รายงานผลการสำรวจและประเมินผล

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ

2565

อบต.นาโพธิ์

อ.พิบูลมังสาหาร จ.อุบลราชธานี

หน่วยงานสำรวจและประเมินผล

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

(กลุ่มท้องถิ่นศึกษา)

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความสำคัญของปัญหา

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

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้

กฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาการเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริตและการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ (มาตรา 250)

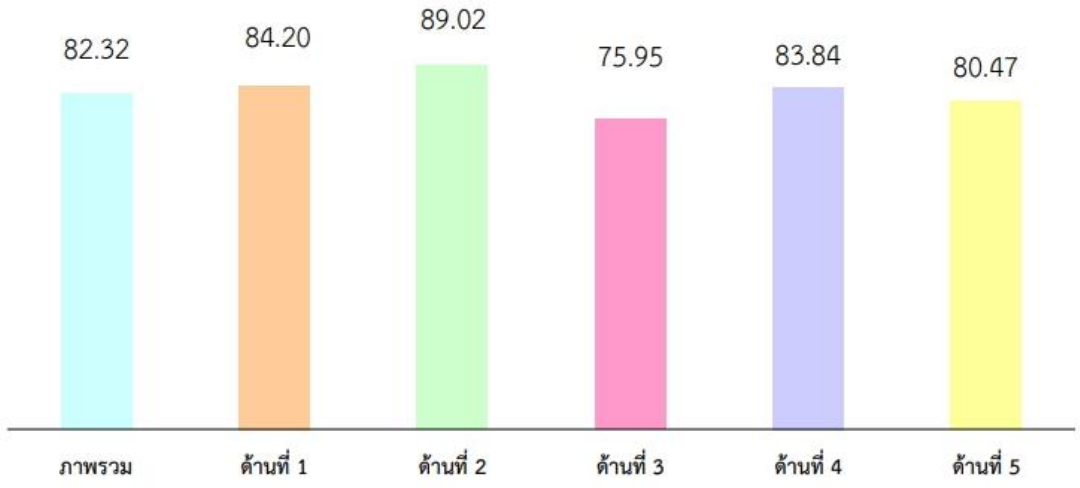
ทั้งนี้ การจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการประเมินผลจากหน่วยงานและสถาบันที่เกี่ยวข้องต่างๆ อาทิ การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยข้อมูลจากรายงานสรุปผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถ. - อปท.) สรุปว่า ในปี พ.ศ. 2563 ผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีระดับผลการ

ประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มสูงขึ้นจากปี พ.ศ. 2561 และ 2562 โดยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีผลการประเมินในระดับ “ดีเด่น” จำนวน 749 แห่ง ระดับ “ดีมาก” จำนวน 4,687 แห่ง ระดับ “ดี” จำนวน 2,105 แห่ง และระดับ “พอใช้” จำนวน 253 แห่ง ในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีผลการประเมินอยู่ในเกณฑ์ขั้นต่ำ หรืออยู่ในระดับ “ควรปรับปรุง” จำนวน 57 แห่ง ซึ่งมีจำนวนลดลงจากปีที่ผ่านมาอย่างชัดเจน (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2564)

รายงานสรุปผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถ. – อปท.) ประจำปี พ.ศ.2563 (Local Performance Assessment (LPA) Annual Report 2020) สรุปสาระสำคัญจากผลการประเมิน LPA ประจำปี พ.ศ. 2563 โดยผลการประเมิน LPA ประจำปี พ.ศ. 2563 ในภาพรวมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศ พบว่ามีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีผลคะแนนผ่านเกณฑ์ (เฉลี่ยรวม 5 ด้านได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70) จำนวน 7,541 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 96.05 ซึ่งอยู่ในระดับ “ดีเด่น” (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2564)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ค่าเฉลี่ยผลการประเมิน LPA โดยส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านที่ 2 การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา รองลงมา คือ ด้านที่ 1 การบริหารจัดการ ด้านที่ 4 การบริการสาธารณะ และด้านที่ 5 ธรรมาภิบาล ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับ“ดีมาก” ในส่วนของด้านที่ 3 การบริหารงานการเงินและการคลัง อยู่ในระดับ “ดี”

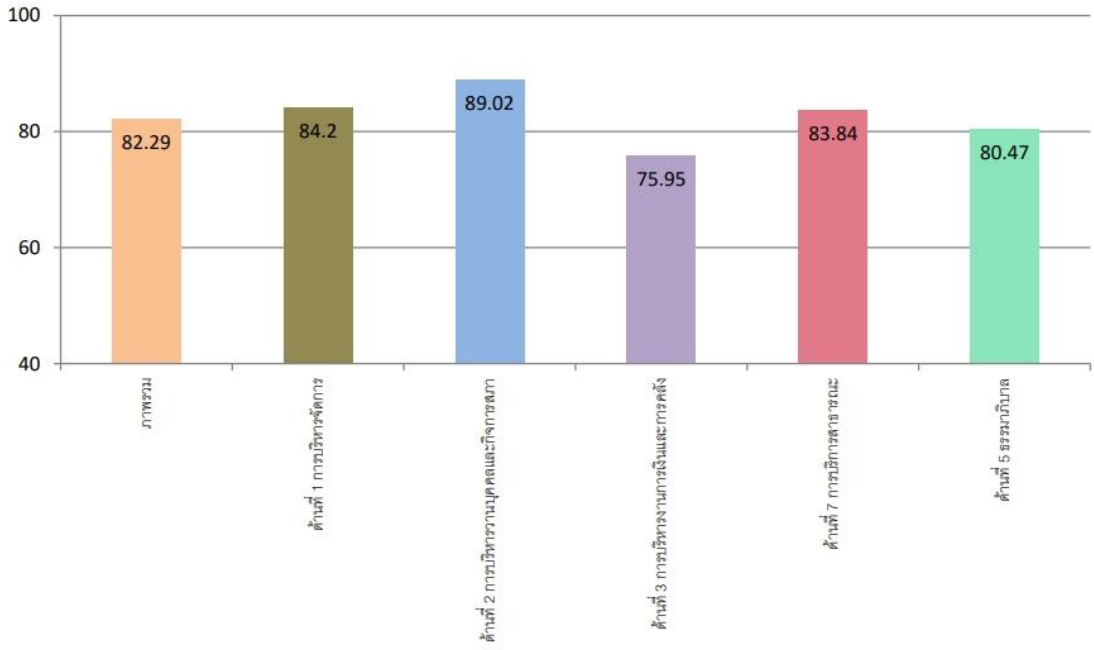
แผนภาพที่ 1.1 ผลการประเมินในภาพรวมเฉลี่ยรายด้านทุกด้านขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศที่ได้รับการประเมินในปี พ.ศ. 2563



ที่มา : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2564). **รายงานสรุปผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถ. – อปท.) ประจำปี พ.ศ. 2563**. ค้นวันที่ 16 พฤษภาคม 2565 จาก http://www.dla.go.th/upload/ebook/column/2021/8/17752_21101.pdf

โดยรายงานสรุปผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถ. – อปท.) ประจำปี พ.ศ. 2563 ได้สรุปผลการประเมิน LPA ประจำปี พ.ศ. 2563 ในภาพรวมค่าเฉลี่ยผลการประเมินในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 82.32 ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าค่าเฉลี่ยผลการประเมินทุกด้านอยู่ในระดับดีขึ้นไป โดยมี 4 ด้านอยู่ในระดับดีมาก 1 ด้านอยู่ในระดับดี ทั้งนี้ด้านที่มีค่าเฉลี่ยผลการประเมินสูงสุด คือ ด้านที่ 2 การบริหารงานบุคคลและกิจการสภาซึ่งมีผลคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 89.02 อยู่ในระดับดีมาก รองลงมา คือ ด้านที่ 1 การบริหารจัดการมีผลคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 84.20 ด้านที่ 4 การบริการสาธารณะมีผลคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 83.84 และด้านธรรมาภิบาลมีผลคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 80.47 ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก สำหรับด้านที่มีผลคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านที่ 3 การบริหารงานการเงินและการคลังมีผลคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 75.95 ซึ่งอยู่ในระดับ “ดี”

แผนภาพที่ 1.2 สรุปผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น



ที่มา : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2564). **รายงานสรุปผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถ. – อปท.) ประจำปี พ.ศ. 2563**. ค้นวันที่ 16 พฤษภาคม 2565 จาก http://www.dla.go.th/upload/ebook/column/2021/8/17752_21101.pdf

ในปี พ.ศ. 2563 ผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีระดับผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มสูงขึ้นจากปี พ.ศ. 2561 และ 2562 โดยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีผลการประเมินในระดับ “ดีเด่น” จำนวน 749 แห่ง ระดับ “ดีมาก” จำนวน 4,687 แห่ง ระดับ “ดี” จำนวน 2,105 แห่ง และระดับ “พอใช้” จำนวน 253 แห่ง ในส่วนของ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีผลการประเมินอยู่ในเกณฑ์ขั้นต่ำ หรืออยู่ในระดับ “ควรปรับปรุง” มีจำนวน 57 แห่ง ซึ่งมีจำนวนลดลงจากปีที่ผ่านมาอย่างชัดเจน

ทั้งนี้ ผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (การประเมิน LPA) มีความเชื่อมโยงกับการประเมินรางวัลสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจูงใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการของท้องถิ่น (รางวัลธรรมาภิบาล) สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กล่าวคือ จากประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และอัตราการจัดสรรเงินอุดหนุนเพื่อเป็นรางวัลสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจูงใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการของท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ได้กำหนดคุณสมบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สมัคร

โดยประเภทดีเลิศ ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เคยได้รับรางวัลการบริหารจัดการที่ดี (ถ้วยรางวัลหรือโล่รางวัล) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 – 2564 เป็นจำนวนไม่น้อยกว่า 3 ครั้ง และจะต้องมีผลคะแนนรวมของการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเฉลี่ยทุกด้าน ตั้งแต่ร้อยละ 90 ขึ้นไป

ประเภทโดดเด่น ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เคยได้รับรางวัลการบริหารจัดการที่ดี (ถ้วยรางวัลหรือโล่รางวัล) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 – 2564 และจะต้องมีผลคะแนนรวมของการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเฉลี่ยทุกด้าน ตั้งแต่ร้อยละ 80 ขึ้นไป

ประเภททั่วไป ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ไม่เคยได้รับรางวัลการบริหารจัดการที่ดี (ถ้วยรางวัลหรือโล่รางวัล) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 – 2564 และจะต้องมีผลคะแนนรวมของการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเฉลี่ยทุกด้าน ตั้งแต่ร้อยละ 75 ขึ้นไป เป็นต้น

นอกจากนั้น ยังมีสถาบันที่เกี่ยวข้องอื่นๆ อาทิ สถาบันพระปกเกล้า ในฐานะเป็นหน่วยงานอิสระของรัฐ ภายใต้การกำกับดูแลของประธานรัฐสภา มีพันธกิจในการส่งเสริมและพัฒนาความรู้และการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาการปกครองท้องถิ่นให้เป็นรากฐานที่มั่นคงของการปกครองระบอบประชาธิปไตย จึงได้จัดให้มีการมอบรางวัลพระปกเกล้า และใบประกาศเกียรติคุณสถาบันพระปกเกล้าขึ้นเป็นประจำทุกปี

ด้านข้อมูลจากสถาบันพระปกเกล้า ซึ่งเป็นอีกสถาบันที่ได้ตรวจประเมินและให้รางวัลที่ชื่อว่า "รางวัลสถาบันพระปกเกล้า" เพื่อให้รางวัลสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศตั้งแต่ปี 2544 เป็นต้นมา ซึ่งให้ความสำคัญกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความโดดเด่นด้านการบริหารงานที่

โปร่งใสและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ต่อมาในปี 2552 สถาบันพระปกเกล้า ได้เล็งเห็นความจำเป็นในภารกิจหน้าที่และบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีมากขึ้น จึงได้ขยายประเด็นสำหรับการมอบรางวัลพระปกเกล้าให้ครอบคลุมการดำเนินงานของท้องถิ่น อันได้แก่ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการท้องถิ่น การเสริมสร้างสันติสุขและความสมานฉันท์ในท้องถิ่น และการเสริมสร้างเครือข่ายจากภาคส่วนต่างๆ ในการดำเนินงานพัฒนาท้องถิ่น ปัจจุบัน โครงการรางวัลพระปกเกล้า พ.ศ. 2565 แบ่งรางวัลออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

ประเภทที่ 1 ด้านความโปร่งใสและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

ประเภทที่ 2 ด้านการเสริมสร้างเครือข่าย รัฐ เอกชน และประชาสังคม

ประเภทที่ 3 ด้านการลดความเหลื่อมล้ำในสังคม

โดยข้อมูลจากสถาบันพระปกเกล้าและสำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะและการทำงานของหน่วยงานต่างๆ พ.ศ. 2562 พบว่า มีประชาชนเพียงร้อยละ 33.8 เคยติดต่อหรือใช้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาชนกลุ่มนี้ร้อยละ 94.8 มีความพึงพอใจต่อบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในปี พ.ศ. 2562 บริการสาธารณะของรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประชาชนมากกว่าร้อยละ 90 พึงพอใจ คือ ไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 91.2 ขณะที่ประชาชนมากกว่าร้อยละ 80 มีความพึงพอใจโรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 88.6 ถนน คิดเป็นร้อยละ 85.3 ศูนย์เด็กเล็ก คิดเป็นร้อยละ 83.6 น้ำประปา คิดเป็นร้อยละ 82.8 และบริการสาธารณสุขและศูนย์อนามัย คิดเป็นร้อยละ 80.3 ส่วนบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประชาชนน้อยกว่าร้อยละ 50 พึงพอใจ คือ อินเทอร์เน็ตชุมชน คิดเป็นร้อยละ 46.7 เป็นต้น (สถาบันพระปกเกล้าและสำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2562 : 20)

นอกจากการประเมินประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยหน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแล และการประเมินโดยสถาบันต่างๆ ที่เกี่ยวข้องแล้วยังมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งระดับความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นเกณฑ์ที่คณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.) คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล (ก.ท) และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.) มีมติเห็นชอบกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งในการขอรับการประเมินเพื่อขอรับเงินรางวัลประจำปี ดังกล่าว ต้องมีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ที่ได้มาตรฐานและเป็นกลาง

การประเมินและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ส่วนหนึ่งเพื่อชี้วัดระดับความเป็นธรรมาภิบาล ความโปร่งใส การมีส่วนร่วมและความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชน เพื่อใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อประกวดในโครงการต่างๆ อาทิ โครงการรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ประจำปีงบประมาณ 2562-2565 รางวัลพระปกเกล้าสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศประจำปีงบประมาณ 2562-2565 เป็นต้น

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ซึ่งเป็นสถาบันศึกษาของรัฐที่มีองค์ความรู้ระดับประเทศ มีความโดดเด่นในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้มาตรฐานและเป็นกลาง โดยคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้จัดทำบริการวิชาการให้กับหน่วยงานในพื้นที่และชุมชนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนใต้ โดยได้จัดทำโครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามประกาศหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2565 เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) และใช้เป็นเกณฑ์ส่วนหนึ่งเพื่อชี้วัดระดับมาตรฐานการให้บริการ ระดับความเป็นธรรมาภิบาล ความโปร่งใส การมีส่วนร่วมและความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชน รวมทั้งใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี เป็นต้น

1.2 โจทย์วิจัย/ปัญหาวิจัย

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) อยู่ในระดับใด กิจกรรม/โครงการด้านใดที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด ข้อเสนอแนะอื่นๆ ด้านใดที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อดำเนินการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของ ศึกษากิจกรรม/ โครงการที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน ภายใต้แนวคิด “ชีวิตวิถีใหม่” (New Normal)

1.4 ระเบียบวิธีการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้อง

1.5 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 4 ด้าน ได้แก่

(1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

(2) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

(3) งานด้านรายได้หรือภาษี

(4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

โดยแต่ละกิจกรรม/โครงการ จะสำรวจใน 5 ประเด็น ประกอบด้วย

(1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2565 และการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว

(3) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเตอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง

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

(5) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ เป็นต้น

1.6 ประโยชน์ที่ได้รับจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการที่สำคัญ ได้แก่

1) เพื่อใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อประกวดในโครงการต่างๆ อาทิ โครงการรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีประจำปีงบประมาณ 2565-2566 รางวัลพระปกเกล้าสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศประจำปีงบประมาณ 2565-2566 เป็นต้น

2) ผลการสำรวจสามารถนำไปใช้เป็นเกณฑ์ (Criteria) เพื่อเป็นตัวชี้วัดในการวัดระดับคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้

3) ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

4) เพื่อไปเป็นข้อมูลในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดียิ่งขึ้น

5) ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการนำไปใช้อ้างอิงเพื่อพัฒนาการให้บริการ เพื่อยกระดับความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลต่อไป

6) ทำให้ทราบลักษณะกิจกรรม/ โครงการที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และกิจกรรม/ โครงการที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจน้อยหรือไม่พอใจ

7) ทำให้ทราบถึงศักยภาพ สมรรถนะความสามารถในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

8) รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามทัศนะของประชาชนผู้รับบริการ

1.7 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์

1.7.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

บ้านนาโพธิ์ก่อตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ.2457 โดยมีราษฎรอพยพจากถิ่นอื่นๆ มาตั้งรกรากทำมาหากินร่วมกัน จึงเรียกหมู่บ้านดังกล่าวว่า *"บ้านนาโพธิ์หนองแหน"* โดยเป็นหมู่บ้านหนึ่งของตำบลไร่ใต้ ซึ่งต่อมาได้ขอแยกออกมาเป็นบางส่วนและเปลี่ยนชื่อหมู่บ้านเป็นบ้านนาโพธิ์ หมู่ที่ 1 ต่อมาได้มีราษฎรหมู่อื่นขอแยกตาม คือ หมู่ที่ 3 บ้านเลิงบากที่แยกมาจากหมู่ที่ 12 บ้านไร่ใต้ หมู่ที่ 4 บ้านโนนสวางแยกมาจากหมู่ที่ 10 บ้านไร่ใต้ หมู่ที่ 5 บ้านชาดฮีได้แยกหมู่บ้านมาจากบ้านเดื่อ โดยอยู่ในเขตรับผิดชอบของตำบลโพธิ์ไทรในปัจจุบัน เนื่องจากเขตการปกครองใหญ่มาก การติดต่องานลำบากเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน จึงได้ขอแยกตำบลเมื่อ พ.ศ.2508 เป็นตำบลนาโพธิ์ อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี และหมู่ที่ 6 บ้านนาโพธิ์งาม ที่อยู่ในเขตรับผิดชอบของตำบลไร่ใต้ก็ขอแยกมาขึ้นอยู่กับตำบลนาโพธิ์ด้วย

ลักษณะภูมิประเทศ

ทำเลที่ตั้งลักษณะทั่วไป เป็นที่ราบลุ่มสลับกับพื้นที่ป่าและแหล่งน้ำธรรมชาติ สภาพพื้นที่ส่วนใหญ่จัดอยู่ในลักษณะเป็นพื้นที่ลูกคลื่นลอนตื้น ตำบลนาโพธิ์เป็น 1 ใน 13 ตำบลในเขตอำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ของจังหวัดอุบลราชธานี อยู่ระหว่าง เส้นรุ้งที่ 15 - 16 องศาเหนือ และอยู่ระหว่าง เส้นแวง ที่ 105 – 106 องศาตะวันออก อยู่ห่างจากอำเภอพิบูลมังสาหาร ประมาณ 28 กิโลเมตร และห่างจากจังหวัดอุบลราชธานี ประมาณ 48 กิโลเมตร มีพื้นที่ 71.21 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 44,045 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 9.88 ของอำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี

อาณาเขตติดต่อ

อาณาเขตพื้นที่อยู่ติดกับท้องถิ่นใกล้เคียง 4 ส่วน คือ ตำบลไร่ไต้ ตำบลหนองบัวฮี อำเภอนาเยีย ตำบลนาเยีย ดังนี้

ทิศเหนือ จดตำบลไร่ไต้
ทิศตะวันออก จดตำบลหนองบัวฮี
ทิศตะวันตก จดอำเภอนาเยีย
ทิศใต้ จดตำบลนาเยีย

ลักษณะของดิน

ลักษณะดินของตำบลนาโพธิ์ โดยทั่วไปเป็นดินร่วน การใช้ที่ดิน พื้นที่ส่วนใหญ่ใช้ในการประกอบอาชีพด้านเกษตรกรรมและใช้เป็นที่อยู่อาศัย

1.7.2 ด้านการเมือง/การปกครอง

เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ มีจำนวนหมู่บ้าน ที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเต็มทั้งหมู่บ้าน จำนวน 11 หมู่บ้าน ดังนี้

ตารางที่ 1.1 หมู่บ้านที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชื่อผู้ปกครอง		ตำแหน่ง
1	นาโพธิ์ใหญ่	นายวิทยา	ชาวนา	ผู้ใหญ่บ้าน
2	นาโพธิ์	นายสุชิน	ทองแจ่ม	กำนันตำบล
3	บ้านเลิงบาก	นายสนธนา	หาระสาร	ผู้ใหญ่บ้าน
4	บ้านโนนสวาง	นายไพศาล	คูณทอง	ผู้ใหญ่บ้าน
5	บ้านชาดฮี	นายสายัญ	สุดสุข	ผู้ใหญ่บ้าน
6	บ้านนางาม	นายสงวน	ผ่องศรี	ผู้ใหญ่บ้าน
7	บ้านนาโพธิ์น้อย	นายวิสันต์	พุทธจักร	ผู้ใหญ่บ้าน
8	บ้านศรีอุดม	นายสุพัส	วงษ์วรรณ	ผู้ใหญ่บ้าน
9	บ้านนาโพธิ์เหนือ	นายศิลป์ชัย	บุญเอื้อ	ผู้ใหญ่บ้าน
10	บ้านนาโพธิ์พัฒนา	นางยุภาพร	บุญชาติ	ผู้ใหญ่บ้าน
11	บ้านชาดฮี	นายสมคิด	แสนทวีสุข	ผู้ใหญ่บ้าน

ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์

คณะบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์

(1) นายคึกฤทธิ์ ชาวนา นายกองค์การบริหารส่วนตำบล
(2) นายคำสอน บุบผาเผ่า รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
(3) นายรัศมี ลวดทรง รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
(4) นางรัชนี สายบุปผา เลขานุการนายก

สมาชิกสภา อบต.

(1) นายอุทิศ หอมทรัพย์ ประธานสภา อบต.
(2) นางสายสมร ต้นสินธ์ รองประธานสภา อบต.
(3) นางสุภี บัวใหญ่ เลขานุการสภา อบต.
(4) นางสาวสกาวเดือน หนองม่วง สมาชิกสภา อบต. หมู่ 1
(5) นายชัยชนะ บุญเอื้อ สมาชิกสภา อบต. หมู่ 2

(6) นายสาย จันทเนตร สมาชิกสภา อบต. หมู่ 3
(7) นายพรมมา ก้อนหิน สมาชิกสภา อบต. หมู่ 7
(8) นายเดือน พันธ์ทอง สมาชิกสภา อบต. หมู่ 8
(9) นายไพโรจน์ เชื้อแน่น สมาชิกสภา อบต. หมู่ 9
(10)นายแดง บุญล้อม สมาชิกสภา อบต. หมู่ 10
(11)นายปัญญา ประเสริฐสิน สมาชิกสภา อบต. หมู่ 11

การเลือกตั้ง

การเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้นำท้องถิ่น แบ่งเขตเลือกตั้งออกเป็น 11 เขต ในจำนวน 11 หมู่บ้าน (จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง 6,658 คน)

ที่มา : ข้อมูลจากทะเบียนบ้าน อำเภอพิบูลมังสาหาร ณ เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2565

1.7.3 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

จำนวนประชากรและความหนาแน่นประชากร จากข้อมูลของสำนักทะเบียนราษฎร์ของอำเภอพิบูลมังสาหาร พบว่า ณ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2565 ของตำบลนาโพธิ์ มีจำนวนทั้งสิ้น 8,561 คน จำแนกเป็นเพศชายจำนวน 4,320 คน เพศหญิงจำนวน 4,241 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 119.91 คนต่อตารางกิโลเมตร และมีจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 2,801 ครัวเรือน ซึ่งจะดูได้จากตารางเปรียบเทียบจำนวนครัวเรือน ดังนี้

ตารางที่ 1.2 จำนวนประชากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์แยกเป็นรายปี

หมู่ที่	บ้าน	2562	2563	2564	2565
1	นาโพธิ์ใหญ่	982	992	990	1,003
2	นาโพธิ์	1,201	1,209	1220	1,226
3	เลิงบาก	1,030	1,036	1031	1,032
4	โนนสวาง	426	440	446	454
5	ชาดฮี	790	806	803	802
6	นางาม	630	635	633	631
7	นาโพธิ์น้อย	574	586	592	598
8	ศรีอุดม	834	837	837	828
9	นาโพธิ์เหนือ	728	719	705	706
10	นาโพธิ์พัฒนา	797	798	803	802
11	ชาดฮี	449	462	473	479

ตารางที่ 1.3 จำนวนประชากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์

หมู่ที่	รายชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)			จำนวนครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
1	นาโพธิ์ใหญ่	493	510	1,003	314
2	นาโพธิ์	621	605	1,226	397
3	เลิงบาก	516	516	1,032	312
4	บ้านโนนสวาง	229	225	454	174
5	บ้านชาดฮี	390	412	802	273
6	บ้านนางาม	324	307	631	175
7	บ้านนาโพธิ์น้อย	301	297	598	251
8	บ้านศรีอุดม	415	413	828	2250
9	บ้านนาโพธิ์เหนือ	367	339	706	209
10	บ้านนาโพธิ์พัฒนา	402	400	802	299
11	บ้านชาดฮี	262	217	479	147
รวมจำนวนทั้งสิ้น		**4,320**	**4,241**	**8,561**	**2,801**

ที่มา : ข้อมูลจากทะเบียนบ้าน อำเภอพิบูลมังสาหาร ณ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2565

1.7.4 สภาพทางสังคม

การศึกษา

ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ มีโรงเรียนในสังกัด สพฐ. จำนวน 3 แห่ง คือ

(1) โรงเรียนบ้านนาโพธิ์ เปิดสอนระดับอนุบาล ถึง มัธยมศึกษาชั้นปีที่ 3
มีบุคลากร 28 คน มีนักเรียนทั้งหมด 441 คน
ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ.2466 ผู้อำนวยการสถานศึกษาชื่อ นายสุรสทธิ์ สายเบาะ

(2) โรงเรียนบ้านเลิงบาก เปิดสอนระดับอนุบาล ถึง มัธยมศึกษาชั้นปีที่ 3
มีบุคลากร 20 คน มีนักเรียนทั้งหมด 251 คน
ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ.2504 ผู้อำนวยการสถานศึกษาชื่อ นายมงคลสวัสดิ์ วงษ์เขียว

(3) โรงเรียนบ้านชาดฮี เปิดสอนระดับอนุบาล ถึง มัธยมศึกษาชั้นปีที่ 3
มีบุคลากร 21 คน มีนักเรียนทั้งหมด 213 คน
ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ.2475 ผู้อำนวยการสถานศึกชื่อ นายศิริพงษ์ ศรีโรจน์

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (อนุบาล 2 - 5 ขวบ)

สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ มีจำนวน 3 แห่ง ดังนี้

(1) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านนาโพธิ์ เปิดสอนระดับปฐมวัย
มีบุคลากร 5 คน มีนักเรียนทั้งหมด 80 คน
ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ.2536 หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็กชื่อ นางธัญญ์พิชชา ทองแจ่ม

(2) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านเลิงบาก-ศรีอุดม เปิดสอนระดับปฐมวัย
มีบุคลากร 3 คน มีนักเรียนทั้งหมด 45 คน
ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ.2552 หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็กชื่อ นางดาริน วงศ์กลม

(3) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กชาดฮี เปิดสอนระดับปฐมวัย
มีบุคลากร 3 คน มีนักเรียนทั้งหมด 23 คน
ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ.2547 หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็กชื่อ นางสาวเสาวลักษณ์ ดวงพุฒ

ที่มา : กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ณ เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2565

สาธารณสุข

ตำบลนาโพธิ์มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 2 แห่ง คือ

(1) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลนาโพธิ์ ตั้งอยู่ที่บ้านนาโพธิ์พัฒนา หมู่ที่ 10 ตำบลนาโพธิ์ อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี

(2) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลชาดฮี ตั้งอยู่ที่บ้านชาดฮี หมู่ที่ 5 ตำบลนาโพธิ์ อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี

อาชญากรรม

ในเขตรับผิดชอบตำบลนาโพธิ์ มีคดีเกี่ยวกับอาชญากรรมเกิดขึ้น ดังนี้

ตารางที่ 1.4 คดีเกี่ยวกับอาชญากรรมเกิดขึ้นในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์

ที่	ประเภทคดี/ข้อกล่าวหา	ปี พ.ศ. 2565 (จำนวนครั้ง)	หมายเหตุ
1	การพนัน	2	
2	วิ่งราวทรัพย์	1	
3	ทำร้ายร่างกาย	1	
4	มีอาวุธปืน และเครื่องกระสุนปืน	123	

การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ ได้ดำเนินการด้านสงคมสังเคราะห์ ดังนี้

(1) ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ จำนวน 1,218 คน ผู้พิการ จำนวน 266 คน และผู้ป่วยเอดส์ จำนวน 1 คน

(2) รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด

(3) ประสานการทำบัตรผู้พิการ

1.7.5 ระบบบริการพื้นฐาน

การคมนาคมขนส่ง

ตำบลนาโพธิ์ อยู่ห่างจากอำเภอพิบูลมังสาหาร ประมาณ 28 กิโลเมตร และห่างจากจังหวัดอุบลราชธานี ประมาณ 47 กิโลเมตร มีทางหลวงชนบท หมายเลข ทช 4019,ทช 3039 และ ทช 4019 (ตอน 1) เป็นเส้นทางหลักที่ใช้ในการคมนาคมขนส่ง ติดต่อระหว่างหมู่บ้าน ตำบลอำเภอ และจังหวัด ได้โดยสะดวก มีถนนเชื่อมต่อระหว่างตำบลและหมู่บ้าน อีกประมาณ 49 เส้นทาง ซึ่งมีประโยชน์ต่อการเดินทางไปมา และการขนส่งผลิตผลทางการเกษตร

การคมนาคมขนส่ง ระหว่าง ตำบลนาโพธิ์ไปอำเภอพิบูลมังสาหาร การเดินทางโดยรถยนต์ มีระยะทาง 28 กิโลเมตร ใช้เส้นทางหลวงชนบท ทช 4019 วิ่งไปบรรจบสามแยก ทช 2172 เลี้ยวซ้ายไปตามเส้นทางหลวง หมายเลข 217 มีรถโดยสารประจำหมู่บ้าน วิ่งประจำวันละ 1 เที่ยว

การคมนาคมขนส่ง ระหว่าง ตำบลนาโพธิ์ไปจังหวัดอุบลราชธานี การเดินทางโดยรถยนต์ มีระยะทาง 47 กิโลเมตร ใช้เส้นทางหลวงชนบท ทช 4019 วิ่งไปตามเส้นทาง ทช 2213 บรรจบแยกเทศบาลตำบลนาส่วง เลี้ยวขวาไปตามเส้นทางหลวง หมายเลข 24 และถนนวงแหวน หมายเลข 23 มีรถโดยสารประจำทางมีรถโดยสารประจำหมู่บ้าน

การไฟฟ้า

เขตตำบลนาโพธิ์ เป็นชุมชนกึ่งเมืองกึ่งชนบท ระบบการไฟฟ้าขยายทั่วถึงทั้งตำบลประชากรมีไฟฟ้าใช้ครบทุกครัวเรือนทำให้ประชาชนมีสิ่งอำนวยความสะดวก คือมีเครื่องใช้ไฟฟ้าต่าง ๆ เกือบครบทุกครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 100 แต่ยังขาดไฟฟ้าเพื่อการเกษตรกรรมอีกจำนวนมาก

การประปา

ประชาชนในตำบลนาโพธิ์ จำนวนประมาณ 2,801 ครัวเรือนได้รับการบริการด้านน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคจากระบบประปาหมู่บ้าน ซึ่งมีคณะกรรมการบริหารกิจการและบำรุงรักษาระบบประปาหมู่บ้าน เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการซ่อมแซมเมื่อชำรุดเสียหาย เว้นแต่กรณีส่วนหนึ่งส่วนใดของระบบประปาชำรุดเสียหาย จนเกินความสามารถให้ถือเป็นหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ ในการพิจารณาซ่อมแซมและบำรุงรักษาให้สามารถใช้งานได้อยู่เสมอ

1.7.6 ระบบเศรษฐกิจ

การเกษตร

ประชาชนในตำบลนาโพธิ์ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพด้านการเกษตร เช่น การปลูกข้าว ปลูกมันสำปะหลัง ปลูกยาพารา ปลูกพริก และเลี้ยงสัตว์

การปศุสัตว์

ประชาชนในตำบลนาโพธิ์ แต่ละหมู่บ้านมีการเลี้ยงโค-กระบือ เลี้ยงสุกร เลี้ยงไก่ เลี้ยงเป็ด และแพะฯลฯ เป็นต้น

การบริการ

ตำบลนาโพธิ์ มีการบริการ ดังนี้ มีร้านเสริมสวย ร้านค้า ร้านซ่อมรถ และมีโรงสีข้าวขนาดเล็กในพื้นที่

การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

ตำบลนาโพธิ์ มีการพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ ดังนี้ มีร้านค้าทุกหมู่บ้าน และกลุ่มอาชีพหลากหลาย เช่น กลุ่มเพาะเห็ด กลุ่มจักสาน ฯลฯ

1.7.7 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

การนับถือศาสนา

ประชาชนในตำบลนาโพธิ์ จะนับถือศาสนาพุทธประมาณ 100 % โดยมีสถานที่สำคัญทางศาสนา

วัด จำนวน 8 แห่ง ดังนี้

(1) วัดอรุณวดี บ้านนาโพธิ์ ม.2
(2) วัดป่าโพธิ์สุวรรณ บ้านนาโพธิ์น้อย ม.7
(3) วัดอัมพามงคล บ้านนาโพธิ์พัฒนา ม.10
(4) วัดสว่างมงคล บ้านโนนสวาง ม.4
(5) วัดศรีมงคล บ้านชาดฮี ม.5
(6) วัดมงคลชัยศรี บ้านนางาม ม.6
(7) วัดชุมพรรัตนาวัน บ้านเลิงบาก ม.3
(8) วัดป่าศรีอุดม บ้านศรีอุดม ม.8

สำนักสงฆ์ จำนวน 1 แห่ง คือ สำนักสงฆ์พลูงาม บ้านนาโพธิ์ ม.10

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ของดีท้องถิ่น มีดังนี้

(1) พระพุทธรูปใหญ่ชัยมงคล ประดิษฐ์ฐาน ณ วัดอรุณวดี ตำบลนาโพธิ์ อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี

(2) สื่อพื้นบ้าน

(3) ผ้าทอพื้นบ้าน

(4) เครื่องจักรสานลายโบราณ เช่น กระติบข้าว กระบุง ตะกร้า หวด กระเบน ฯลฯ

(5) เห็ดธรรมชาติ เห็ดเพาะต่าง

1.7.8 ทรัพยากรธรรมชาติ

น้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ

- แม่น้ำ ลำคลอง 10 แห่ง
- หนอง, บึง 3 แห่ง

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- ฝาย 8 แห่ง
- บ่อน้ำตื้น 14 แห่ง
- บ่อน้ำโยก 18 แห่ง
- ถังเก็บน้ำ 5 แห่ง

ป่าไม้

ในเขตตำบลนาโพธิ์ มีต้นไม้ธรรมชาติ ป่าไม้เบ็ญจพรรณ และมีต้นไม้ที่ชาวบ้านปลูกลักษณะของไม้เป็นไม้ยืนต้น ผลัดใบ ป่าที่ปลูกขึ้นเอง เช่น ยางพารา

ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ ได้แก่ป่าไม้ในพื้นที่สาธารณะประโยชน์ป่าชุมชนและสวนป่าไม้โตเร็วทางเศรษฐกิจ

ภาพที่ 1.1 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ (1)

ภาพที่ 1.2 ทีมงานนักวิจัย ลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ (2)

ภาพที่ 1.3 ทีมงานนักวิจัย ลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ (3)

ภาพที่ 1.4 ทีมงานนักวิจัย ลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ (4)

บทที่ 4
ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มารับบริการโดยตรง โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

(1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว

(2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเตอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง

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

(4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ เป็นต้น

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565)องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ มีเขตพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 11 หมู่บ้าน มีจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 8,561 คน แยกเป็นเพศชายจำนวน 4,320 คน เพศหญิงจำนวน 4,241 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 119.91 คนต่อตารางกิโลเมตร โดยมีจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 2,801 ครัวเรือน (ที่มา : ข้อมูลจากทะเบียนบ้าน อำเภอพิบูลมังสาหาร ณ เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2565)

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 428 คน โดยใช้หลักการเลือกขนาดกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 5% จากจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 8,561 คน (ข้อมูลประชากรแยกตามหมู่บ้าน/ชุมชน ณ สิ้นปีงบประมาณ 2564)

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

ตารางที่ 4.1 ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ ที่ถูกสุ่มสำรวจ

ที่	ชื่อ-สกุล	อายุ	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่	วันที่สำรวจ
1	นางยวน วงษาบุตร (อสม.หมู่ 2)	51	090-0460669	327 ม.2 ต.นาโพธิ์ อ.พิบูลมังสาหาร จ.อุบลราชธานี	6 สิงหาคม 2565
2	นางเสี่ยน สุดสุข	65	-	54 ม.4 ต.นาโพธิ์ อ.พิบูลมังสาหาร จ.อุบลราชธานี	6 สิงหาคม 2565
3	นางวัชรี หนองม่วง	57	063-7585764	161 ม.10 ต.นาโพธิ์ อ.พิบูลมังสาหาร จ.อุบลราชธานี	6 สิงหาคม 2565
4	นางสุภาพร พรมเสมอ	50	063-7585764	180 ม.1 ต.นาโพธิ์ อ.พิบูลมังสาหาร จ.อุบลราชธานี	6 สิงหาคม 2565
5	นางสาวบุญโฮม บุญก่ำ	64	-	268 ม.1 ต.นาโพธิ์ อ.พิบูลมังสาหาร จ.อุบลราชธานี	6 สิงหาคม 2565
6	นายสิทธิพงษ์ แก่นสิงห์	26	099-0461295	282 ม.9 ต.นาโพธิ์ อ.พิบูลมังสาหาร จ.อุบลราชธานี	6 สิงหาคม 2565
7	นายบัวลา แก่นสิงห์	43	083-4385122	173 ม.10 ต.นาโพธิ์ อ.พิบูลมังสาหาร จ.อุบลราชธานี	6 สิงหาคม 2565
8	นางหนูคาร ผิวก่ำ	41	061-7325312	87 ม.9 ต.นาโพธิ์ อ.พิบูลมังสาหาร จ.อุบลราชธานี	6 สิงหาคม 2565
9	นางนวล ดีโฮม	70	-	102 ม.2 ต.นาโพธิ์ อ.พิบูลมังสาหาร จ.อุบลราชธานี	6 สิงหาคม 2565
10	นางสมบูรณ์ ศิริสาย	57	080-4809806	308 ม.9 ต.นาโพธิ์ อ.พิบูลมังสาหาร จ.อุบลราชธานี	6 สิงหาคม 2565
11	นางสาวอุทัย ศิริสาย	40	092-4744805	308 ม.9 ต.นาโพธิ์ อ.พิบูลมังสาหาร จ.อุบลราชธานี	6 สิงหาคม 2565
12	นายใจ แก่นสิงห์	70	099-9152574	266 ม.9 ต.นาโพธิ์ อ.พิบูลมังสาหาร จ.อุบลราชธานี	6 สิงหาคม 2565
13	นางวงศธร แก่นสิงห์	18	099-4698450	88 ม.9 ต.นาโพธิ์ อ.พิบูลมังสาหาร จ.อุบลราชธานี	6 สิงหาคม 2565

ตารางที่ 4.1 ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ ที่ถูกสุ่มสำรวจ (ต่อ)

ที่	ชื่อ-สกุล	อายุ	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่	วันที่สำรวจ
14	นางคำปุน แก่นสิงห์	64	-	266 ม.9 ต.นาโพธิ์ อ.พิบูลมังสาหาร จ.อุบลราชธานี	6 สิงหาคม 2565
15	นางประยงค์ ทองแจ่ม	54	084-6066931	262 ม.2 ต.นาโพธิ์ อ.พิบูลมังสาหาร จ.อุบลราชธานี	7 สิงหาคม 2565
16	นางสาวละมัย พันธ์พงศ์แข็ง	30	099-1254900	35 ม.4 ต.นาโพธิ์ อ.พิบูลมังสาหาร จ.อุบลราชธานี	7 สิงหาคม 2565
17	นางสุรี แก้วเขียว	82	-	42 ม.4 ต.นาโพธิ์ อ.พิบูลมังสาหาร จ.อุบลราชธานี	7 สิงหาคม 2565
18	นางแอด สมมั่น	70	064-4066590	29 ม.4 ต.นาโพธิ์ อ.พิบูลมังสาหาร จ.อุบลราชธานี	7 สิงหาคม 2565
19	นางอุไรวรรณ แจ่มสกุล	53	092-5355234	8 ม.4 ต.นาโพธิ์ อ.พิบูลมังสาหาร จ.อุบลราชธานี	7 สิงหาคม 2565
20	นางสำราญ ทิพคุณ	59	080-4454885	49 ม.4 ต.นาโพธิ์ อ.พิบูลมังสาหาร จ.อุบลราชธานี	7 สิงหาคม 2565
21	นายประมูร แจ่มสกุล	57	092-5355234	403 ม.2 ต.นาโพธิ์ อ.พิบูลมังสาหาร จ.อุบลราชธานี	7 สิงหาคม 2565
22	นางหนูแว่น ตู้ทอง	61	-	64 ม.1 ต.นาโพธิ์ อ.พิบูลมังสาหาร จ.อุบลราชธานี	7 สิงหาคม 2565
23	นางไพบูลย์ วงค์ใหญ่	65	-	82 ม.1 ต.นาโพธิ์ อ.พิบูลมังสาหาร จ.อุบลราชธานี	7 สิงหาคม 2565
24	นายสีทน สายคูณ	68	-	130 ม.1 ต.นาโพธิ์ อ.พิบูลมังสาหาร จ.อุบลราชธานี	7 สิงหาคม 2565
25	นางคำพัด เสาร์แก้ว	60	090-0365714	138 ม.1 ต.นาโพธิ์ อ.พิบูลมังสาหาร จ.อุบลราชธานี	7 สิงหาคม 2565
26	นางหนูบาง สายคูณ	65	-	130 ม.1 ต.นาโพธิ์ อ.พิบูลมังสาหาร จ.อุบลราชธานี	7 สิงหาคม 2565

ตารางที่ 4.1 ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ ที่ถูกสุ่มสำรวจ (ต่อ)

ที่	ชื่อ-สกุล	อายุ	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่	วันที่สำรวจ
27	นางสัมริด โพธิ์งาม	63	-	277 ม.1 ต.นาโพธิ์ อ.พิบูลมังสาหาร จ.อุบลราชธานี	7 สิงหาคม 2565
28	นายประชิด คูณเสมอ	50	090-6031594	316 ม.1 ต.นาโพธิ์ อ.พิบูลมังสาหาร จ.อุบลราชธานี	13 สิงหาคม 2565
29	นางสุไล แสงอ่อน	65	-	178 ม.9 ต.นาโพธิ์ อ.พิบูลมังสาหาร จ.อุบลราชธานี	13 สิงหาคม 2565
30	นายสายคูณ ซาวนา	53	-	261 ม.9 ต.นาโพธิ์ อ.พิบูลมังสาหาร จ.อุบลราชธานี	13 สิงหาคม 2565
31	นางสำราญ แสงอ่อน	66	-	265 ม.9 ต.นาโพธิ์ อ.พิบูลมังสาหาร จ.อุบลราชธานี	13 สิงหาคม 2565
32	นายมี แสงอ่อน	69	094-4695288	265 ม.9 ต.นาโพธิ์ อ.พิบูลมังสาหาร จ.อุบลราชธานี	13 สิงหาคม 2565
33	นายบุญมี สีดาพันธ์	56	062-9076339	222 ม.2 ต.นาโพธิ์ อ.พิบูลมังสาหาร จ.อุบลราชธานี	13 สิงหาคม 2565
34	นางจันทา แก่นสิงห์	65	-	119 ม.9 ต.นาโพธิ์ อ.พิบูลมังสาหาร จ.อุบลราชธานี	13 สิงหาคม 2565
35	นายลอด ตาแก้ว	64	-	252 ม.1 ต.นาโพธิ์ อ.พิบูลมังสาหาร จ.อุบลราชธานี	13 สิงหาคม 2565
36	นางมาลี เชื้อแน่น	63	-	12 ม.1 ต.นาโพธิ์ อ.พิบูลมังสาหาร จ.อุบลราชธานี	13 สิงหาคม 2565
37	นางทอง เชื้อแน่น	75	082-3703612	135 ม.9 ต.นาโพธิ์ อ.พิบูลมังสาหาร จ.อุบลราชธานี	13 สิงหาคม 2565
38	นางสาวเบญจมาศ ดีโสม	29	064-5566749	102 ม.2 ต.นาโพธิ์ อ.พิบูลมังสาหาร จ.อุบลราชธานี	13 สิงหาคม 2565
39	นางสามารถ บุญยงค์	47	-	222 ม.9 ต.นาโพธิ์ อ.พิบูลมังสาหาร จ.อุบลราชธานี	13 สิงหาคม 2565

ตารางที่ 4.1 ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ ที่ถูกสุ่มสำรวจ (ต่อ)

ที่	ชื่อ-สกุล	อายุ	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่	วันที่สำรวจ
40	นายกิตติพงษ์ ทองหล่อ	46	094-9800327	89 ม.9 ต.นาโพธิ์ อ.พิบูลมังสาหาร จ.อุบลราชธานี	14 สิงหาคม 2565
41	นางรุ่งตะวัน ทองหล่อ	43	062-6982003	89 ม.9 ต.นาโพธิ์ อ.พิบูลมังสาหาร จ.อุบลราชธานี	14 สิงหาคม 2565
42	เด็กหญิงยุพารัตน์ ศาลา	13	061-7730992	17 ม.2 ต.นาโพธิ์ อ.พิบูลมังสาหาร จ.อุบลราชธานี	14 สิงหาคม 2565
43	เด็กหญิงณัฐธิดา สมสุข	13	080-4183160	24 ม.4 ต.นาโพธิ์ อ.พิบูลมังสาหาร จ.อุบลราชธานี	14 สิงหาคม 2565
44	นางสาวกุลจิรา คุณทอง	30	088-5644161	67 ม.4 ต.นาโพธิ์ อ.พิบูลมังสาหาร จ.อุบลราชธานี	14 สิงหาคม 2565
45	นางแต๋ว จันทร์ส่อง	73	-	18 ม.4 ต.นาโพธิ์ อ.พิบูลมังสาหาร จ.อุบลราชธานี	14 สิงหาคม 2565
46	นางชร โสดากุล	67	-	43 ม.4 ต.นาโพธิ์ อ.พิบูลมังสาหาร จ.อุบลราชธานี	14 สิงหาคม 2565
47	นายนครินทร์ ศรีโภชน์	17	091-8850651	32 ม.4 ต.นาโพธิ์ อ.พิบูลมังสาหาร จ.อุบลราชธานี	14 สิงหาคม 2565
48	นางประถม วรรณลี	44	085-7666801	89 ม.4 ต.นาโพธิ์ อ.พิบูลมังสาหาร จ.อุบลราชธานี	14 สิงหาคม 2565
49	นางบุญแต่ง พูลรักษ์	60	-	17 ม.4 ต.นาโพธิ์ อ.พิบูลมังสาหาร จ.อุบลราชธานี	14 สิงหาคม 2565
50	เด็กหญิงนันทิยา ลาคำ	14	065-7433622	28 ม.9 ต.นาโพธิ์ อ.พิบูลมังสาหาร จ.อุบลราชธานี	14 สิงหาคม 2565

4.1 ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 4 ด้าน ได้แก่

(1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

(2) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

(3) งานด้านรายได้หรือภาษี

(4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลจากการศึกษา พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 50.4 ส่วนเพศชาย ร้อยละ 49.1 และเพศทางเลือก(LGBTQI) ร้อยละ 0.5 ตามลำดับ ด้านอายุ พบว่า กลุ่มอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 50-59 ปี ร้อยละ 32.0 รองลงมา อยู่ในช่วง 40-49 ปี ร้อยละ 25.6 ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 18.6 อยู่ในช่วงอายุ 30-39 ปี ร้อยละ 15.4 ช่วงอายุ 20-29 ปี ร้อยละ 4.9 และช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 3.5 ตามลำดับ

ในด้านศาสนา พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดนับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 100.0

ด้านอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 70.1 รองลงมา ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 9.2 เป็นผู้ว่างงานหรือไม่มีอาชีพที่แน่นอนทำ /ตกงานในช่วงวิกฤติการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ร้อยละ 7.2 ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 6.4 อาชีพเป็นพนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน ร้อยละ 3.2 เป็นนักศึกษา นักเรียน ร้อยละ 2.1 และเป็นข้าราชการพนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐฯ ร้อยละ 1.8 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 69.4 รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3) ร้อยละ 11.4 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6) ร้อยละ 8.0 สำเร็จการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ร้อยละ 3.5 สำเร็จการศึกษาในระดับอนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ร้อยละ 3.1 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 2.9 และสำเร็จการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป ร้อยละ 1.7 ตามลำดับ

ในด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในช่วงต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 69.1 รองลงมา เป็นบุคคลที่มีรายได้อยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 10.1 มีรายได้อยู่ในช่วง 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 9.2 เป็นบุคคลที่ไม่มีรายได้ ร้อยละ 6.4 มีรายได้อยู่ในช่วง 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 3.2 และมีรายได้อยู่ในช่วง 20,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ด้านการเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2565 พบว่า ส่วนใหญ่เคยเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2565 ร้อยละ 62.0 และไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2565 ร้อยละ 38.0 ตามลำดับ

สุดท้าย ด้านการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร้อยละ 76.0 และเคยทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร้อยละ 24.0 ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 4.2

ภาพที่ 4.1 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ (1)

ภาพที่ 4.2 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ (2)

ภาพที่ 4.3 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ (3)

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ (จำนวน)
เพศ	
ชาย	49.1
หญิง	50.4
เพศทางเลือก(LGBTQI)	0.5
รวม	100 (428)
อายุ	
ต่ำกว่า 20 ปี	3.5
20-29 ปี	4.9
30-39 ปี	15.4
40-49 ปี	25.6
50-59 ปี	32.0
60 ปีขึ้นไป	18.6
รวม	100 (428)
ศาสนา	
พุทธ	100.0
คริสต์	0.0
ศาสนาอื่นๆ	0.0
ไม่ได้นับถือศาสนา	0.0
รวม	100 (428)
อาชีพ	
ว่างงาน/ ไม่ได้ทำงาน	7.2
เกษตรกร ชาวนา ชาวไร่	70.1
รับจ้างทั่วไป	9.2
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	6.4
พนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน	3.2
นักศึกษา	2.1
ข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐ ฯ	1.8
อาชีพอื่นๆ	0.0
รวม	100 (428)

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ (จำนวน)
ระดับการศึกษา	
ไม่ได้เข้าสู่ระบบการศึกษา	0.0
ประถมศึกษา	69.4
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3)	11.4
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6)	8.0
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	3.5
อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	3.1
ปริญญาตรี	2.9
ปริญญาโทขึ้นไป	1.7
รวม	100 (428)
รายได้ต่อเดือน	
ไม่มีรายได้	6.4
ต่ำกว่า 5,000 บาท	69.1
5,001-10,000 บาท	10.1
10,001-15,000 บาท	9.2
15,001-20,000 บาท	3.2
20,001 บาทขึ้นไป	2.0
รวม	100 (428)
การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในช่วงปีงบประมาณ 2565	
ไม่เคยเข้าร่วม	38.0
เคยเข้าร่วม	62.0
รวม	100 (428)
การทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	
ไม่เคยทำ	76.0
เคยทำ	24.0
รวม	100 (428)

4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์

ผลจากการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 4 ด้าน ได้แก่

(1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

(2) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

(3) งานด้านรายได้หรือภาษี

(4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

(1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว

(2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเตอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง

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

(4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ เป็นต้น

โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

4.2.1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเตอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง

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

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ เป็นต้น

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) ร้อยละ 95.4 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.3 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

คำกล่าว	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย	**30.1**	**65.1**	2.1	1.7	1.0	**100**
	95.2					**(428)**
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเตอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	**30.3**	**65.0**	2.2	1.5	1.0	**100**
	95.3					**(428)**
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้นให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม	**30.4**	**65.2**	2.2	1.2	1.0	**100**
	95.6					**(428)**
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ	**30.0**	**65.5**	1.9	1.6	1.0	**100**
	95.5					**(428)**
โดยสรุปความพึงพอใจในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	**30.2**	**65.2**	2.1	1.5	1.0	**100**
	95.4					**(428)**

Std. Deviation (SD) = 0.1924 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากตารางที่ 4.3 สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียมมากที่สุด ร้อยละ 95.6 รองลงมา ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ ร้อยละ 95.5 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเตอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 95.3 และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย ร้อยละ 95.2 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.4 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.3)

ภาพที่ 4.4 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ (4)

4.2.2 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเตอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง

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

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ เป็นต้น

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) ร้อยละ 95.7 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.4 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

คำกล่าว	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย	**32.4**	**63.0**	2.6	1.9	0.1	**100**
	95.4					**(428)**
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเตอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	**32.5**	**63.2**	2.8	1.4	0.1	**100**
	95.7					**(428)**
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้นให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม	**32.1**	**63.8**	2.5	1.5	0.1	**100**
	95.9					**(428)**
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ	**32.2**	**63.6**	2.9	1.2	0.1	**100**
	95.8					**(428)**
โดยสรุปความพึงพอใจในงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	**32.3**	**63.4**	2.7	1.5	0.1	**100**
	95.7					**(428)**

Std. Deviation (SD) = 0.1391 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากตารางที่ 4.4 สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียมมากที่สุด ร้อยละ 95.9 รองลงมา ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ ร้อยละ 95.8 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเตอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 95.7 และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย ร้อยละ 95.4 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.7 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.4)

ภาพที่ 4.5 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ (5)

4.2.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเตอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง

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

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ เป็นต้น

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) ร้อยละ 96.0 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.5 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี

คำกล่าว	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย	**35.4**	**60.3**	2.2	1.1	1.0	**100**
	95.7					**(428)**
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเตอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	**35.6**	**60.5**	1.4	1.5	1.0	**100**
	96.1					**(428)**
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้นให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม	**35.5**	**60.7**	1.7	1.1	1.0	**100**
	96.2					**(428)**
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ	**35.1**	**60.9**	1.5	1.5	1.0	**100**
	96.0					**(428)**
โดยสรุปความพึงพอใจในงานด้านรายได้หรือภาษี	**35.4**	**60.6**	1.7	1.3	1.0	**100**
	96.0					**(428)**

Std. Deviation (SD) = 0.0873 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากตารางที่ 4.5 สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียมมากที่สุด ร้อยละ 96.2 รองลงมา ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเตอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 96.1 ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ ร้อยละ 96.0 และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย ร้อยละ 95.7 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 96.0 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.5)

ภาพที่ 4.6 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ (6)

4.2.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเตอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง

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

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ เป็นต้น

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) ร้อยละ 96.2 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.6 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

คำกล่าว	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย	**34.1**	**61.9**	2.5	1.4	0.1	**100**
	96.0					**(428)**
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเตอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	**34.3**	**61.8**	2.2	1.6	0.1	**100**
	96.1					**(428)**
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้นให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม	**34.5**	**61.9**	1.8	1.7	0.1	**100**
	96.4					**(428)**
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ	**34.7**	**61.6**	2.3	1.3	0.1	**100**
	96.3					**(428)**
โดยสรุปความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	**34.4**	**61.8**	2.2	1.5	0.1	**100**
	96.2					**(428)**

Std. Deviation (SD) = 0.0617 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากตารางที่ 4.6 สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียมมากที่สุด ร้อยละ 96.4 รองลงมา ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ ร้อยละ 96.3 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเตอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 96.1 และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย ร้อยละ 96.0 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 96.2 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.6)

ภาพที่ 4.7 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ (7)

ภาพที่ 4.8 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ (8)

ภาพที่ 4.9 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ (9)

ภาพที่ 4.10 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ (10)

ภาพที่ 4.11 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ (11)

ภาพที่ 4.12 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ (12)

ภาพที่ 4.13 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ (13)

ภาพที่ 4.14 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ (14)

ภาพที่ 4.15 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ (15)

ภาพที่ 4.16 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ (16)

ภาพที่ 4.17 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ (17)

ภาพที่ 4.18 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ (18)

ภาพที่ 4.19 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ (19)

ภาพที่ 4.20 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ (20)

ภาพที่ 4.21 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ (21)

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มารับบริการโดยตรง โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

(1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว

(2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเตอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง

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

(4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ เป็นต้น

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565)องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ มีเขตพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 11 หมู่บ้าน มีจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 8,561 คน แยกเป็นเพศชายจำนวน 4,320 คน เพศหญิงจำนวน 4,241 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 119.91 คนต่อตารางกิโลเมตร โดยมีจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 2,801 ครัวเรือน (ที่มา : ข้อมูลจากทะเบียนบ้าน อำเภอพิบูลมังสาหาร ณ เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2565)

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 428 คน โดยใช้หลักการเลือกขนาดกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 5% จากจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 8,561 คน (ข้อมูลประชากรแยกตามหมู่บ้าน/ชุมชน ณ สิ้นปีงบประมาณ 2564)

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

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 4 ด้าน ได้แก่

(1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

(2) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

(3) งานด้านรายได้หรือภาษี

(4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

สรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) สรุปได้ว่า **ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) ทั้ง 4 ด้าน** คือ

(1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.4 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(2) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.7 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

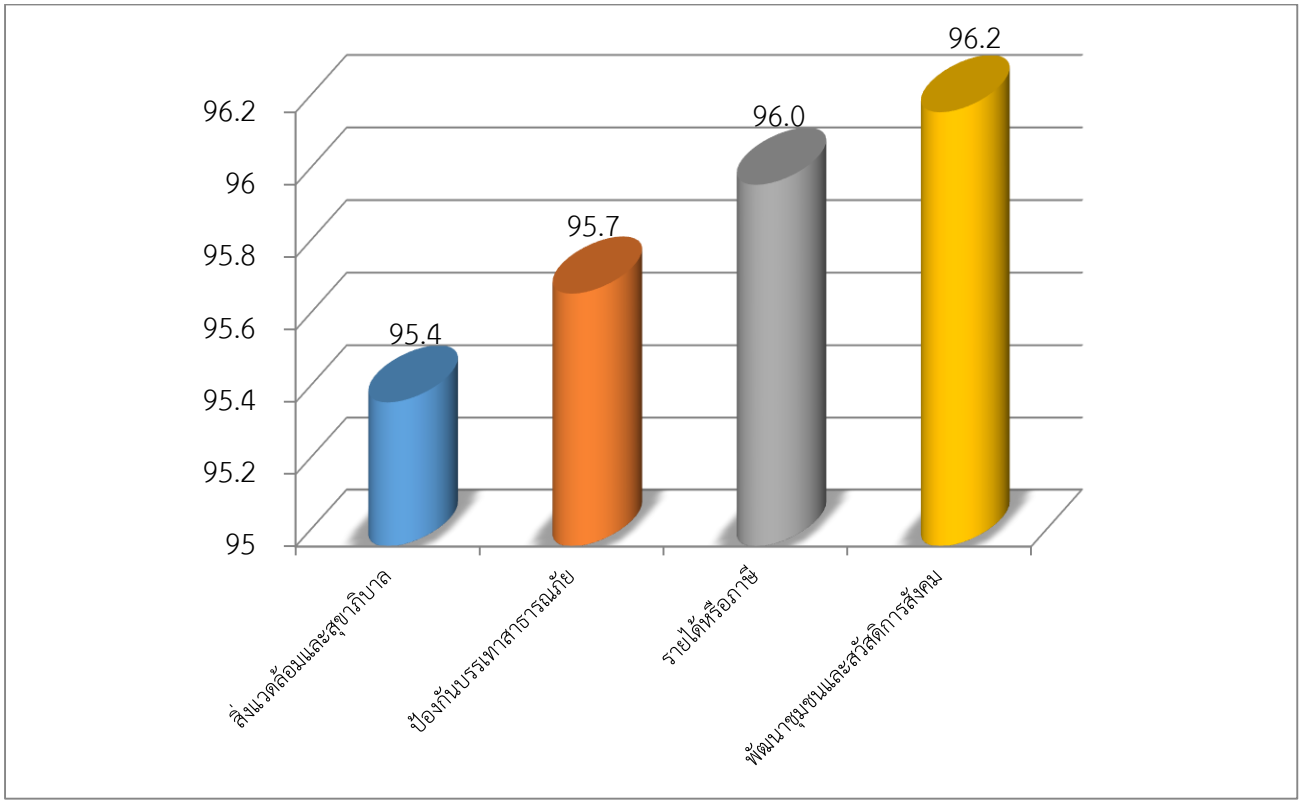
(3) งานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 96.0 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 96.2 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

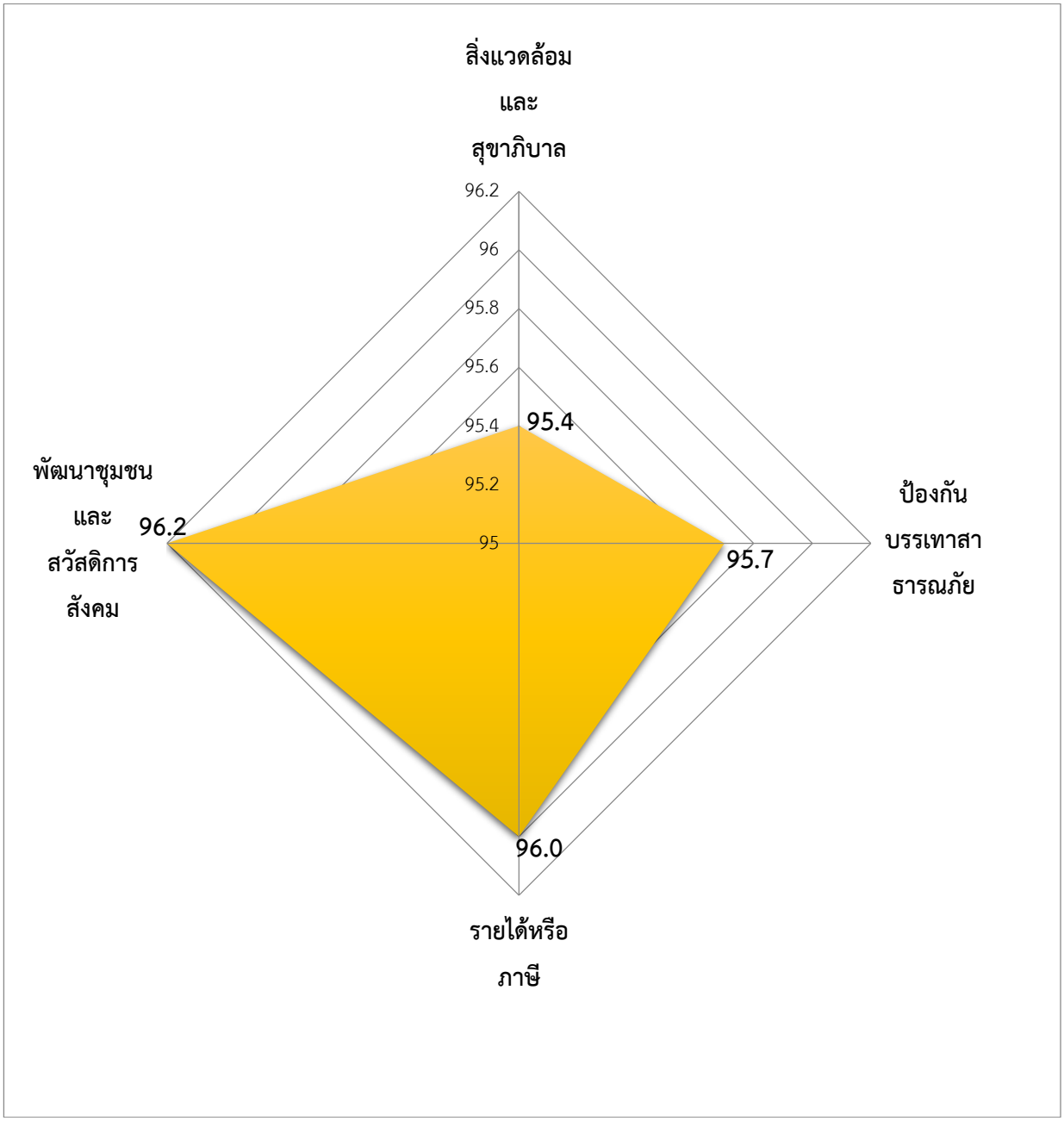
ตารางที่ 5.1 สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน /คะแนน และการแปลค่า

ที่	ด้านภารกิจ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	คะแนน	การแปลค่า
1	ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	95.4	10	พอใจมากที่สุด
2	ด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	95.7	10	พอใจมากที่สุด
3	ด้านรายได้หรือภาษี	96.0	10	พอใจมากที่สุด
4	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	96.2	10	พอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน		**95.825**	**10**	**พอใจมากที่สุด**

ภาพที่ 5.1 แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน



ภาพที่ 5.1 แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน (ต่อ)



5.2 อภิปรายผล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจกิจกรรม/โครงการความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมากที่สุด โดยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 96.2 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียมมากที่สุด ร้อยละ 96.4 รองลงมา ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ ร้อยละ 96.3 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเตอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 96.1 และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย ร้อยละ 96.0 ตามลำดับ

ด้านการอภิปรายผล เมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลจากสถาบันพระปกเกล้าและสำนักงานสถิติแห่งชาติ ที่ได้รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะและการทำงานของหน่วยงานต่างๆ พ.ศ. 2562 พบว่า มีประชาชนเพียงร้อยละ 33.8 เคยติดต่อหรือใช้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาชนกลุ่มนี้ร้อยละ 94.8 มีความพึงพอใจต่อบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในปี พ.ศ. 2562 บริการสาธารณะของรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประชาชนมากกว่าร้อยละ 90 พึงพอใจ คือ ไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 91.2 ขณะที่ประชาชนมากกว่าร้อยละ 80 มีความพึงพอใจโรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 88.6 ถนน คิดเป็นร้อยละ 85.3 ศูนย์เด็กเล็ก คิดเป็นร้อยละ 83.6 น้ำประปา คิดเป็นร้อยละ 82.8 และบริการสาธารณสุขและศูนย์อนามัย คิดเป็นร้อยละ 80.3 ส่วนบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประชาชนน้อยกว่าร้อยละ 50 พึงพอใจ คือ อินเทอร์เน็ตชุมชน คิดเป็นร้อยละ 46.7 เป็นต้น (สถาบันพระปกเกล้าและสำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2562 : 20)

ด้านบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนยังไม่เคยพอใจ สถาบันพระปกเกล้า (2561: 3-23) สรุปว่า ในปี พ.ศ. 2560 บริการสาธารณะของรัฐและองค์ปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก อินเตอร์เน็ตชุมชน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 35.6 อันดับสอง การฝึกอาชีพ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 55.5 อันดับสาม ระบบการขนส่งมวลชน (รถประจำทาง) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 57.5 อันดับสี่ การจัดการน้ำเสีย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 64.8 และอันดับห้า การจัดการสิ่งแวดล้อมในชุมชน (ป่า/น้ำ) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 67.6

แต่ข้อค้นพบจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) มีข้อค้นพบที่แตกต่างจากสถาบันพระปกเกล้าและสำนักงานสถิติแห่งชาติ ที่สรุปว่า ในปี พ.ศ. 2562 บริการสาธารณะของรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประชาชนมากกว่าร้อยละ 90 พึงพอใจ คือ ไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 91.2 ขณะที่ประชาชนมากกว่าร้อยละ 80 มีความพึงพอใจโรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 88.6 ถนน คิดเป็นร้อยละ 85.3 ศูนย์เด็กเล็ก คิดเป็นร้อยละ 83.6 น้ำประปา คิดเป็นร้อยละ 82.8 และบริการสาธารณสุขและศูนย์อนามัย คิดเป็นร้อยละ 80.3 (สถาบันพระปกเกล้าและสำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2562 : 20)

กล่าวคือ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) กลับพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจกิจกรรม/โครงการความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมากที่สุด โดยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 96.2 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) ขณะที่ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 96.0 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) ความพึงพอใจงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.7 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) และความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.4 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) ตามลำดับ

5.3 ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่สำคัญ 2 กลุ่ม คือ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (policy implications) เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้แนวคิด “ชีวิตวิถีใหม่” (New Normal) เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น และ ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.**3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย(policy implications)**

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่ค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1) ควรสร้างเกณฑ์มาตรฐานในการสร้างตัวชี้วัดเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำคัญทั้ง 11 ด้าน ได้แก่

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

2) จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกิจกรรม/โครงการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ของ**องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565)** พบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจการให้บริการน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับทั้ง 4 ด้านข้างต้น

โดยกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) ปรับปรุงแก้ไขการให้บริการในด้านต่างๆ ที่สำคัญดังนี้

(1) ต้องการให้ซ่อมถนนทางแยกออกจากหมู่บ้าน หมู่ที่ 2
(2) ปรับปรุงไฟฟ้าหมู่ที่ 4 หมู่ที่ 9
(3) ต้องการถังขยะ

(4) แก้ไขถนนหมู่ที่ 9

(5) แก้ไขปัญหาคลองน้ำเน่าเหม็น

(6) ต้องการให้ทำคลองระบายน้ำบริเวณหมู่ที่ 1

(7) ปรับปรุงถนน

5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไปที่สำคัญ ได้แก่

1) การศึกษาครั้งนี้ มีขอบเขตมุ่งศึกษาเฉพาะประเด็น *"ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล"* ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบประเด็นนี้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่นๆ อาทิ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล ในเขตพื้นที่ใกล้เคียงกัน เป็นต้น

2) ควรศึกษาเปรียบเทียบ *"ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล"* แต่ละแห่งในจังหวัดเดียวกัน หรือเปรียบเทียบระหว่างภาคตะวันออกเฉียงเหนือกับภาคอื่นๆ เช่น ภาคใต้ ภาคเหนือ ภาคกลาง เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2564). **รายงานสรุปผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถ. – อปท.) ประจำปี พ.ศ. 2563**. ค้นวันที่ 16 พฤษภาคม 2565 จาก http://www.dla.go.th/upload/ebook/column/2021/8/17752_21101.pdf

โกวิทย์ พวงงาม. (2552). **การปกครองท้องถิ่นไทย: หลักการและมิติใหม่ในอนาคต**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2560). **รายงานการศึกษาฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจัดทำเกณฑ์ชี้วัดและค่าเป้าหมายขั้นต่ำการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น).

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สมาคมนิสิตเก่ารัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธเนศวร์ เจริญเมือง. (2553). **การปกครองท้องถิ่นกับการบริหารจัดการท้องถิ่น: อีกมิติหนึ่งของอารยธรรมโลก**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โครงการจัดพิมพ์คบไฟ.

นราธิป ศรีราม. (2557). **แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น", เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7**. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2554). **มาตรฐานใหม่ของการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: บริษัท สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด.

เนตร หงส์ไกรเลิศ. (2550). **การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทึก**. นครปฐม: สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล.

บุญเลิศ บูรณุปกรณ์. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อ ผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่.** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขาการเมืองการปกครอง) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

บูฆอรี ยีหมะ. (2550). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พวงเพชร สุวรรณชาติ. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ.2552–พ.ศ.2553**. สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาคพิเศษ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

มนตรี วงษ์สวรรค์. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนในการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดตามแผนปฏิบัติการ รวมพลังไทยทั้งชาติขจัดยาเสพติด: กรณีศึกษา เทศบาลตำบลแม่**

สาย จังหวัดเชียงราย. ภาคนิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

มหาวิทยาลัยทักษิณ. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนในการใหบริการสาธารณะขององคการบริหารสวนจังหวัดสตูล ประจำปี 2553**. สตูล: มหาวิทยาลัยทักษิณ.

รสคนธ์ รัตยเสริมพงศ์. (2557). **เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 8-15**. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า. (2552). **เคล็ดลับการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่น: บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า'51**. กรุงเทพฯ: บริษัท ส เจริญ การพิมพ์ จำกัด.

วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ. (2558). **15 ปี การกระจายอำนาจของไทย สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย**. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมนวัตกรรมและธรรมาภิบาลท้องถิ่น.

วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2550). **เครือข่าย: นวัตกรรมการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บทวิเคราะห์ว่าด้วยการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแนวระนาบ เพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานและความรับผิดชอบต่อสาธารณะ**. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

วุฒิสาร ตันไชย. (2557). การกระจายภารกิจหน้าที่ไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยุคใหม่. ค้นวันที่ 8 มกราคม 2557 จาก http://www.local.moi.go.th/webst/botfam1.htm.

วุฒิสาร ตันไชย. (2559). **รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.

สถาบันพระปกเกล้า. (2561). **บันทึกเรื่องเด่นรางวัลพระปกเกล้า : ท้องถิ่น ทบทวน ท้าทาย เพื่อการจัดบริการสาธารณะ**. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.

สถาบันพระปกเกล้าและสำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2562). **รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะและการทำงานของหน่วยงานต่างๆ พ.ศ. 2562**. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.

สุรชัย รัชตประทาน. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี.** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขาการเมืองการปกครอง)บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อรทัย ก๊กผล. (2552). **เคล็ดลับการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่น: บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า' 51**. กรุงเทพฯ: บริษัท ส เจริญ การพิมพ์ จำกัด.

อัชกรณ์ วงศ์ปรีดี และ ธัชเฉลิม สุทธิพงษ์ประชา. 2562(ก). ข้อมูลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านเกณฑ์การประเมินรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี ประจำปีงบประมาณ 2562 รอบการประเมินโดยสถาบันการศึกษา รางวัลประเภททั่วไป เทศบาลตำบล. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์และสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.

อัชกรณ์ วงศ์ปรีดี และ ธัชเฉลิม สุทธิพงษ์ประชา. 2562(ข). ข้อมูลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านเกณฑ์การประเมินรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี ประจำปีงบประมาณ 2562 รอบการประเมินโดยสถาบันการศึกษา รางวัลประเภททั่วไป องค์การบริหารส่วนตำบล. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์และสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.

อุดม ทุมโฆสิต. (2551). **การปกครองท้องถิ่นสมัยใหม่: บทเรียนจากประเทศพัฒนาแล้ว**. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบสอบถาม ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
โดย คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ประจำปีงบประมาณ 2565

ภาคผนวก

โครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ประจำปีงบประมาณ 2565

รหัสแบบสอบถาม
.....

ตอนที่ 1 ชื่อ-สกุลของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำรวจ องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอ พิบูลมังสาหาร จังหวัด อุบลราชธานี

สำรวจ.....

ชื่อ-สกุลผู้ให้ข้อมูล.....อายุ.....ปี เบอร์โทรศัพท์มือถือ.....

ที่อยู่.....

.....

.....

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด)

1. เพศ	☐ ชาย ☐ หญิง ☐ เพศทางเลือก (LGBTQI)
2. อายุ	☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20 - 29 ปี ☐ 30 - 39 ปี ☐ 40 - 49 ปี ☐ 50 - 59 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป
3. ศาสนา	☐ พุทธ ☐ คริสต์ ☐ ศาสนาอื่นๆ ☐ ไม่ได้นับถือศาสนา
4. อาชีพ	☐ ว่างงาน/ ไม่ได้ทำงาน ☐ เกษตรกร ชาวนา ชาวไร่ ☐ รับจ้างทั่วไป ☐ ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว ☐ พนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน ☐ นักศึกษา ☐ ข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ อื่น ๆ (ระบุ).....
5. ระดับการศึกษา	☐ ไม่ได้เรียนหนังสือ/ ไม่ได้เข้าสู่ระบบการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3) ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6) ☐ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.)/อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโทขึ้นไป

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

6. รายได้ต่อเดือน	☐ ไม่มีรายได้ ☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท ☐ 5,001-10,000 บาท ☐ 10,001-15,000 บาท ☐ 15,001-20,000 บาท ☐ 20,001 บาทขึ้นไป
7. การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2565	☐ ไม่เคยเข้าร่วม ☐ เคยเข้าร่วม
8. การตอบแบบสอบถามเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	☐ ไม่เคยตอบแบบสอบถาม ☐ เคยตอบแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านต่อคุณภาพการให้บริการของ อบต.)

ประเด็นความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ไม่ตอบ
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล					
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเตอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ ห้องน้ำ สถานที่จอดรถ					
5) โดยสรุปความพึงพอใจในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล					

ประเด็นความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ไม่ตอบ
งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย					
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเตอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ ห้องน้ำ สถานที่จอดรถ					
5) โดยสรุปความพึงพอใจในงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย					

ประเด็นความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ไม่ตอบ
งานด้านรายได้หรือภาษี					
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเตอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ ห้องน้ำ สถานที่จอดรถ					
5) โดยสรุปความพึงพอใจในงานด้านรายได้หรือภาษี					

ประเด็นความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ไม่ตอบ
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเตอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ ห้องน้ำ สถานที่จอดรถ					
5) โดยสรุปความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

.....

.....

.....

ขอแสดงความขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ