



รายงานผลการสำรวจและประเมินผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2568



UBON RATCHATHANI UNIVERSITY

องค์การบริหารส่วนตำบลกองโพ อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี



คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
Faculty of Political Science, Ubon Ratchathani University





หนังสือรับรองผลคะแนนการประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2
มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ประจำปีงบประมาณ 2568)

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี 34190

วันที่ 24 กันยายน 2568

ขอรับรองว่า องค์กรบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี ได้รับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ประจำปีงบประมาณ 2568) โดยสรุปผลคะแนน ดังนี้

ที่	ด้านภารกิจ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	คะแนน	การแปลค่า
1	ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.3	10	พอใจมากที่สุด
2	ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	95.4	10	พอใจมากที่สุด
3	ด้านการศึกษา	95.8	10	พอใจมากที่สุด
4	ด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	95.6	10	พอใจมากที่สุด
5	ด้านรายได้หรือภาษี	96.1	10	พอใจมากที่สุด
6	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.9	10	พอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 6 ด้าน		95.68	10	พอใจมากที่สุด

รับรอง ณ วันที่ 24 กันยายน 2568

ดร.ประเทือง ม่วงอ่อน

หัวหน้าโครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ

ในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กลุ่มท้องถิ่นศึกษา คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลก่องโพธิ์ อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มารับบริการโดยตรง โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลก่องโพธิ์ อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง รายงานสถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร (รายเดือน) พื้นที่ ต.ก่องโพธิ์ อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี สรุปว่า ณ เดือนกรกฎาคม 2568 ต.ก่องโพธิ์ มีประชากร (รวมคนไทยและไม่ใช่ไทย) ทั้งหมด 8,042 คน เป็นเพศชาย 4,093 คน เพศหญิง 3,949 คน มีจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 2,442 หลัง

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 402 คน โดยใช้หลักการเลือกขนาดกลุ่มตัวอย่าง 5% จากจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 8,042 คน

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

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลก่องโพธิ์ อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) สรุปได้ว่า **ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) ทั้ง 6 ด้าน คือ**

(1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลก่องโพธิ์ อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.3 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลก่องโพธิ์ อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.4 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(3) งานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.8 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(4) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.6 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

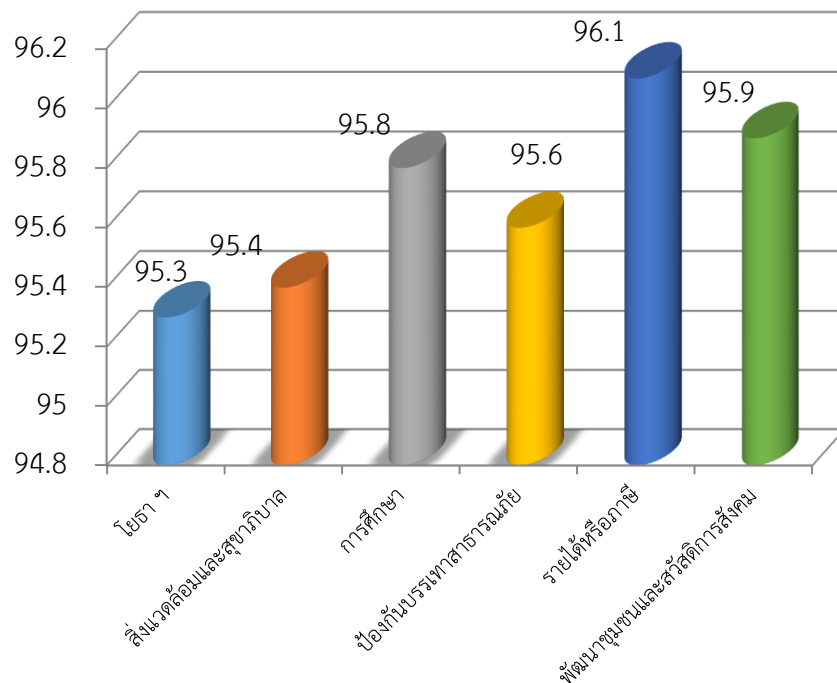
(5) งานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 96.1 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) และ

(6) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.9 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

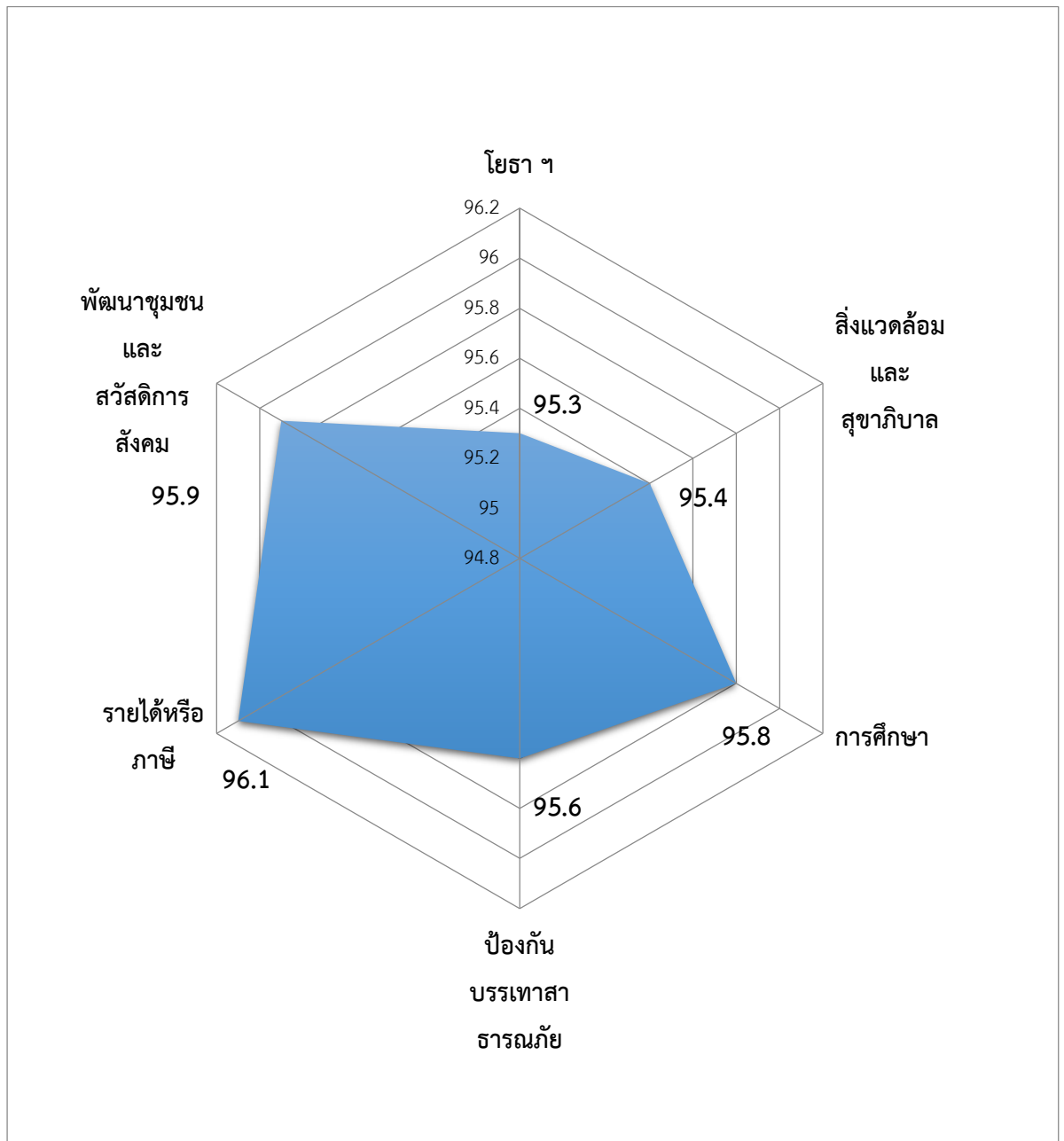
สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 6 ด้าน /คะแนน และการแปลค่า

ที่	ด้านภารกิจ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	คะแนน	การแปลค่า
1	ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.3	10	พอใจมากที่สุด
2	ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	95.4	10	พอใจมากที่สุด
3	ด้านการศึกษา	95.8	10	พอใจมากที่สุด
4	ด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	95.6	10	พอใจมากที่สุด
5	ด้านรายได้หรือภาษี	96.1	10	พอใจมากที่สุด
6	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.9	10	พอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 6 ด้าน		95.68	10	พอใจมากที่สุด

แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน



แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน (ต่อ)



ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน ที่ถูกสุ่มสำรวจ

ที่	ชื่อ-สกุล	อายุ	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่	วันที่สำรวจ
1	นางสาวศิริวัฒน์ พวงใส	39	0860967165	85 หมู่ 8 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
2	นายบัณฑิต ถ้ำหิน	75	0649567366	115 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
3	นางสมพัทธ์ พลอยไธสง	51	0635386001	71 หมู่ 8 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
4	นางประกอบแก้ว วงสา	56	-	100 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
5	นางหม่อม พิษสิงห์	75	-	18 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
6	นางทอน แก้วทองดี	67	-	60 หมู่ 2 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
7	นางสมาน ชมชื่น	76	-	64 หมู่ 2 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
8	นางวิมล ทิพา	62	-	223 หมู่ 2 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
9	นางจำปี คำหอม	54	-	119 หมู่ 8 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
10	นางบาน รัตนวิสัย	68	-	21 หมู่ 6 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
11	นางจันทิ พิมพ์แก้ว	85	-	84 หมู่ 6 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
12	นายอรรถกิต ผิวทอง	30	-	10 หมู่ 9 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
13	นายสมชาย อินธิจักร์	52	0934879686	121 หมู่ 10 ต.กองโพน อ.นา ตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568

ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน ที่ถูกสุ่มสำรวจ (ต่อ)

ที่	ชื่อ-สกุล	อายุ	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่	วันที่สำรวจ
14	นายวุฒิศักดิ์ แสงอร่าม	39	0967258002	144 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
15	นางสาวนงศ์คราญ สุวรรณราช	35	0827998054	199 หมู่ 2 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
16	นางสาวกัญญิกา พิช สิงห์	49	-	168 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
17	นางอภินันท์ พรหมสิงห์	59	0851480283	3 หมู่ 2 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
18	นายสมเกียรติ คำยอด	61	0880826171	75 หมู่ 3 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
19	นางปัญญา ประสาน	77	-	15 หมู่ 6 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
20	นางไสว ทองสี	83	-	33 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
21	นายละม่อม โพธิยา	57	-	57 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
22	นายธนวัฒน์ ไตรรินทร์	34	0943592916	6 หมู่ 9 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
23	นายสมาน ศรีพรมมา	76	-	17 หมู่ 6 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
24	นางลำไย เวียงแก	54	-	30 หมู่ 6 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
25	นางอ่อน พวงใส	82	-	84 หมู่ 8 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
26	นางเพ็ชเรียง เหล่า บุตรสา	84	-	57 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568

ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน ที่ถูกสุ่มสำรวจ (ต่อ)

ที่	ชื่อ-สกุล	อายุ	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่	วันที่สำรวจ
27	นายวีระ จันทบุตร	66	0621752364	61 หมู่ 3 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
28	นายเสถียร พิลาก	68	-	26 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
29	นายบัญชา ประชุมแดง	56	-	23 หมู่ 2 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
30	นาย สีสวาด เข้มสีดา	57	-	4 หมู่ 10 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
31	นายคำภา ขาพิภักดิ์	66	-	114 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
32	นางบังอร ขาพิภักดิ์	59	0495387449	138 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
33	นายชัยวัตร ศรีเลิศ	43	-	82 หมู่ 2 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
34	นายณัฏฐวัฒน์ ชินรัตน์	18	0963015496	199 หมู่ 2 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
35	นางบุญมี ทุมโทน	44	0811056495	13 หมู่ 2 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
36	นางจงใจ ลือชัย	73	-	30 หมู่ 6 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
37	นางเจียงสี ชะนะภา	79	-	64 หมู่ 4 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
38	นางวิเชียร พวงใส	59	-	85 หมู่ 8 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
39	นายนิติพงษ์ จูมลี	27	-	91 หมู่ 9 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568

ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน ที่ถูกสุ่มสำรวจ (ต่อ)

ที่	ชื่อ-สกุล	อายุ	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่	วันที่สำรวจ
40	นายประกาศ พวงใส	61	0809436055	85 หมู่ 8 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
41	นางหมวย ลือนาม	47	0649564711	129 หมู่ 2 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
42	นายวิญญา พรหมสิงห์	45	0934133346	73 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
43	นายสัมฤทธิ์ พิษสิงห์	50	0652938010	18 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
44	นางบุญเลี้ยง สุวรรณวิ สุธ	67	-	10 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
45	นายเฉลิมชัย นิรบุตร	26	-	65 หมู่ 8 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
46	นายอุไท พิมพ์พรรณ	76	-	217 หมู่ 6 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
47	นางหนูถุ่น สุวรรณราช	59	-	76 หมู่ 2 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
48	นางนวลศรี พิลาก	67	-	26 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
49	นายธนากร เรืองศรี	27	-	188 หมู่ 9 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
50	นางเพ็ญ มั่นทรลักษณ์	72	-	98 หมู่ 6 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
51	นายดิเรก คำมงคล	71	-	41 หมู่ 6 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
52	นางราศรี บุตรหา	77	-	105 หมู่ 6 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ประจำปีงบประมาณ 2568) เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่จะทำให้ฝ่ายบริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทราบถึงผลสะท้อนกลับและระดับความพึงพอใจของประชาชนของผู้มารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านต่างๆ ที่สำคัญจากทั้งหมด 11 ด้าน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านทะเบียน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านอื่นๆ

ผลที่ได้จากการประเมิน สามารถนำไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ รวมทั้งใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อประกวดในโครงการต่างๆ ซึ่งจะส่งผลดีโดยรวมทั้งกับหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นผู้ให้บริการ และต่อผู้รับบริการ

การดำเนินการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลตลอดปีงบประมาณ 2568 ประกอบด้วย ทีมผู้ช่วยนักวิจัยในพื้นที่ซึ่งเป็นนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ชั้นปีที่ 2-4 จากสาขาวิชาการปกครอง และสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ซึ่งได้ผ่านการฝึกหัดหรือผ่านการอบรมเบื้องต้นเกี่ยวกับการวิจัยเชิงคุณภาพ (ทางสังคมศาสตร์) และการวิจัยเชิงปริมาณ ดำเนินการลงพื้นที่เก็บข้อมูลภาคสนามเพื่อสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการ

ดร.ประเทือง ม่วงอ่อน

หัวหน้าโครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กลุ่มท้องถิ่นศึกษา คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (ปี 2568)

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
คำนำ.....	ฉ
สารบัญ.....	ญ
สารบัญตาราง.....	ฎ
สารบัญแผนภาพ.....	ฐ
สารบัญภาพ.....	ฑ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความสำคัญของปัญหา.....	1
โจทย์การสำรวจ.....	8
วัตถุประสงค์การสำรวจ.....	9
ระเบียบวิธีการสำรวจ.....	9
ขอบเขตการสำรวจ.....	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	10
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพ.....	11
2 กรอบแนวคิด และการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	25
ความหมาย ความสำคัญ หลักการพื้นฐานของการปกครองท้องถิ่น.....	25
แนวคิดการบริการสาธารณะ (Public Services).....	29
การศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	47
กรอบแนวคิดการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	57
3 ระเบียบวิธีการวิจัย.....	59
รูปแบบการสำรวจ.....	59
ขอบเขตของการสำรวจ.....	59
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	61

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การสร้างเครื่องมือ.....	63
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	63
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ.....	64
4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	67
ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพธิ์.....	72
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพธิ์.....	77
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	78
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ.....	81
งานด้านการศึกษา.....	84
งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย.....	87
งานด้านรายได้หรือภาษี.....	90
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	93
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	101
สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	102
อภิปรายผล.....	105
ข้อเสนอแนะ.....	107
ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย(policy implications).....	107
ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษาค้างต่อไป.....	108
เอกสารอ้างอิง.....	109
ภาคผนวก	
ตัวอย่างแบบสอบถาม ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	111

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 ผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2565 รวม 5 ด้าน	2
1.2 ประชากรองค์กรบริหารส่วนตำบลกองโพน (ณ สิ้นเดือนกรกฎาคม 2568).....	13
1.3 โรงเรียนระดับประถมศึกษา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน.....	14
1.4 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน.....	15
1.5 การศึกษานอกระบบในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน.....	15
2.1 รางวัลท้องถิ่นดิจิทัลประเภทยอดเยี่ยม 2 รางวัล.....	55
2.2 รางวัลท้องถิ่นดิจิทัลประเภทดีเด่น 18 รางวัล.....	55
3.1 กิจกรรมการดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	61
3.2 ประชากร (N) และกลุ่มตัวอย่าง (n).....	62
3.3 เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ.....	64
4.1 ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน.....	68
4.2 ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	75
4.3 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	79
4.4 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ.....	82
4.5 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านการศึกษา.....	85
4.6 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย.....	88
4.7 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี.....	91
4.8 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	94
5.1 สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 6 ด้าน /คะแนน และการแปลค่า.....	103

สารบัญแผนภาพ

	หน้า
แผนภาพที่	
1.1 ผลการประเมินภาพรวมเปรียบเทียบ 3 ปีงบประมาณย้อนหลัง (พ.ศ. 2562 - 2564)	3
1.2 กราฟผลการประเมินจังหวัดอุบลราชธานีเทียบกับปีที่ผ่านมา(พ.ศ. 2563 - 2564)....	4
1.3 ผลการประเมินจำแนกรายอำเภอ.....	5
2.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม.....	58
5.1 แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน.....	103

หน้า

[illegible]

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
4.17 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.กองโพน (17).....	99
4.18 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.กองโพน (18).....	100
4.19 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.กองโพน (19).....	100

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญของปัญหา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนายั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้

กฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาการเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริตและการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ (มาตรา 250)

ทั้งนี้ การจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการประเมินผลจากหน่วยงานและสถาบันที่เกี่ยวข้องต่างๆ อาทิ การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA) ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2564 เปนรายจังหวัด ตามประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตัวชี้วัดในแต่ละด้าน รวมทั้งวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในด้านต่าง ๆ ที่มีนัยสำคัญ เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบมาตรฐานคุณภาพการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อทำข้อเสนอแนะแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ

ศึกษาเกณฑ์และผลการประเมินที่ผ่านมา เพื่อนำเสนอเกณฑ์การประเมินสำหรับต่อไปที่จะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (LPA) ปี 2564 ซึ่งประกอบได้ด้วยผลการประเมินปี 2564 ภาพรวม รายด้าน จำแนกตามประเภทองค์กร จำแนกตามระดับคะแนน และจำแนกตามรายจังหวัด ผลการประเมินย้อนหลัง 3 ปี 2562 – 2564 ในภาพรวมและรายด้าน จัดอันดับคะแนนการประเมิน ฯ มากที่สุด น้อยที่สุด 10 อันดับ ภาพรวมรายด้าน จำแนกตามประเภทองค์กร จำแนกตามระดับคะแนน และจำแนกตามรายจังหวัด จำแนกตามตัวชี้วัด จัดอันดับตัวชี้วัดที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผลการประเมินไม่ผ่านเกณฑ์มากที่สุด 10 อันดับ ในภาพรวมและรายด้าน

ผลการประเมินปี 2564 ภาพรวม รายด้าน จำแนกออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ระดับดีเด่น (90.00 - 100.00) ระดับดีมาก (80.00 - 89.99) ระดับดี (70.00 - 79.99) ระดับพอใช้ (60.00 - 69.99) และระดับควรปรับปรุง (ต่ำกว่า 60.00) โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกำหนดเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำไว้ที่ร้อยละ 70 ของผลการประเมิน หากต่ำกว่าเกณฑ์ดังกล่าว ถือว่าต่ำกว่าเกณฑ์การประเมินขั้นต่ำ

ตารางที่ 1.1 ผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2565 รวม 5 ด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
ด้านที่ 1 การบริหารจัดการ	86.13	8.71	ดีมาก
ด้านที่ 2 การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา	89.87	7.01	ดีมาก
ด้านที่ 3 การบริหารงานการเงินและการคลัง	80.73	7.06	ดีมาก
ด้านที่ 4 การบริการสาธารณะ	85.55	8.39	ดีมาก
ด้านที่ 5 ธรรมาภิบาล	80.02	10.09	ดีมาก
รวม	84.62	5.76	ดีมาก

หมายเหตุ S.D. แสดงถึงการกระจายตัวของข้อมูลที่เป็นคะแนนการประเมินประสิทธิภาพฯ ของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ที่มา : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2565). รายงานการศึกษาวเคราะห์ผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (LPA). ค้นวันที่ 1 พฤษภาคม 2568 จาก http://www.dla.go.th/upload/ebook/column/2022/11/2349_6262.pdf

จากข้อมูล พบว่า เกือบทุกภูมิภาคมีพัฒนาการผลการประเมินเพิ่มสูงขึ้น โดยเฉพาะภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคตะวันออก โดยมีจังหวัดที่มีผลการประเมินในระดับ “ดี” ลดลงจากปีที่ผ่านมา และมีระดับ “ดีมาก” เพิ่มมากขึ้นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ นอกจากนี้ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีจังหวัดที่มีผลการประเมินในระดับ “ดีเด่น” ในส่วนภาคใต้และภาคกลางพบว่ามีพัฒนาการเพิ่มขึ้น โดยมีจังหวัดที่มีผลการประเมินในระดับ “ดี” ลดลง และระดับ “ดีมาก” เพิ่มขึ้น

ด้านการบริหารจัดการ ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉยงเหนือ มีจังหวัดที่มีผลการประเมินสูงขึ้น โดยมีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ดีมาก” และ ระดับ “ดีเด่น” เพิ่มขึ้น ยกเว้นภาคใต้พบว่า มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ดีมาก” ในปี 2563 แต่ในปี 2564 มีผลการประเมินส่วนใหญ่ในระดับ “ดี” ได้แก่จังหวัดสุราษฎร์ธานี

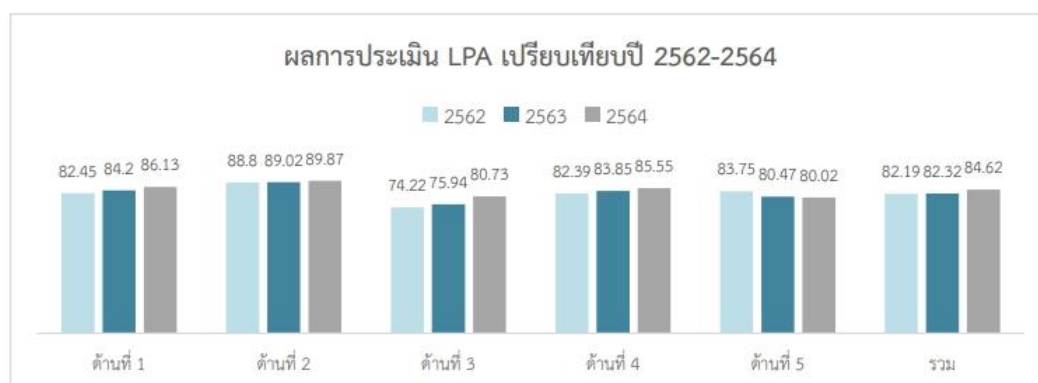
ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา ในภาพรวมของประเทศ พบว่ามีพัฒนาการเพิ่มมากขึ้น สืบเนื่องจากการที่มีจังหวัดที่อยู่ในระดับดีเด่น เพิ่มขึ้น ในขณะเดียวกันทั้ง 2 ปี มีจังหวัดที่มีผลการประเมินเฉลี่ยอยู่ในด้าน “ดี” 1 จังหวัด ได้แก่จังหวัดนครนายก

ด้านการบริหารการเงินและการคลังในภาพรวมมีพัฒนาการเพิ่มสูงขึ้น โดยพบว่า จังหวัดที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “พอใช้” มีผลการประเมินเพิ่มสูงขึ้นมาอยู่ในระดับ “ดี” ผลการประเมินไม่พบว่ามีจังหวัดใดที่มีการประเมินระดับพอใช้ นอกจากนี้จังหวัดที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ดีมาก” มีผลการประเมินในระดับ “ดีเด่น” เพิ่มขึ้น

ด้านบริการสาธารณะ ภาพรวมระดับประเทศพบว่ามีผลการประเมินที่มีพัฒนาการสูงขึ้น จังหวัดที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “พอใช้” มีผลการประเมินเพิ่มสูงขึ้นมาอยู่ในระดับ “ดี” ผลการประเมินไม่พบว่ามีจังหวัดใดที่มีการประเมินระดับพอใช้ นอกจากนี้จังหวัดที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ดีมาก” มีผลการประเมินในระดับ “ดีเด่น” เพิ่มขึ้น พิจารณาได้ชัดเจนในภาคเหนือที่มีจังหวัดที่มีผลการประเมินสูงขึ้นจากระดับ “ดี” เป็น “ดีมาก” เพิ่มขึ้น

ด้านธรรมาภิบาล เป็นด้านที่มีผลการประเมินที่มีพัฒนาการต่ำลงจากทั้งสองปีที่ผ่านมา ในปี 2563 ผลการประเมินของจังหวัดส่วนใหญ่อยู่ในระดับ “ดีมาก” แต่ในปี 2564 กลับมีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ดี” เห็นได้ชัดโดยเฉพาะในภาคตะวันออกเฉยงเหนือ ที่มีผลการประเมินระดับ “ดีมาก” เป็นระดับ “ดี”

แผนภาพที่ 1.1 ผลการประเมินภาพรวมเปรียบเทียบ 3 ปีงบประมาณย้อนหลัง (พ.ศ. 2562 - 2564)

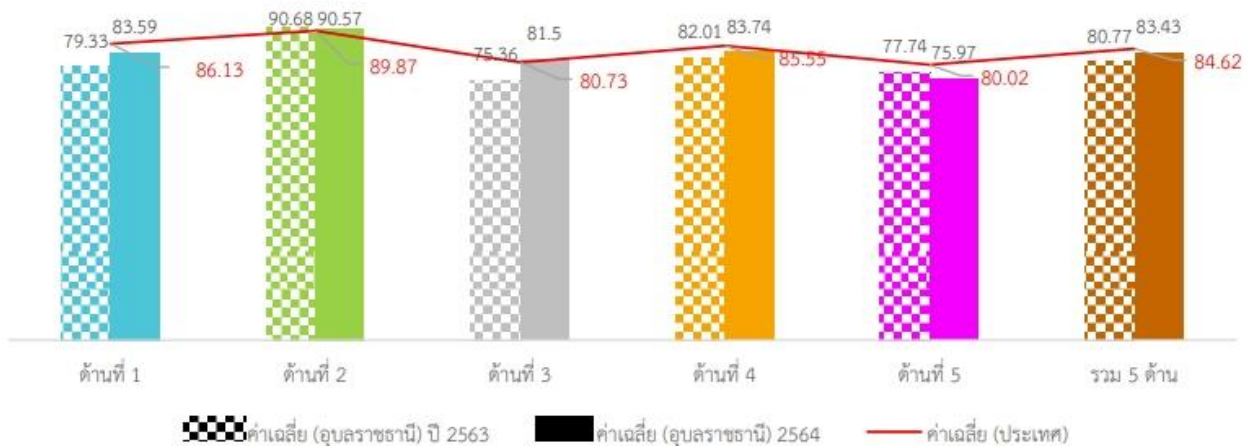


ที่มา : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2565). รายงานการศึกษาวิเคราะห์ผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (LPA) คำนวณวันที่ 1 พฤษภาคม 2568 จาก

http://www.dla.go.th/upload/ebook/column/2022/11/2349_6262.pdf

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 1.2 กราฟผลการประเมินจังหวัดอุบลราชธานีเทียบกับปีที่ผ่านมา(พ.ศ. 2563 - 2564)



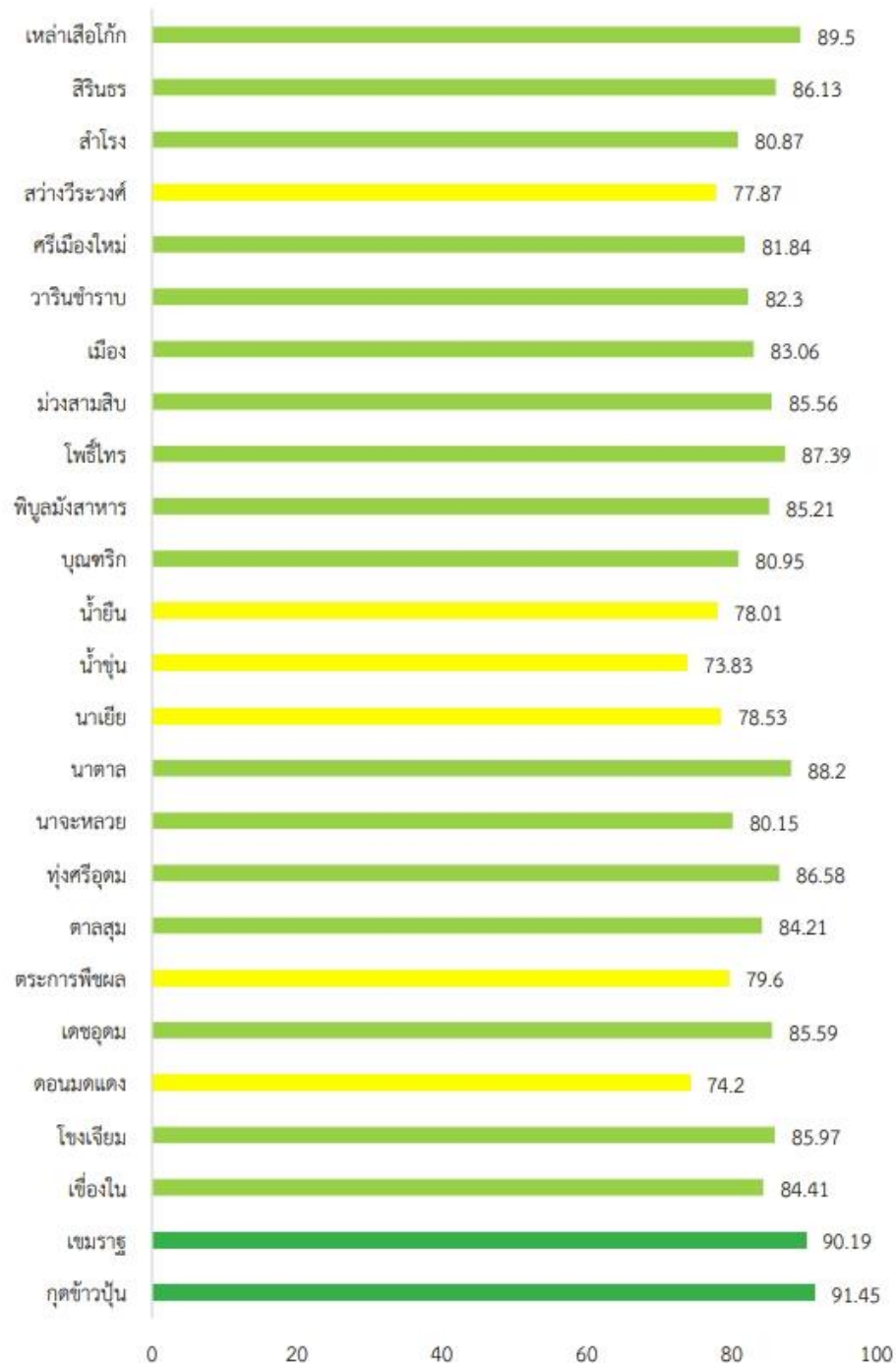
ที่มา : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2565). รายงานการศึกษาวเคราะห์ผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (LPA) คำนวณวันที่ 1 พฤษภาคม 2568 จาก http://www.dla.go.th/upload/ebook/column/2022/11/2349_6262.pdf

ภาพรวมผลการประเมินจังหวัดอุบลราชธานีมีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ดีมาก” โดยมีผลการประเมินเฉลี่ยทั้ง 5 ด้านเท่ากับ 80.77 (S.D. = 5.99) ซึ่งต่ำกว่าผลการประเมินของระดับประเทศ เมื่อพิจารณาผลการประเมินรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีผลการประเมินต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของประเทศ ยกเว้น ด้านการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นและกิจการสภาที่มีผลการประเมินสูงกว่าค่าเฉลี่ยของประเทศ แต่เมื่อพิจารณาพัฒนาการจากปีที่ผ่านมา พบว่าทุกด้านมีผลการประเมินสูงกว่าปีที่ผ่านมา ยกเว้นด้านธรรมาภิบาลมีผลการประเมินต่ำกว่าปีที่ผ่านมา

เมื่อพิจารณาผลการประเมินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละระดับ พบว่ามีผลการประเมินเฉลี่ยรวม 5 ด้านอยู่ในระดับดีมาก และเมื่อพิจารณาตามประเภทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า เทศบาลนครมีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ดีเด่น” ส่วนประเภทอื่นมีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมากและมีผลการประเมินใกล้เคียงกัน

เมื่อพิจารณาเชิงพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี ประกอบด้วย 25 อำเภอ พบว่าทุกอำเภอมีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ดีและดีมาก” โดยอำเภอที่มีผลการประเมินสูงสุด คือ อำเภอนาตาล

แผนภาพที่ 1.3 ผลการประเมินจำแนกรายอำเภอ



ที่มา : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2565). รายงานการศึกษาวเคราะห์ผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (LPA) คำนวณวันที่ 1 พฤษภาคม 2568 จาก

http://www.dla.go.th/upload/ebook/column/2022/11/2349_6262.pdf

ทั้งนี้ ผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (การประเมิน LPA) มีความเชื่อมโยงกับการประเมินรางวัลสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจูงใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการของท้องถิ่น (รางวัลธรรมาภิบาล) สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กล่าวคือ จากประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และอัตราการจัดสรรเงินอุดหนุนเพื่อเป็นรางวัลสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจูงใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการของท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ได้กำหนดคุณสมบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สมัคร

รางวัลการบริหารจัดการที่ดี ประเภทเลิศ ได้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เคยได้รับรางวัลการบริหารจัดการที่ดี (ถ้วยรางวัลหรือโล่รางวัล) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 – 2565 เป็นจำนวนไม่น้อยกว่า 3 ครั้ง และจะต้องมีผลคะแนนรวมของการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ตั้งแต่ร้อยละ 90 ขึ้นไป

รางวัลการบริหารจัดการที่ดี ประเภทโดดเด่น ได้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เคยได้รับรางวัลการบริหารจัดการที่ดี (ถ้วยรางวัลหรือโล่รางวัล) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 – 2565 และจะต้องมีผลคะแนนรวมของการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ตั้งแต่ร้อยละ 80 ขึ้นไป

ประเภททั่วไป ได้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ไม่เคยได้รับรางวัลการบริหารจัดการที่ดี (ถ้วยรางวัลหรือโล่รางวัล) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 – 2565 และจะต้องมีผลคะแนนรวมของการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ตั้งแต่ร้อยละ 75 ขึ้นไป

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ไม่ส่งรายงานทางการเงิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ภายในระยะเวลาที่กำหนดตามนัยพระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. 2561 (มาตรา 70 กำหนดให้หน่วยงานของรัฐจัดทำรายงานทางการเงินประจำปีงบประมาณ ประกอบด้วย งบแสดงฐานะทางการเงินและงบแสดงผลการดำเนินงานทางการเงินทั้งเงินงบประมาณ เงินนอกงบประมาณ และเงินอื่นใด รวมถึงการก่อหนี้ ส่งผลให้สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินและกระทรวงการคลังภายในเก้าสิบวันนับตั้งแต่วันสิ้นปีงบประมาณ) ไม่สามารถเข้ารับการประเมินรางวัลสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ได้

นอกจากนั้น ยังมีสถาบันที่เกี่ยวข้องอื่นๆ อาทิ สถาบันพระปกเกล้า ในฐานะเป็นหน่วยงานอิสระของรัฐ ภายใต้การกำกับดูแลของประธานรัฐสภา มีพันธกิจในการส่งเสริมและพัฒนาความรู้และการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาการปกครองท้องถิ่นให้เป็น

รากฐานที่มั่นคงของการปกครองระบอบประชาธิปไตย จึงได้จัดให้มีการมอบรางวัลพระปกเกล้า และใบประกาศเกียรติคุณสถาบันพระปกเกล้าขึ้นเป็นประจำทุกปี

ด้านข้อมูลจากสถาบันพระปกเกล้า ซึ่งเป็นอีกสถาบันที่ได้ตรวจประเมินและให้รางวัลที่ชื่อว่า "รางวัลสถาบันพระปกเกล้า" เพื่อให้รางวัลสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศตั้งแต่ปี 2544 เป็นต้นมา โครงการรางวัลพระปกเกล้า พ.ศ.2568 แบ่งรางวัลออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

ประเภทที่ 1 ด้านความโปร่งใสและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

ประเภทที่ 2 ด้านการเสริมสร้างเครือข่าย รัฐ เอกชน และประชาสังคม

ประเภทที่ 3 ด้านการลดความเหลื่อมล้ำในสังคม

นอกจากนั้น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2565) ได้รายงานสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี พ.ศ. 2565 โดยคณะผู้วิจัยได้พัฒนาเครื่องมือประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยประยุกต์จากแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.พ.ร. (2553) ซึ่งจำแนกระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเวลาหรือความรวดเร็ว ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ โดยเป็นแบบสอบถามโดยไขมาตราประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) วิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากระดับความพึงพอใจของผู้ให้ข้อมูลซึ่งเป็นประชาชนที่ได้รับบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 7,910 คน จากบริการสาธารณะจำนวน 27 ประเภท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 27 ประเภท พบว่า ประเภทที่มีผู้รับบริการมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ งานด้านการจัดเก็บภาษี/ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ งานด้านสาธารณสุข และการบริหารจัดการขยะมูลฝอย คิดเป็นร้อยละ 58.52, 56.95 และ 54.93 ตามลำดับ ซึ่งบริการสาธารณะทั้ง 3 ประเภทนั้นเป็นงานบริการหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งในด้าน การบริหารจัดการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และการบริหารจัดการรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนบริการสาธารณะประเภทงานด้านการเลี้ยงสัตว์ จัดไหม และการฆ่าสัตว์ ด้านอาหารการจัดการสุสานและฌาปนสถาน และเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ เป็นประเภทบริการสาธารณะที่มีสัดส่วนผู้รับบริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.45, 37.56 และ 39.21 ตามลำดับ

นอกจากการประเมินประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยหน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแล และการประเมินโดยสถาบันต่างๆ ที่เกี่ยวข้องแล้วยังมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามเกณฑ์ที่คณะกรรมการกลางข้าราชการองค์กรบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.) คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล (ก.ท) และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.) มีมติเห็นชอบกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์เงื่อนไข และ

วิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งในการขอรับการประเมินเพื่อขอรับเงินรางวัลประจำปี ดังกล่าว ต้องมีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ที่ได้มาตรฐานและเป็นกลาง

การประเมินและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ส่วนหนึ่งเพื่อชี้วัดระดับความเป็นธรรมาภิบาล ความโปร่งใส การมีส่วนร่วมและความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชน เพื่อใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อประกวดในโครงการต่างๆ อาทิ โครงการรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ประจำปีงบประมาณ 2562-2568 รางวัลพระปกเกล้าสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศประจำปีงบประมาณ 2562-2568 เป็นต้น

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ซึ่งเป็นสถาบันศึกษาของรัฐที่มีองค์ความรู้ระดับประเทศ มีความโดดเด่นในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้มาตรฐานและเป็นกลาง โดยกลุ่มท้องถิ่นศึกษา คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้จัดทำบริการวิชาการให้กับหน่วยงานในพื้นที่และชุมชนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนใต้ โดยได้จัดทำโครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามประกาศหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2568 เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) และใช้เป็นเกณฑ์ส่วนหนึ่งเพื่อชี้วัดระดับมาตรฐานการให้บริการ ระดับความเป็นธรรมาภิบาล ความโปร่งใส การมีส่วนร่วมและความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชน รวมทั้งใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี เป็นต้น

1.2 โจทย์การสำรวจ

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) อยู่ในระดับใด กิจกรรม/โครงการด้านใดที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด ข้อเสนอแนะอื่นๆ ด้านใดที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน

1.3 วัตถุประสงค์การสำรวจ

เพื่อดำเนินการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของ ศึกษากิจกรรม/ โครงการที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน

1.4 ระเบียบวิธีการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้อง

1.5 ขอบเขตการสำรวจ

การสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 6 ด้าน ได้แก่

- 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- 3) งานด้านการศึกษา
- 4) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 5) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 6) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

โดยแต่ละกิจกรรม/โครงการ จะสำรวจใน 5 ประเด็น ประกอบด้วย

- (1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2568 และการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- (2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว

(3) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทางความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง

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

(5) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ เป็นต้น

1.6 ประโยชน์ที่ได้รับจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการที่สำคัญ ได้แก่

1) เพื่อใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อประกวดในโครงการต่างๆ อาทิ โครงการรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีประจำปีงบประมาณ 2568-2569 รางวัลพระปกเกล้าสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศประจำปีงบประมาณ 2568-2569 เป็นต้น

2) ผลการสำรวจสามารถนำไปใช้เป็นเกณฑ์ (Criteria) เพื่อเป็นตัวชี้วัดในการวัดระดับคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้

3) ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

4) เพื่อไปเป็นข้อมูลในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดียิ่งขึ้น

5) ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการนำไปใช้อ้างอิงเพื่อพัฒนาการให้บริการ เพื่อยกระดับความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลต่อไป

6) ทำให้ทราบลักษณะกิจกรรม/ โครงการที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และกิจกรรม/ โครงการที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจน้อยหรือไม่พอใจ

7) ทำให้ทราบถึงศักยภาพ สมรรถนะความสามารถในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

8) รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามทัศนคติของประชาชนผู้รับบริการ

1.7 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน

1.7.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

เดิมตำบลกองโพน ได้แยกจากตำบลพะลาน อำเภอนาดูน ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ในการจัดตั้งเป็นตำบลกองโพน เมื่อ 31 สิงหาคม 2519 (ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 93 ตอนที่ 143 น. 3338 ลงวันที่ 16 พฤศจิกายน 2519) และได้จัดตั้งจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ตามประกาศ กระทรวงมหาดไทย (ราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศทั่วไป เล่ม 113 ตอนพิเศษ 52 ง ลง วันที่ 25 ธันวาคม 2539) โดยให้มีผลบังคับใช้ในวันที่ 16 ธันวาคม 2539 โดยเป็น "องค์การบริหาร ส่วนตำบล ขนาดเล็ก ชั้น 5" ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาดูน จังหวัด อุบลราชธานี ได้เป็น "องค์การบริหารส่วนตำบล ประเภทสามัญ" โดยให้มีผลตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2563 ตามมติคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดอุบลราชธานี ในการประชุมครั้งที่ 2/2564 เมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2564 และที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน ตั้งอยู่ที่บ้านไทรงาม หมู่ที่ 8 อำเภอนาดูน จังหวัดอุบลราชธานี มีพื้นที่รวมประมาณ 47.975 ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ 29,375 ไร่ อยู่ห่างจากอำเภอนาดูน ประมาณ 12 กิโลเมตร โดยอยู่ห่างจากจังหวัดอุบลราชธานีประมาณ 110 กิโลเมตร

ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพทั่วไป เป็นที่ราบลาดเอียงไปทางทิศเหนือ สภาพดินส่วนใหญ่เป็นดินทราย หรือดิน ร่วนปนทราย เหมาะแก่การเกษตรและเลี้ยงสัตว์ และในบางพื้นที่เป็นทุ่งหญ้าเลี้ยงสัตว์ หรือพะลานหิน

ลักษณะของดิน

สภาพดินส่วนใหญ่เป็นดินทรายหรือดินร่วนปนทราย ประมาณ 85% ดินลูกรังประมาณ 5% และดินเหนียวประมาณ 10%

ด้านการเมือง/การปกครอง

เขตการปกครอง

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน มีทั้งหมดหมู่บ้าน 14 หมู่บ้าน ได้แก่

- | | |
|---------------------------|--------------------------|
| หมู่ที่ 1 บ้านกองโพน | หมู่ที่ 2 บ้านนาชุม |
| หมู่ที่ 3 บ้านโนนสำราญ | หมู่ที่ 4 บ้านค้อ |
| หมู่ที่ 5 บ้านไหล่ธาตุ | หมู่ที่ 6 บ้านสมสะอาด |
| หมู่ที่ 7 บ้านสองห้อง | หมู่ที่ 8 บ้านไทรงาม |
| หมู่ที่ 9 บ้านค้อน้อย | หมู่ที่ 10 บ้านโนนสว่าง |
| หมู่ที่ 11 บ้านหนองไก่อ่า | หมู่ที่ 12 บ้านดอนส้มโฮง |
| หมู่ที่ 13 บ้านนาสะเดา | หมู่ที่ 14 บ้านถ้ำตาลาว |

อาณาเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน

เนื้อที่ 47.975 ตารางกิโลเมตร หรือ 29,375 ไร่

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลนาแว ตำบลเขมราฐ อำเภอเขมราฐ

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลนาตาล อำเภอนาตาล

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลพะลาน อำเภอนาตาล

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลพังเคน อำเภอนาตาลและตำบลขามป้อม อำเภอเขมราฐ

การเลือกตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลกองโพนมีเขตเลือกตั้งทั้งหมด 14 เขตเลือกตั้ง

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน ส่วนใหญ่ร่วมกิจกรรมทางการเมืองเสมอมา และประชาชนในเขต อบต.ยังมีส่วนร่วมในการบริหารงาน การช่วยเหลืองานอบต. เสนอแนะในกิจกรรมของอบต.ในการดำเนินงานต่างๆ เช่น การประชุมประชาคมในการจัดแผนพัฒนาอบต.ประชุมประชาคมแก้ไขปัญหาความยากจน ฯลฯ

จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง (ข้อมูลเมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน พ.ศ. 2564)

จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่น 6,142 คน

จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภา อบต. 6,124 คน

1.7.2 ประชากร

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง รายงานสถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร (รายเดือน) พื้นที่ ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี สรุปรว่า ณ เดือนกรกฎาคม 2568 ต.กองโพน มีประชากร (รวมคนไทยและไม่ใช่ไทย) ทั้งหมด 8,042 คน เป็นเพศชาย 4,093 คน เพศหญิง 3,949 คน มีจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 2,442 หลัง

ตารางที่ 1.2 ประชากรองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน (ณ สิ้นเดือนกรกฎาคม 2568)

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน (หลัง)	ประชากร (รวมคนไทยและไม่ใช่ไทย)		รวม (คน)
			เพศชาย	เพศหญิง	
1	บ้านกองโพน	193	320	306	626
2	บ้านนาชุม	265	420	385	805
3	บ้านโนนสำราญ	153	296	295	591
4	บ้านค้อ	136	187	185	372
5	บ้านไหล่ธาตุ	218	406	414	820
6	บ้านสมสะอาด	208	374	373	747
7	บ้านสองห้อง	118	213	184	397
8	บ้านไทรงาม	260	394	376	770
9	บ้านค้อน้อย	199	370	368	738
10	บ้านโนนสว่าง	136	215	227	442
11	บ้านหนองไก่อ่ป่า	219	325	286	611
12	บ้านดอนส้มโฮง	105	203	185	388
13	บ้านนาสะเดา	120	180	148	328
14	บ้านถ้ำตาลาว	112	190	217	407
	รวม	2,442	4,093	3,949	8,042

ที่มา : สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. สถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร (รายเดือน) พื้นที่ จังหวัดอุบลราชธานี อำเภอนาตาล ตำบลกองโพน ข้อมูลเดือน กรกฎาคม 2568. สืบค้นเมื่อวันที่ 21 สิงหาคม 2568, จาก

<https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMONTH/statmonth/#/displayData>

1.7.3 สภาพทางสังคม

การศึกษา

ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน มีการจัดการศึกษาออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่

(1) การศึกษาในระบบ ระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา ซึ่งมีโรงเรียนระดับประถมศึกษาจำนวน 5 แห่ง คือ โรงเรียนบ้านกองโพน, โรงเรียนบ้านนาชุม, โรงเรียนบ้านค้อ, โรงเรียนบ้านไหล่ธาตุ และโรงเรียนบ้านไทรงาม โดยเป็นโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาจำนวน 4 โรงเรียน ซึ่งมีจำนวนบุคลากรและนักเรียน ดังนี้

ตารางที่ 1.3 โรงเรียนระดับประถมศึกษา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน

สถานศึกษา	จำนวน ห้องเรียน	จำนวนครู	จำนวน นักเรียน	หมายเหตุ
โรงเรียนบ้านกองโพน	12	24	203	ขยายโอกาส
โรงเรียนบ้านนาชุม	11	16	94	ขยายโอกาส
โรงเรียนบ้านค้อ	11	17	109	ขยายโอกาส
โรงเรียนบ้านไหล่ธาตุ	8	7	87	
โรงเรียนบ้านไทรงาม	11	18	125	ขยายโอกาส
รวมทั้งสิ้น	53	82	618	

(2) การศึกษาระดับปฐมวัย องค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน ได้การจัดการศึกษาตามโครงการถ่ายโอนภารกิจจัดการศึกษาอนุบาล 3 ขวบ ซึ่งปฏิบัติตามนโยบายการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 มาตรา 78 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 30 กระทรวงศึกษาธิการ มีนโยบายถ่ายโอนการจัดการศึกษาเด็กก่อนเกณฑ์ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปีการศึกษา 2554 โดยองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน ได้ดำเนินการจัดการเรียนการสอนเด็กก่อนวัยเรียน โดยมีศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 3 แห่งดังนี้

ตารางที่ 1.4 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน

สถานศึกษา	จำนวน ห้องเรียน (ห้อง)	จำนวน ครู (คน)	จำนวนนักเรียน (คน)	
			ปี 2564	ปี 2565
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ม.1	3	6	45	49
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ม.6	2	4	18	24
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ม.9	2	4	33	30
รวมทั้งสิ้น	3	14	96	103

(3) การศึกษานอกระบบ ระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา โดยศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (กศน.) ตำบลกองโพน เปิดสอนระดับประถมศึกษา และมัธยมศึกษาตอนต้น และตอนปลาย ให้แก่ประชาชน อายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 1.5 การศึกษานอกระบบในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน

สถานศึกษา	จำนวน ห้องเรียน	จำนวนครู	จำนวน นักเรียน
ระดับประถมศึกษา	-	-	1
ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น	2	2	37
ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย	-	-	90
ระดับ ปวช.	-	-	-
รวมทั้งสิ้น	2	2	128

สาธารณสุข

การบริการด้านสาธารณสุขในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน มีหน่วยให้บริการทางสาธารณสุข ได้แก่ โรงพยาบาลรัฐ จำนวน 1 แห่ง คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลกองโพน (รพ.สต.) จำนวน 1 แห่ง

จำนวนบุคลากรทางด้านสาธารณสุข

(1) นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ	จำนวน 1 คน
(2) ผู้บริหารผู้ป่วยเบาหวาน	จำนวน 1 คน
(3) พยาบาลวิชาชีพ	จำนวน 2 คน
(4) นักบริหารงานสาธารณสุขชำนาญการ	จำนวน 1 คน
(5) เจ้าหน้าที่ทันตกรรม	จำนวน 1 คน
(6) ผู้ช่วยแพทย์แผนไทย	จำนวน 1 คน
(7) พนักงานบันทึกข้อมูล	จำนวน 1 คน
(8) คนงานทั่วไป	จำนวน 1 คน
(9) ผู้ช่วยทันตกรรม	จำนวน 1 คน
(10)อาสาสมัครสาธารณสุข	จำนวน 153 คน

อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100

อาชญากรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลกองโพนไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น แต่มีเหตุการณ์ลักขโมยทรัพย์สินประชาชน และทำลายทรัพย์สินของราชการ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพนก็ได้ดำเนินการป้องกันการเกิดเหตุดังกล่าว จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ส่วนมากครัวเรือนมีการป้องกันอุบัติภัยอย่างถูกวิธี มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน วิธีการแก้ปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพนที่สามารถดำเนินการได้ตามอำนาจหน้าที่และงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด คือการติดตั้งกล้องวงจรปิดในจุดที่เป็นที่สาธารณะ ติดตั้งสัญญาณไฟกระพริบทางร่วมทางแยก รวมทั้งได้ตั้งจุดตรวจ/ จุดสกัด/ จุดบริการ ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน แต่ปัญหาที่พบเป็นประจำคือการทะเลาะวิวาทของกลุ่มวัยรุ่นโดยเฉพาะในสถานที่จัดงานดนตรี งานมหรสพ เป็นปัญหาที่ชุมชนได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก การแก้ไขปัญหา คือการแจ้งเตือนให้ผู้ปกครองดูแลบุตรหลานของตน ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงผลกระทบ ผลเสียหาย และโทษที่ได้รับจากการเกิดเหตุทะเลาะวิวาท การขอความร่วมมือไปยังผู้นำ การขอคำสั่งจาก ตำรวจ /ผู้นำ / อปพร. เพื่อบังคับเหตุไม่ให้เกิดความรุนแรง แต่จะไม่เกิดขึ้นเลยยังเป็นปัญหาที่ปัจจุบันไม่สามารถที่จะแก้ไขได้ ทั้งที่มี

การร่วมมือกันหลายฝ่าย เป็นเรื่องที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพนจะต้องหาวิธีที่จะแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนต่อไปตามอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้

ยาเสพติด

ปัญหายาเสพติดในชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน ยังมีผู้ที่ติดยาเสพติด ทางองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพนจึงได้ขอความร่วมมือกับทางผู้นำ ประชาชนหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพนที่ช่วยสอดส่องดูแล การแก้ไขปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพนสามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การรณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ ถ้านอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ ก็เป็นเรื่องของที่ทำการอำเภอหรือสถานีตำรวจภูธรแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลกองโพนก็ได้ให้ความร่วมมือมาโดยตลอด

การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลกองโพนได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

- (1) ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
- (2) ประสานการทำบัตรผู้พิการ
- (3) ตั้งโครงการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง
- (4) ตั้งโครงการปรับปรุงซ่อมแซมบ้านคนจน
- (5) จัดตั้งศูนย์พักคอย เพื่อเตรียมรองรับผู้ป่วยที่ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)

1.7.4 ระบบบริการพื้นฐาน

ในองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพนมีระบบบริการพื้นฐาน ดังนี้

การคมนาคมขนส่ง

(1) ทางหลวงชนบท หมายเลข 4017 ซึ่งเป็นเส้นทางคมนาคมหลัก เชื่อมโยงระหว่างอำเภอเขมราฐ กับ ตำบลกองโพน ตำบลพะลานอำเภอนาตาล

(2) ทางหลวงท้องถิ่น ประกอบด้วย

(2.1) ถนนลาดยางสายสมสะอาด - นาสะตัง ซึ่งเป็นเส้นทางคมนาคมเชื่อมระหว่างบ้านสมสะอาด ตำบลกองโพน ไป บ้านนาสะตัง ต.นาตาล อำเภอนาตาล (อบจ.)

(2.2) ทางหลวงท้องถิ่นหมายเลข อบ.ถ. 46-002 ซึ่งเป็นเส้นทางคมนาคมเชื่อมระหว่าง สายบ้านไทรงามตำบลกองโพน ไป บ้านนาคอม ต.นาตาล อำเภอนาตาล

(2.3) ถนนลาดยางสายไทรงาม - ทางหลวงหมายเลข 2112 ซึ่งเป็นเส้นทางคมนาคมเชื่อมระหว่าง สายบ้านไทรงาม

(2.4) ทางหลวงท้องถิ่นหมายเลข อบ.ถ. 46-001 ซึ่งเป็นเส้นทางคมนาคมเชื่อมระหว่างบ้านสมสะอาด ไป บ้านค้อใหญ่ ตำบลกองโพน

ถนนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน

ทางหลวงชนบท จำนวน 1 สาย

สภาพถนน	คอนกรีต	จำนวน	1	สาย	ระยะทาง	2	กม.
	ลาดยาง	จำนวน	3	สาย	ระยะทาง	12.37	กม.
	ลูกรัง	จำนวน	-	สาย	ระยะทาง	-	กม.

ถนนของท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน จำนวน 151 สาย รวม 125.35 กม.

สภาพถนน	คอนกรีต	จำนวน	58	สาย	ระยะทาง	20.60	กม.
	ลาดยาง	จำนวน	4	สาย	ระยะทาง	20.03	กม.
	ลูกรัง	จำนวน	89	สาย	ระยะทาง	84.72	กม.

การไฟฟ้า

กิจการไฟฟ้าขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพนอยู่ในความควบคุมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คือ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขมราฐ

ไฟฟ้าสาธารณะ ไฟฟ้าเข้าถึง จำนวน 14 หมู่บ้าน จำนวนประชากรที่ใช้ไฟฟ้า 100 %

โคมไฟฟ้าส่องสว่าง จำนวน 14 หมู่บ้าน

การประปา

กิจการประปาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน ประกอบด้วย

(1) การบริหารจัดการ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน จำนวน 9 แห่ง ประกอบด้วย ประปาหมู่บ้านระบบผิวดิน 1 แห่ง ประปาหมู่บ้านระบบบาดาล 8 แห่ง

(2) การบริหารจัดการ โดยหมู่บ้าน จำนวน 16 แห่ง ประกอบด้วย ประปาหมู่บ้านระบบผิวดิน 2 แห่ง ประปาหมู่บ้านระบบบาดาล 14 แห่ง

โทรศัพท์

เสาโทรศัพท์ 5 แห่ง ได้แก่ AIS , DTAC ,TRUE โทรศัพท์ตามบ้าน/สถานที่ราชการ และ ศูนย์ ICT จำนวน 1 แห่ง

1.7.5 ระบบเศรษฐกิจ

การเกษตรกรรม (การประมง/การปศุสัตว์)

ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำนาส่วนการทำไร่ ทำสวน มีการปลูกพืชเศรษฐกิจบางส่วนได้แก่ มันสำปะหลัง ยางพาราและพืชไร่อื่น อาชีพเสริมได้แก่ ทอผ้าฝ้าย, เพาะเห็ด, เย็บผ้าและเครื่องจักรสาน หลังจากทำนาเสร็จไปรับจ้างทำงานทั่วไปที่กรุงเทพฯ และในตัวเมืองจังหวัดต่าง ๆ ที่มีความเจริญ เช่น จังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดชลบุรี เป็นต้น อาชีพรอง ได้แก่ ทำสวน, ข้าราชการ และค้าขาย ซึ่งในแต่ละหมู่บ้านได้มีอาสาสมัครจากกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ ได้แต่งตั้งมาเพื่อช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่ ได้แก่ สมาชิกสภาเกษตรกร (กระทรวงเกษตรและสหกรณ์) หมอдин (กรมพัฒนาที่ดิน) อาสาสมัครปศุสัตว์ (กรมปศุสัตว์) และมีการรวมกลุ่มเกษตรกร

- (1) การเลี้ยงสัตว์ เช่น โค กระบือ ไก่ เป็ด เพื่อจำหน่ายและบริโภคในครอบครัว
- (2) การเลี้ยงปลาในกระชัง

การอุตสาหกรรม

ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน มีโรงงานอุตสาหกรรมขนาดเล็ก 18 แห่ง เช่น โรงสีข้าวขนาดเล็ก

การบริการ

โรงแรม/ที่พัก (รีสอร์ท) จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ ธนพรรีสอร์ท สุภาวดีรีสอร์ท

การท่องเที่ยว

สถานที่ท่องเที่ยวในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน ยังไม่โดดเด่นมากนัก มีเพียงแหล่งท่องเที่ยวประเภทวัดและโบราณสถานบางแห่ง เช่น วัดถ้ำตาลาว ซึ่งมีโบราณวัตถุ

การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

- (1) ร้านค้า 86 แห่ง
- (2) ปั้มน้ำมันหลอด 2 แห่ง (ตู้น้ำมันหยอดเหรียญ)
- (3) โรงกลั่นสุรา 1 แห่ง

(4) ตลาดนัดย่อย(หมู่บ้าน) ทุกจันทร์ วันพุธ พฤหัสดี และเสาร์ 4 แห่ง ได้แก่ บ้านสมสะอาด บ้านไทรงาม บ้านนาชุมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน มีการพาณิชย์กรรม ร้านค้า และมีตลาดนัดย่อยเกือบทุกหมู่บ้าน มีชุมชนขนาดใหญ่ ประมาณ 2-3 หมู่บ้าน เป็นเส้นทางผ่านระหว่างอำเภอ และได้รับการจัดสรรงบประมาณในการดำเนินการเกี่ยวกับกองทุนต่าง ๆ ได้แก่ กองทุนหมู่บ้านเงินล้าน กองทุน SML กองทุน กขคจ. กองทุนหมู่บ้านละ 100,000 บาท (โครงการเศรษฐกิจชุมชน) กลุ่มออมทรัพย์ กองทุนพัฒนาบทบาทสตรี กลุ่มอาชีพ เป็นต้น

1.7.6 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

การนับถือศาสนา

ศาสนา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธประมาณ 98% นอกจากนี้มีนับถือศาสนาอื่นๆ 2% เช่น ศาสนาคริสต์

วัดที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน จำนวน 11 แห่ง ได้แก่ วัดสว่างอารมณ์ (ม.1) วัดศรีมงคล (ม.2) วัดโนนสำราญ (ม.3) วัดไตรมิตรสงเคราะห์ (ม.4) วัดศรีบุญเรือง (ม.5) วัดบ้านสมสะอาด (ม.6) วัดศรีสว่าง (ม.7) วัดบ้านไทรงาม (ม.8) วัดอัมพวันนาราม (ม.9) สำนักสงฆ์ดอนภูดิน (ม.10) สำนักสงฆ์หนองไก่อ่า (ม.11) สำนักสงฆ์ดอนส้มโฮง (ม.12) สำนักสงฆ์นาสะเดา (ม.13) สำนักสงฆ์นาสะเดา (ม.14)

สถานที่ประกอบกิจกรรมคริสต์ จำนวน 1 แห่ง

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตตำบลได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการทำเครื่องจักรสำหรับในครัวเรือน และวิธีการจับปลาธรรมชาติ

ภาษาถิ่น ส่วนมากร้อยละ 98 % พูดภาษาอีสาน

1.7.7 ทรัพยากรธรรมชาติ

ทรัพยากรน้ำ

ชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน ได้มีการใช้ทรัพยากรน้ำทั้งผิวดินและน้ำบาดาล เนื่องจากได้มีลำห้วยต่าง ๆ ล้อมรอบพื้นที่ ได้แก่ ลำห้วยไร่ ลำห้วยแขง ลำห้วยคันแท และลำห้วยตูบ ซึ่งน้ำส่วนใหญ่จะไหลลงแม่น้ำโขง องค์การบริหารส่วนตำบล จึงต้องมีการจัดหาแหล่งน้ำไว้ใช้ โดยการขุดสระน้ำ ขุดลอกลำห้วย ก่อสร้างฝายน้ำล้น หรือก่อสร้างอ่างเก็บน้ำไว้ใช้ทางการเกษตรหรือทางอุปโภคบริโภค ได้แก่ หนองโสกเสือ อ่างเก็บน้ำห้วยสร้างแห่ ร่องเตย ร่องหมากแก้ว ห้วยหินลาด ฝายน้ำล้นห้วยแขง ปัจจุบันน้ำจากลำห้วยหรืออ่างเก็บน้ำ ได้นำมาใช้กับระบบประปาหมู่บ้าน ใช้เป็นน้ำดิบผลิตน้ำประปาแจกจ่ายในหมู่บ้านนอกจากนี้ยังมีการใช้น้ำบาดาล โดยการขุดบ่อบาดาล บ่อน้ำตื้น และบ่อโยก มาใช้ในการอุปโภคและบริโภค

ทรัพยากรป่าไม้

ชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพนมีความหนาแน่น และมีการดำเนินการด้านเกษตรกรรมมาก มีพื้นที่ป่าไม้ร้อยละ 10 ของพื้นที่ พื้นที่ป่าไม้เป็นชนิดป่าไม้เบญจพรรณ เช่น ไม้เต็ง รัง แดง ยาง ฯลฯ ได้แก่ ป่าสงวนแห่งชาติดงคันไทร และป่าดงทรายมูล ส่วนการอนุรักษ์ป่าไม้ โดยทำการปลูกตามแนวริมถนนสาธารณะ บริเวณอาคารสำนักงานของทางราชการ และที่ของเอกชน นอกจากนี้บริเวณพื้นที่ป่าไม้ แล้วยังมีที่สาธารณประโยชน์ต่าง ๆ ในแต่ละหมู่บ้าน เพื่อนำมาปลูกต้นไม้ใช้ให้เกิดประโยชน์ เช่น ที่ดอนปู่ตา ป่าช้าสาธารณะ ที่พักสงฆ์/สำนักสงฆ์ เป็นต้น

ภาพที่ 1.1 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน (1)



ภาพที่ 1.2 ทีมงานนักวิจัย ลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน (2)



ภาพที่ 1.3 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน (3)



ภาพที่ 1.4 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน (4)



ภาพที่ 1.5 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน (5)



ภาพที่ 1.6 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน (6)



บทที่ 2

กรอบแนวคิด และการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) อาศัยกรอบแนวคิดและการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย (1) ความหมาย ความสำคัญ หลักการพื้นฐานของการปกครองท้องถิ่น (2) แนวคิดการบริการสาธารณะ (Public Services) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ (3) การศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

2.1 ความหมาย ความสำคัญ หลักการพื้นฐานของการปกครองท้องถิ่น

นิยามความหมายของการปกครองท้องถิ่น ได้มีนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศได้ให้ความหมายไว้อย่างหลากหลาย ซึ่งส่วนใหญ่แล้วคำนิยามต่าง ๆ มีสาระสำคัญที่สอดคล้องกัน จะแตกต่างกันบ้างในรายละเอียดย่อยและสำนวนในการเขียนและการพรรณนาอธิบายเท่านั้น โดยผู้เขียนจะนำเสนอเฉพาะนิยามความหมายสำคัญของนักวิชาการที่ได้รับการยอมรับ และมักจะถูกนำไปอ้างอิงถึงในการเขียนตำราและงานวิชาการสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

ในสารานุกรมทางสังคมศาสตร์ของ วิลเลียม ร็อบสัน (Robson, 1953: 547 อ้างถึงใน อุดม ทุมโหมสิต, 2551: 210-211) ได้อธิบายความหมายของการปกครองท้องถิ่นในบริบทของแนวคิดแบบอังกฤษดั้งเดิมเอาไว้ว่า

“โดยทั่วไปกล่าวได้ว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองที่มีแนวคิดพื้นฐานมาจากการจัดเขตพื้นที่ในการปกครอง โดยชุมชนผู้จัดการปกครองเหล่านี้ไม่มีอำนาจอธิปไตยของตนเอง แต่มีสิทธิในการจัดการปกครองโดยกฎหมายได้ให้อำนาจไว้ ชุมชนเหล่านี้มีสิทธิจัดตั้งองค์กรที่จำเป็นสำหรับจัดการภารกิจต่าง ๆ ของตัวเอง โดยนัยดังกล่าวนี้การดำรงไว้ซึ่งอำนาจหน้าที่ในการปกครองท้องถิ่นจึงเป็นเงื่อนไขที่สำคัญและมีความจำเป็นต่อการปกครองท้องถิ่นเป็นอย่างยิ่ง อนึ่ง การปกครองท้องถิ่นต้องปลอดจากการควบคุมภายนอก เพื่อให้ชุมชนท้องถิ่น (local community) สามารถบริหารกิจการของตัวเองได้อย่างอิสระ โดยความเป็นอิสระนี้ จะต้องครอบคลุมไปในทุกกิจกรรมของท้องถิ่นภายใต้เงื่อนไขแห่งกฎหมายของรัฐ และในฐานะที่ท้องถิ่นเป็นผู้ครอบครองอำนาจอธิปไตยส่วนหนึ่งของรัฐเอาไว้ท้องถิ่นจึงต้องได้รับการดูแลคุ้มครองจากรัฐด้วย อย่างไรก็ตาม เนื่องจากเป็นไปไม่ได้ที่ประชาชนจะเข้าไปมีส่วนร่วมดำเนินกิจกรรมทางการเมืองการปกครองของตัวเองตลอดเวลา ดังนั้น การใช้อำนาจของประชาชนใน

การปกครองท้องถิ่นสามารถทำได้โดยผ่านการเลือกตั้ง และใช้มติข้างมากเป็นเครื่องมือในการตัดสินใจ เรื่องราวต่างๆ ของท้องถิ่น”

เดเนียล วิท (Daniel Wit, 1967: 14-21 อ้างถึงใน ชวงค์ ฉายะบุตร, 2539: 23-24) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง เรื่องที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่า ถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชนโดยประชาชนและเพื่อประชาชน ดังนั้น การบริหารการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลางโดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลกลาง มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตน

แฮริส จี มอนตาญ (Haris G. Montagu, 1984: 574 อ้างถึงใน ชวงค์ ฉายะบุตร, 2539: 24) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลาง หรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้ หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

เอ็ม เอ มุตตอลิบ และโมฮัมหมัด อัคบาร์ อาลี ข่าน (M.A. Muttalib and Mohd, Akbar Ali Khan, 1982: 2-19 อ้างถึงใน บุญอริ ยีหะมะ, 2550: 13-14) เสนอว่า แนวคิดว่าด้วยการปกครองท้องถิ่นเกี่ยวข้องกับมิติต่าง ๆ หลายมิติดังนี้

1) มิติทางสังคม (Social Dimension) การปกครองเป็นการรวมกลุ่มของประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งซึ่งมีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกันภายใต้สภาพสังคมและเศรษฐกิจเฉพาะที่แตกต่างจากพื้นที่อื่น ๆ

2) มิติทางเศรษฐกิจ (Economic Dimension) การปกครองท้องถิ่นจะช่วยนำไปสู่การกระจายอำนาจในทางเศรษฐกิจ ลดการแทรกแซงของส่วนกลางในการวางแผนและพัฒนา แต่ในขณะเดียวกัน ความก้าวหน้าในทางเศรษฐกิจของแต่ละท้องถิ่นย่อมนำมาสู่ความเข้มแข็งของเศรษฐกิจชาติโดยปริยาย

3) มิติทางภูมิศาสตร์ (Geographic Dimension) การปกครองท้องถิ่นมาจากแนวความคิดที่ว่า ประชาชนในพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งย่อมมีจิตสำนึก มีความคิด ความรู้สึกที่แตกต่างจากประชาชนในพื้นที่อื่น ๆ ในประเทศเดียวกัน และย่อมมองเห็นถึงประโยชน์ที่ตนจะได้รับแตกต่างจากชุมชน หรือสังคมที่อยู่ติดกับตนและพื้นที่อื่น ๆ ด้วย ประโยชน์ที่แตกต่างในแต่ละพื้นที่ย่อมทำให้เกิดปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละพื้นที่

แตกต่างกันด้วย ดังนั้น ปัญหาที่แตกต่างกันย่อมต้องแก้ไขแตกต่างกันทั้งในด้านวิธีการ แนวทางการเมือง การบริหารและกฎหมาย ด้วยเหตุนี้จึงเป็นความจำเป็นที่จะต้องมีการปกครองท้องถิ่นเกิดขึ้น

4) มิติทางกฎหมาย (Legal Dimension) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนับเป็นหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทนผลประโยชน์สาธารณะชนในพื้นที่ ทำหน้าที่เป็นส่วนหนึ่งในด้านอำนาจอธิปไตยของรัฐ มีอิสระในการดำเนินงานในระดับหนึ่ง

5) มิติทางการเมือง (Political Dimension) มิติดินี้มีความสำคัญที่สุดสำหรับแนวคิดของการปกครองท้องถิ่น เพราะการปกครองท้องถิ่นมีหน่วยงานต่าง ๆ ทำหน้าที่แบ่งเบาภาระของภาครัฐในส่วนกลาง จากการส่งมอบอำนาจ หรือกระจายอำนาจแก่ท้องถิ่นในรูปแบบต่างๆ และยังเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย เพราะถือว่า สังคมใดก็ตามไม่ถือว่าเป็นประชาธิปไตยอย่างแท้จริงหากปราศจากการปกครองท้องถิ่น

6) มิติทางการบริหาร (Administrative Dimension) การปกครองท้องถิ่น คือ การบริหารองค์กรที่มีส่วนผสมร่วมกันของการเมือง การบริหารและเทคโนโลยี

ธนศวร์ เจริญเมือง (2553: 27) ได้สรุปความหมายของการปกครองท้องถิ่นโดยปรับปรุงจากแนวคิดของ Dilys M. Hill (1974: 23 อ้างถึงใน ธนศวร์ เจริญเมือง, 2553: 27) โดยสรุปว่า

การปกครองท้องถิ่นก็คือ ระบบการบริหารและจัดการกิจการสาธารณะ และทรัพยากรต่าง ๆ ของท้องถิ่นภายในรัฐหนึ่ง เป็นท้องถิ่นที่มีขอบเขตชัดเจน (defined boundaries) ภายในรัฐนั้น มีฐานะเป็นนิติบุคคล (legal entity) มีโครงสร้างด้านอำนาจและหน้าที่ที่กำหนดโดยกฎหมายทั่วไปและ/หรือกฎหมายพิเศษ (an institutional structure with powers and duties laid down in general and/or special statutes)

ธนศวร์ เจริญเมือง (2553: 29) สรุปว่า คำว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นคำรวม ส่วนจะมีลักษณะอย่างไรก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ อันหลากหลายในแต่ละประเทศ ปัจจัยสำคัญ คือ (1) ประวัติศาสตร์ของประเทศ (2) ความเข้มแข็งของท้องถิ่น (3) ความเข้มแข็งของรัฐ (4) อุดมการณ์และนโยบายของรัฐ และ (5) ปัจจัยภายนอก

บุญศรี ยีหะ (2550: 14) สรุปความหมายและสาระสำคัญของการปกครองท้องถิ่นว่าหมายถึง การปกครองของชุมชนหนึ่ง ๆ ซึ่งมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ด้านต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนที่อยู่ภายในชุมชนตามขอบเขตอำนาจที่ได้รับจากรัฐบาลกลางหรือส่วนกลาง โดยจัดตั้งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสถานะเป็นนิติบุคคล มีสิทธิตามกฎหมายในการตรากฎหมาย หรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ตลอดจนมีงบประมาณที่มาจากการจัดเก็บภาษีและรายได้ในรูปแบบต่าง ๆ ภายในท้องถิ่นเพื่อใช้ในการดำเนินงาน สมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งของประชาชน มีเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง

อุดม พุมโฆสิต (2551 : 222) ได้ประมวลสาระสำคัญของการปกครองท้องถิ่นตามแนวคิดแบบดั้งเดิมของนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศ แล้วสรุปว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง “การจัดการปกครองของท้องถิ่นโดยประชาชนในท้องถิ่น” การจัดการปกครองดังกล่าว กระทำโดยการเลือกคณะบุคคลเข้ามาดำเนินการจัดการปกครอง ซึ่งท้องถิ่นและชุมชนดังกล่าว อาจมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันในด้านอาณาเขต จำนวนประชากร ความเจริญมั่งคั่ง ทำให้ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีลักษณะทางการปกครองเป็นการเฉพาะของตนเอง

โกวิทย์ พวงงาม (2552: 29-30; 2549: 3-5) ได้ประมวลหลักการสำคัญของการปกครองท้องถิ่น สรุปได้ดังนี้

1) การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นของไทยจัดเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) รูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ตามเหตุผลดังกล่าว

2) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควรเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต

3) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

3.1) หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น เทศบัญญัติ เป็นต้น

3.2) สิทธิที่จะเป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

4) มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่นจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหาร และองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลจะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือกรุงเทพมหานครจะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพฯ เป็นฝ่ายบริหาร สภากรุงเทพฯ เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

5) ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากแนวความคิดที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาของตนเองอย่างแท้จริง หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงานเพื่อให้สมเจตนารมณ์และความต้องการของชุมชนและอยู่

ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนั้นยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจในระบบและกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริงอีกด้วย

จากคำนิยามความหมายของนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศที่ได้กล่าวมาแล้วดังกล่าวข้างต้น ผู้เขียนขอสรุปความหมายและสาระสำคัญของการปกครองท้องถิ่นว่า หมายถึง การปกครองของชุมชนท้องถิ่น (local community) ซึ่งมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ด้านต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนที่อยู่ภายในชุมชนตามขอบเขตอำนาจที่ได้รับจากรัฐบาลกลางหรือส่วนกลาง โดยจัดตั้งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หรือรูปแบบพิเศษอื่นๆ ตามลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันในด้านอาณาเขต จำนวนประชากร ความเจริญมั่งคั่ง หรือตามที่กฎหมายที่เกี่ยวข้องได้กำหนดรูปแบบเอาไว้ ซึ่งองค์กรปกครองท้องถิ่นดังกล่าวนี้มีสถานะเป็นนิติบุคคล มีสิทธิ อำนาจหน้าที่ รวมทั้งการมีอำนาจในการตรากฎหมาย หรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ตามที่กฎหมายรัฐธรรมนูญ หรือกฎหมายอื่น ๆ กำหนด ตลอดจนมีงบประมาณ ไม่ว่าจะได้จากการจัดเก็บภาษีอากร มีรายได้ หรือเงินสนับสนุนต่างๆ เพื่อใช้ในการบริหารจัดการภายในท้องถิ่น เมืองนคร เจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง ที่สำคัญ คณะผู้บริหารและสมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้งของประชาชน และต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในชุมชนท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น

2.2 แนวคิดการบริการสาธารณะ (Public Services) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ภารกิจหลักอย่างหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การจัดทำบริการสาธารณะให้กับประชาชนในท้องถิ่นของตนแทนรัฐบาลที่ไม่สามารถจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนได้อย่างทั่วถึง การจัดบริการสาธารณะดังกล่าวเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจจากรัฐบาลไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล กรุงเทพมหานคร หรือเมืองพัทยา ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นตัวแทนของรัฐในการจัดบริการสาธารณะ จึงอาจกล่าวได้ว่า การจัดให้มีการบริการสาธารณะเป็นหน้าที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องรับผิดชอบต่อรัฐและประชาชนในท้องถิ่น

2.2.1 ความหมายของการบริการสาธารณะ

มีผู้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะไว้อย่างหลากหลาย กล่าวคือ

การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

(อรรถ ก๊กผล, 2552: 4) อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (นราธิป ศรีราม, 2557: 1-6)

วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า (2552: 4) ให้ความหมายว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง “บริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวม”

ประยูร กาญจนกุล กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง “กิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน” (ประยูร กาญจนกุล อ้างถึงใน นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2554: 75)

นอกจากนี้ นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554: 75) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า การจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างนั้น รัฐหรือฝ่ายปกครองไม่จำเป็นต้องเป็นผู้จัดทำเอง แต่สามารถมอบหมายให้หน่วยงานอื่นจัดทำแทนได้

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การบริการสาธารณะ คือ การจัดทำกิจการของภาครัฐซึ่งภาครัฐอาจจะเป็นผู้จัดทำเองหรือมอบหมายให้หน่วยงานอื่นจัดทำ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม

2.2.2 หลักสากลในการจัดบริการสาธารณะ

แนวคิดพื้นฐานทั่วไปซึ่งเป็นสากลในการแบ่งแยกการจัดกิจการสาธารณะระหว่างรัฐบาลกลางและท้องถิ่น ได้แก่ (วุฒิสาร ตันไชย, 2557)

1) หลักผลประโยชน์มหาชน (Public Interest) ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

(1) ประโยชน์มหาชนของรัฐ ได้แก่ ประโยชน์ที่เป็นส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงของพลเมืองกลุ่มใหญ่ที่สุดของรัฐ เป็นความต้องการส่วนรวมของประชาชนทั่วทั้งประเทศ ที่มีลักษณะเหมือน ๆ กัน และมีความสำคัญต่อความเป็นเอกภาพของรัฐ ดังนั้น จึงต้องอาศัยองค์กรกลางเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ หรือหากรัฐมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ รัฐก็ต้องเป็นผู้ควบคุมนโยบายให้ท้องถิ่นดำเนินการตามนโยบายเพื่อผลประโยชน์ของรัฐหรือความเป็นเอกภาพของรัฐ เช่น การป้องกันประเทศ การรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ และความสัมพันธ์กับต่างประเทศ เป็นต้น

(2) ประโยชน์มหาชนของท้องถิ่น ได้แก่ ประโยชน์ซึ่งเป็นส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงของพลเมืองที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่นหนึ่งโดยเฉพาะ

2) ประสิทธิภาพในการจัดการ เป็นการพิจารณาในเรื่องของคุณภาพของบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้น กล่าวคือ การจัดทำบริการสาธารณะอย่างหนึ่งควรจะต้องก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนได้มากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากการกิจในการจัดบริการสาธารณะบางอย่างจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีระดับสูงเป็นกิจการขนาดใหญ่หรือเป็นกิจการที่จำเป็นต้องมีการประสานงานระหว่างองค์กรต่างๆ หลายหน่วยงาน แต่ภารกิจในการจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างเป็นกิจการที่ไม่สลับซับซ้อน หรือมีเทคนิคมากนัก จึงต้องมองหาองค์กรที่มีความเหมาะสมทั้งทางด้านการเงิน บุคลากร และความสามารถด้านอื่นๆ ที่จะจัดทำบริการสาธารณะให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

3) หลักความรับผิดชอบในการจัดบริการ (Accountability) กิจกรรม ที่ตอบสนองความต้องการของหน่วยชุมชนระดับใด ควรมอบให้หน่วยการปกครองระดับนั้นเป็นเจ้าของและเป็นผู้ดำเนินการ ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมนั้น ๆ สอดคล้องความต้องการของประชาชนในชุมชนได้ดีที่สุด อยู่ภายใต้การควบคุมตรวจสอบของชุมชนนั้นๆ แต่หากเป็นกิจกรรมที่ต้องสนองตอบความต้องการของหน่วยชุมชนที่สูงขึ้นไปหรือ เป็นกิจกรรมที่มุ่งสนองตอบปัญหาความต้องการของผู้คนทั้งประเทศหรือปัญหาของชาติโดยรวม ก็ควรมอบให้เป็นหน้าที่ของรัฐบาลระดับที่สูงขึ้นไปตามความเหมาะสม

4) หลักความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability) เกิดจากพื้นฐานแนวคิดว่าการดำเนินกิจกรรมสาธารณะทั้งหมดเป็นหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นในระดับล่างสุดเสมอ หน่วยการปกครองท้องถิ่นในระดับสูงขึ้นไปจะเลือกดำเนินกิจกรรมสาธารณะใดๆ ก็ต่อเมื่อท้องถิ่นระดับล่างไม่มีศักยภาพที่จะดำเนินการได้ หรือหากดำเนินการได้ก็อาจเกิดปัญหากระทบกับท้องถิ่นอื่นๆ หรือเป็นผลเสียหายต่อประเทศชาติโดยรวม

5) หลักการกำหนดระดับของหน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด (Optimal accountability) หน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุดในที่นี้ หมายถึง หน่วยจัดบริการในระดับใดๆ ก็ตามที่มีคุณสมบัติ 2 ประการ ดังต่อไปนี้ ประกอบกันมากที่สุด

(1) เป็นหน่วยจัดบริการระดับล่างสุด มีความใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการมากที่สุด ที่มีความสามารถในการวางแผน จัดการผลิต และหารายได้มาใช้จ่ายในการจัดบริการได้อย่างสมบูรณ์

(2) เป็นหน่วยจัดบริการที่มีพื้นที่การให้บริการครอบคลุมประชากร หรือพื้นที่ที่ได้รับประโยชน์ และผลกระทบจากการให้บริการโดยสมบูรณ์ และประชาชนผู้มีส่วนได้รับผลประโยชน์และผลกระทบจากการจัดบริการสาธารณะทั้งหมดสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการวางแผนการผลิต และควบคุมตรวจสอบผลการดำเนินงานของหน่วยจัดบริการนั้น ๆ ได้โดยตรงมากที่สุด

2.2.3 หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ

การจัดทำบริการสาธารณะ หน่วยงานที่จัดทำต้องยึดตามหลักเกณฑ์สำคัญ ดังต่อไปนี้ (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2554: 85-94)

1) ความเสมอภาค หลักเกณฑ์ข้อนี้มีความสำคัญเพราะรัฐไม่ได้มีวัตถุประสงค์ในการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อผลประโยชน์ของคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ แต่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน กล่าวคือ ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

2) ความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อประชาชน กิจการดังกล่าวจึงถูกจัดทำอย่างต่อเนื่อง เพราะหากหยุดชะงักลง ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนในทางใดทางหนึ่งได้

3) การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การบริการสาธารณะที่ดีจะต้องได้รับการปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้การให้บริการมีคุณภาพมากขึ้น สอดตอบความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น หรือเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์และความจำเป็นที่มีความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

2.2.4 ประเภทของการบริการสาธารณะ

1) การกิจพื้นฐาน หมายถึง การบริการสาธารณะพื้นฐานที่สำคัญ ซึ่งทุกรัฐต้องจัดทำให้กับประชาชน ไม่สามารถละเลยได้ เนื่องจากเป็นหลักประกันความมั่นคงปลอดภัยขั้นพื้นฐาน การกิจประเภทนี้เกี่ยวข้องกับการป้องกันมิให้เกิดข้อพิพาทและการยุติข้อพิพาทที่เกิดขึ้น การดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชุมชนและประเทศ การรักษาความมั่นคงและปลอดภัยจากการรุกรานภายนอก เป็นต้น การบริการในลักษณะนี้ ประชาชนไม่ต้องเสียค่าบริการให้กับรัฐโดยตรง

2) การกิจลำดับรอง หมายถึง บริการสาธารณะที่จัดขึ้นเพื่อสร้างเสริมคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้น เช่น การให้บริการทางการศึกษา การรักษาพยาบาล การขนส่งคมนาคม การส่งเสริมด้านกีฬา การประกันการว่างงาน ฯลฯ โดยการบริการสาธารณะประเภทนี้สามารถเรียกเก็บค่าบริการหรือค่าธรรมเนียมจากประชาชนที่มาใช้บริการได้ แต่ก็ไม่ได้ถือว่าเป็นการจัดบริการสาธารณะเพื่อแสวงหากำไร (ประยูร กาญจนกุล อ้างถึงใน วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า, 2552: 5-6)

จะเห็นได้ว่า การบริการสาธารณะเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนเป็นอย่างมาก แม้รัฐจะไม่สามารถจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในทุกส่วนของประเทศได้เอง แต่รัฐก็สามารถมอบหมายให้ภาคส่วนอื่นเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะต่างๆ แทนได้ ส่วนรัฐนั้นมีหน้าที่ในการควบคุมมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะของหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งอาจจะทำผ่านการประเมินในรูปแบบต่างๆ

2.2.5 รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การก่อตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยทุกรูปแบบต้องกำหนดรูปแบบวิธีการและประเภทบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำได้ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560 หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามวิธีการและรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายบัญญัติ โดยการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ ประกอบกัน

กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลัก ในการดำเนินการใด ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย

ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้ รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน

กฎหมายตามวรรคหนึ่งและกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาการเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริตและการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างของ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกันการก้าวก่ายการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย (มาตรา 150)

ในการกำหนดรูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย ต้องกำหนดอำนาจหน้าที่ผ่านกฎหมายในระดับพระราชบัญญัติใน 2 ประเภท คือ

(1) อำนาจตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ซึ่งรวมถึงในแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ออกตามความในพระราชบัญญัติด้วย

(2) อำนาจตามกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.2.6 รูปแบบบริการสาธารณะท้องถิ่นไทย

รูปแบบและวิธีการในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในประเทศไทยทำได้ใน 5 รูปแบบ คือ (วุฒิสาร ตันไชย, 2559: 43-53)

1) การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง

โดยทั่วไปการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักเป็นผู้ดำเนินการเองโดยอาศัยทรัพยากรงบประมาณ บุคลากร และองค์ความรู้ ตามอำนาจในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และตามอำนาจของกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดให้รูปแบบการจัดทำบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอน “ภารกิจที่แต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการหรือผลิตบริการสาธารณะนั้นๆ ได้เองโดยมีกฎหมายให้อำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้แล้ว และ/หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเคยดำเนินการอยู่แล้ว โดยสามารถรับโอนได้ทันทีและขอบเขตการทำงานอยู่ในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” นอกจากนี้มีภารกิจที่รัฐยังคงดำเนินการอยู่แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจะดำเนินการได้ต้อง “เป็นภารกิจให้บริการสาธารณะที่กฎหมายกำหนดให้บริการสาธารณะที่กฎหมายกำหนดให้รัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในภารกิจเดียวกัน และยังคงกำหนดให้รัฐดำเนินการอยู่ต่อไป ในกรณีนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกัน” โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยยังนิยมจัดบริการสาธารณะด้วยตนเองในฐานะหน่วยงานหนึ่งในโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

อย่างไรก็ตาม การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง แม้จะเป็นรูปแบบพื้นฐานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในและต่างประเทศยังใช้อยู่ พบว่ารูปแบบดังกล่าวเหมาะสมกับการบริการสาธารณะบางประเภทที่ไม่สมควรหรือยังไม่มีความพร้อมในถ่ายโอนให้ผู้อื่น

ดำเนินการในรูปแบบอื่น เช่น บริการสาธารณะที่เกี่ยวกับการป้องกันประเทศ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน การสร้างเสถียรภาพและการวางแผนเศรษฐกิจ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ อย่างไรก็ตาม รูปแบบนี้อาจไม่เหมาะสมกับการบริการสาธารณะบางประเภทที่ต้องอาศัยความคล่องตัวในการบริหารจัดการที่เป็นอิสระจากระบบการบริหารงานภาครัฐ และการบริการสาธารณะที่ต้องทำร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยงานรัฐประเภทอื่นๆ

2) การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทน

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 22 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจร้องขอให้รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นดำเนินการแทน หรือองค์ปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถมอบให้เอกชนดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แทนได้ตามเงื่อนไขที่กำหนด อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันไม่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการแทนแต่อย่างใด

การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทนมีข้อได้เปรียบเพราะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแบ่งเบาภาระการจัดการจัดการบริการสาธารณะให้ผู้อื่นดำเนินการแทน และช่วยเปิดโอกาสให้ผู้อื่นที่มีความพร้อมและเชี่ยวชาญในการจัดบริการสาธารณะบางประเภทมากกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการแทนได้แต่ต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ต้องกำกับผู้ที่ได้รับมอบให้ดำเนินการตามเงื่อนไขที่กำหนด อย่างไรก็ตามรูปแบบนี้อาจประสบปัญหาถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีศักยภาพในการกำกับดูแลการดำเนินงานของผู้อื่นให้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือขาดความสามารถในการออกแบบข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติตาม

3) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการ (Syndicate หรือ Union) การจัดตั้งสหการเป็นรูปแบบการจัดบริการสาธารณะประเภทหนึ่งที่มีอยู่ในกฎหมายเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยมายาวนาน ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถจัดตั้งสหการได้ 4 ประเภท ยกเว้นองค์การบริหารส่วนตำบล คือ

(1) เทศบาล ตามพระราชบัญญัติ พ.ศ. 2496 มาตรา 58 กำหนดว่าถ้ามีกิจการอันใดอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตั้งแต่สองแห่งขึ้นไปที่จะรวมกันทำเพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างยิ่ง ก็ให้จัดเป็นองค์กรขึ้นเรียกว่าสหการ มีสภาพเป็นทบวงการเมือง และมีคณะกรรมการบริหารประกอบด้วยผู้แทนของเทศบาลเกี่ยวข้องอยู่ด้วย การจัดตั้งสหการจะกระทำการได้ก็แต่โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ซึ่งจะกำหนดอำนาจหน้าที่และระเบียบการดำเนินงานไว้ การยุบเลิกสหการให้เป็นพระราชกฤษฎีกาโดยกำหนดวิธีการจัดการทรัพย์สินไว้ด้วย

(2) กรุงเทพมหานคร ตามพระราชบัญญัติระเบียบการบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 มาตรา 95 กำหนดให้ถ้ากิจการใดอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานคร

นครอาจอาจดำเนินการร่วมกับส่วนราชการหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และราชการส่วนท้องถิ่นได้โดยจัดตั้งองค์การเรียกว่า สหการ มีฐานะเป็นนิติบุคคล และมีคณะกรรมการบริหารประกอบด้วยผู้แทนของกรุงเทพ ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี การจัดตั้งสหการจะกระทำได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ในพระราชกฤษฎีกานั้นให้กำหนดชื่อ อำนาจหน้าที่ และวิธีการดำเนินการ เมื่อจะยุบเลิกสหการให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา และให้ระบุวิธีการจัดการทรัพย์สินไว้ด้วย

(3) เมืองพัทยา ตามพระราชบัญญัติระเบียบการบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 มาตรา 69 กำหนดให้เมืองพัทยาร่วมกับหน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งองค์กรขึ้นเรียกว่า สหการ มีฐานะเป็นนิติบุคคล เพื่อกิจการใดอันอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่เมืองพัทยาได้ การจัดตั้งสหการจะกระทำได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา โดยระบุชื่อ อำนาจหน้าที่ และวิธีการบริการและการดำเนินงานไว้ และเมื่อจะยุบเลิกสหการให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา โดยระบุวิธีการจัดการทรัพย์สินไว้ด้วย

(4) องค์การบริหารส่วนจังหวัด กำหนดให้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ตามมาตรา 17 กำหนดให้ “ทำกิจการไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือการสหการ”

นอกจากนี้ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดให้ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ ในลักษณะการร่วมมือหรือรูปแบบสหการเป็นภารกิจซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือจากองค์กรอื่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีผลกระทบต่อประชาชนไม่เฉพาะในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งโดยเฉพาะแต่มีผลกระทบต่อประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นด้วย หรือมีความจำเป็นต้องลงทุนจำนวนมากและไม่คุ้มค่าหากต่างฝ่ายต่างดำเนินการเอง อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันไม่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดที่ร่วมกันจัดตั้งสหการแต่อย่างใด

การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการมีข้อได้เปรียบสำหรับการจัดบริการสาธารณะในอาณาบริเวณที่อยู่นอกเหนือเขตพื้นที่ตามกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งแต่ 1 แห่งขึ้นไป เนื่องจากบริการสาธารณะบางประเภทต้องอาศัยความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนมากในการบริการ เช่น การจัดการพื้นที่ทางธรรมชาติ การจัดการระบบการคมนาคม ฯลฯ นอกจากนี้รูปแบบสหการมีข้อได้เปรียบในการช่วยให้การจัดบริการสาธารณะเกิดการประหยัดต้นทุนจากขนาด (Economic of Scale) เพราะการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่งร่วมกันจัดบริการจะช่วยให้เกิดการประหยัดและความคุ้มค่ามากขึ้น อีกทั้งช่วยให้เกิดการระดมทุนร่วมกันจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดบริการสาธารณะที่ต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก เช่น การจัดบริการรถดับเพลิงร่วมกัน หรือการจัดรถขนส่งประจำทางร่วมกันอาจอาศัยความร่วมมือกันระหว่างพื้นที่ขององค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่ง เพื่อให้การใช้ระดับเพลิงเกิดความคุ้มค่าหรือเพื่อให้การเดินรถประจำทางมีเส้นทางการเดินรถที่ครอบคลุมมากขึ้น อีกทั้งสามารถระดมทุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดซื้อและอำนวยความสะดวกให้เกิดการใช้ระดับเพลิงและการเดินรถประจำทางได้มากขึ้นมากกว่าการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงแห่งเดียวดำเนินการ

4) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง (Out Sourcing)

ที่ผ่านมาได้มีการเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้วิธีการว่าจ้างให้บุคคลภายนอกเข้ามาจัดบริการสาธารณะ โดยระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2535 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำบริการสาธารณะโดยอาศัยการว่าจ้างได้ตามข้อ 5 ของระเบียบที่กำหนดให้ “การจ้าง” หมายความว่ารวมถึงการจ้างทำของและการรับขน ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และการจ้างเหมาบริการแต่ไม่รวมถึงการจ้างลูกจ้างของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นการรับขนในการเดินทางไปราชการตามระเบียบว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น การจ้างที่ปรึกษาการจ้างออกแบบและควบคุมงาน และการจ้างแรงงานตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ตัวอย่างเช่น มท.0313.4/ว 1452 การเบิกจ่ายเงินค่าจ้างเหมาบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทยเปิดโอกาสให้เทศบาล สุขาภิบาล และเมืองพัทยาเบิกจ่ายค่าจ้างเหมา เอกชนที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะทั้ง 4 ที่ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการพัสดุของหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2535 คือ

- (1) การจ้างเหมารักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการ ไม่รวมถึงบ้านพักของข้าราชการ
- (2) การจ้างเหมาทำความสะอาดที่ทำการ
- (3) การจ้างเหมาดูแลรักษาต้นไม้ หรือสวนไม้ประดับ หรือสวนหย่อม หรือสนามหญ้าของทางราชการ
- (4) การจ้างเหมาอื่นๆ ที่เป็นกิจการในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การจ้างเก็บขยะมูลฝอยหรือสิ่งปฏิกูล การจ้างครูฝึกสอนออกกำลังกาย

นอกจากนี้ ตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดให้ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจซื้อบริการจากเอกชน หน่วยงานของรัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องเป็นภารกิจที่ต้องใช้เทคนิค ทักษะ วิชาการ ความรู้ความชำนาญและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถดำเนินการเองหรือดำเนินการเองแล้วไม่มีประสิทธิภาพหรือไม่คุ้มค่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถซื้อบริการจากเอกชน หรือหน่วยงานอื่นที่มีประสบการณ์ หรือเคยดำเนินการ

5) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยสามารถดำเนินงานในรูปแบบกิจการพาณิชย์ตามที่พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างไรก็ตามองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทมีรูปแบบการดำเนินกิจการพาณิชย์ที่สามารถทำได้ตามที่กฎหมายกำหนดแตกต่างกัน และในทางกฎหมายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการพาณิชย์ ตามพระราชบัญญัติการให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการของรัฐ พ.ศ. 2556 ได้ เช่น เทศบาลสามารถมีรูปแบบการดำเนินกิจการพาณิชย์ได้มากถึง 4 รูปแบบ (การดำเนินการด้วยตนเอง การก่อตั้งบริษัทจำกัดหรือถือหุ้นในบริษัทจำกัด การก่อตั้งสหการ และการให้เอกชนร่วมลงทุน) แต่องค์กรบริหารส่วนตำบลมีรูปแบบการดำเนินกิจการพาณิชย์ได้เพียง 2 รูปแบบ (ดำเนินการด้วยตนเอง และเอกชนร่วมลงทุน)

จากการสำรวจของวุฒิสาร ตันไชย และคณะ (2558) ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 684 แห่ง พบว่าส่วนใหญ่ จำนวน 389 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 51.7 ไม่ได้ดำเนินการพาณิชย์ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 295 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 39.2 ดำเนินการพาณิชย์ โดยประเภทบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในรูปแบบกิจการพาณิชย์มากที่สุด คือ ประปาจำนวน 169 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 22.4 รองลงมาลำดับสอง คือ ตลาด จำนวน 129 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 17.01 ลำดับสาม คือ โรงฆ่าสัตว์ จำนวน 90 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 12 ลำดับสี่ คือ โรงรับจำนำ จำนวน 70 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 9.3 และลำดับห้า คือ บ่อบำบัดน้ำเสีย จำนวน 20 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 2.7 ในขณะที่กิจการสนามกีฬาและสันทนาการ น้ำดื่ม และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเพียงอย่างละ 1 แห่ง

การจัดการสาธารณะในรูปแบบการพาณิชย์ งานวิจัยของวุฒิสาร ตันไชยและคณะ (2558) ค้นพบว่า กิจการพาณิชย์มีข้อได้เปรียบเพราะสามารถหารายได้และแสวงหาผลกำไรให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อลดภาระด้านงบประมาณจากภาครัฐ อย่างไรก็ตาม การดำเนินกิจการพาณิชย์อาจประสบปัญหาการดำเนินงานได้ถ้าขาดการบริหารจัดการเพื่อมีรายได้ที่เพียงพอต่อการดำเนินงาน หรือขาดความสามารถในการดำเนินงานทางธุรกิจและความเชี่ยวชาญเฉพาะของการจัดบริการสาธารณะ

2.2.7 อำนาจหน้าที่ในการจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

โดยข้อมูลจากบันทึกเรื่องเด่นรางวัลพระปกเกล้า ท้องถิ่นกับบริการสาธารณะ (สถาบันพระปกเกล้า, 2560: 3-16) ในประเด็นอำนาจหน้าที่ในการจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สรุปว่า ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหลากหลายประเภท ซึ่งเป็นบริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตของประชาชนในทุกมิติ ทั้งมิติทางสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม และยังเกี่ยวกับประชากรทุกช่วงวัยตั้งแต่แรกเกิด เด็กและเยาวชน วัยทำงาน และผู้สูงอายุ ยกตัวอย่างเช่น การสร้าง

ทางเดิน ทางเท้า สะพาน ถนนหนทาง ทางระบายน้ำ การจัดการสถานีขนส่งทางบกและทางน้ำ การจัดทำแผนที่แบบเรือ ท่าข้าม ที่จอดรถ การจัดให้มีตลาด การจัดให้มีไฟฟ้า ประปา น้ำสะอาด การจัดให้มีห้องน้ำสาธารณะ การจัดการขยะมูลฝอย การบำบัดน้ำเสีย การผังเมือง การควบคุมอาคาร การสังคมสงเคราะห์ การจัดการศึกษา ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การส่งเสริมการท่องเที่ยว การส่งเสริมอาชีพ การส่งเสริมกีฬา การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การสาธารณสุขขั้นพื้นฐาน การจัดการสิ่งแวดล้อม การดูแลรักษาที่สาธารณประโยชน์ การดูแลโบราณสถาน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น

2.2.8 ประสิทธิภาพการจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในด้านประสิทธิภาพการจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า นับเป็นเวลาสองทศวรรษที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกลายเป็นหน่วยงานหลักในการจัดการบริการสาธารณะให้ประชาชน หากพิจารณาถึงประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในช่วงสองปีที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ 2558 – 2559) พบว่า ในปีงบประมาณ 2558 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกือบทั้งหมด จำนวน 7,285 แห่ง จาก 7,852 แห่ง (ไม่รวมกรุงเทพมหานคร) คิดเป็นร้อยละ 92.78 สามารถจัดบริการสาธารณะได้โดยผ่านเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำ (มีผลการประเมินประสิทธิภาพด้านการบริการสาธารณะเฉลี่ยตั้งแต่ร้อยละ 60 ขึ้นไป)

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

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

ในช่วงสองปีที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ 2558–2559) การบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการได้มีประสิทธิภาพมากที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก ด้านไฟฟ้าสาธารณะ มีผลการประเมินเฉลี่ยร้อยละ 93.15 อันดับสอง ด้านการส่งเสริมผู้ด้อยโอกาส มีผลการประเมินเฉลี่ยร้อยละ 85.34 อันดับสาม ด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีผลการประเมินเฉลี่ยร้อยละ 82.16 อันดับสี่ ด้านระบบระบายน้ำ มีผลการประเมินเฉลี่ยร้อยละ 80.16 และอันดับห้า ด้านการ

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

ทั้งนี้ในงบประมาณ 2558 และ 2559 การบริการสาธารณะด้านไฟฟ้าสาธารณะเป็นประเภทการบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการได้มีประสิทธิภาพในระดับดีเด่น ขณะที่ ในงบประมาณ 2558 การบริการสาธารณะด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวเป็นประเภทการบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการได้มีประสิทธิภาพต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำหรือควรปรับปรุง และในงบประมาณ 2559 การบริการสาธารณะด้านถนน ทางเดิน และทางเท้าเป็นประเภทการบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการได้มีประสิทธิภาพต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำหรือควรปรับปรุง

2.2.9 ความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ด้านความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการประเมินประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยภาพรวมทั้งประเทศในช่วงสองปี คือ ปีงบประมาณ 2558 และ 2559 อยู่ระดับดี และมีความสอดคล้องกับระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ได้รับบริการ โดยในช่วงห้าปีที่ผ่านมาตั้งแต่ พ.ศ.2555 – 2559 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับสูง โดยเฉพาะในปี พ.ศ. 2557-2559 มีความพึงพอใจในระดับสูงถึงร้อยละ 91.6 และ 92.2 และ 92.1 ตามลำดับ

หากพิจารณาแยกตามประเภทบริการสาธารณะ พบว่า ในช่วงสองปีที่ผ่านมา (ปี พ.ศ.2558 และ 2559) บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก ไฟฟ้า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 90.85 อันดับสอง โรงเรียน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 88.7 อันดับสาม ศูนย์เด็กเล็ก ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 82.8 อันดับสี่ บริการสาธารณสุขและศูนย์อนามัย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 82.65 และอันดับห้า ถนน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 82.35

สำหรับบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก อินเทอร์เน็ตชุมชน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 38.05 อันดับสอง การฝึกอาชีพ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 54.15 อันดับสาม ระบบขนส่งมวลชน (รถประจำทาง)

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 57.65 อันดับสี่ การจัดการน้ำเสีย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 62.6 และอันดับห้า สิ่งแวดล้อมในชุมชน (ป่า/น้ำ) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 66.55 (สถาบันพระปกเกล้า, 2560: 3-16)

ข้อมูลจากบันทึกเรื่องเด่นรางวัลพระปกเกล้า "ท้องถิ่น : ทบทวน ท้าทาย เพื่อการจัดบริการสาธารณะ" โดยสถาบันพระปกเกล้า (2561: 3-23) สรุปว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพในระดับดี ซึ่งมีความสอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่เคยได้รับการจากองค์ปกครองส่วนท้องถิ่น เมื่อสำรวจประชาชนที่เคยติดต่อหรือขอใช้บริการจากองค์ปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า มีประชาชนเพียงร้อยละ 39.5 ที่เคยติดต่อหรือขอใช้บริการ แต่ประชาชนกลุ่มนี้เกือบทั้งหมด หรือร้อยละ 93.1 มีความพึงพอใจต่อบริการขององค์ปกครองส่วนท้องถิ่น และหากดูสถิติในช่วงหกปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2555 - 2560) พบว่า ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 เป็นต้นมา ประชาชนที่พึงพอใจต่อบริการขององค์ปกครองส่วนท้องถิ่นมีจำนวนมากกว่า ร้อยละ 90 ของผู้ที่เคยติดต่อหรือขอใช้บริการทั้งหมด และมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 91.6, 92.2, 92.1 และ 93.1 ตามลำดับ

บริการสาธารณะขององค์ปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพอใจ

ในปี พ.ศ. 2560 บริการสาธารณะของรัฐและองค์ปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดในการลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก ไฟฟ้า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 90.8 อันดับสอง โรงเรียน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 89.3 อันดับสาม ถนน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 85.1 อันดับสี่ ศูนย์เด็กเล็ก ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 84.60 และอันดับห้า บริการสาธารณสุขและศูนย์อนามัย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 83.30

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

บริการสาธารณะขององค์ปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนยังไม่เคยพอใจ

ในปี พ.ศ. 2560 บริการสาธารณะของรัฐและองค์ปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุดในการลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก อินเทอร์เน็ตชุมชน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 35.6 อันดับสอง การฝึกอาชีพ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 55.5 อันดับสาม ระบบการขนส่งมวลชน (รถประจำทาง) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 57.5 อันดับสี่ การจัดการน้ำเสีย ค่าเฉลี่ยระดับความ

พึงพอใจร้อยละ 64.8 และอันดับห้า การจัดการสิ่งแวดล้อมในชุมชน (ป่า/น้ำ) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 67.6

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

2.2.10 ความท้าทายในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แม้ว่าปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการสาธารณะได้มีประสิทธิภาพในระดับดีและประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้ในระดับสูงดังที่กล่าวข้างต้น แต่จากวันนี้เป็นต้นไปองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการภายใต้สถานการณ์ใหม่ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ต่างๆ ในระดับโลกและประเทศ ทั้งนี้ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – 2564) ระบุสถานการณ์และแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นทั้งในระดับโลกและระดับประเทศ ดังนี้

สถานการณ์และแนวโน้มระดับโลก ประกอบด้วย 5 เรื่องได้แก่

1) สถานการณ์แนวโน้มเศรษฐกิจโลก มีตลาดเกิดใหม่ที่มีบทบาทสูงขึ้น ตลาดการเงินโลกเข้าสู่สถานการณ์ไร้พรมแดน ซึ่งเป็นผลจากเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการเงินที่มีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ทำให้มีการพัฒนาเครื่องมือทางการเงินใหม่ๆ รวมทั้งมีการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจที่หลากหลายส่งผลต่อการเปิดเสรีทางการค้ามากขึ้น ซึ่งจะเปิดโอกาสที่สำคัญของการพัฒนาประเทศไทย

2) การวิจัยและการพัฒนาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอย่างก้าวกระโดด เป็นกุญแจสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และเปลี่ยนวิถีการดำรงชีวิตของคน ทำให้เกิดสาขาอุตสาหกรรมและบริการใหม่ๆ ที่ผสมผสานการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่หลากหลายสาขา มนุษย์จะสามารถเข้าถึงข้อมูลและองค์ความรู้ได้อย่างไร้ขีดจำกัด มีการแข่งขันแรงงานที่มีทักษะด้านเทคโนโลยีและมีทักษะหลายด้านในตลาดแรงงาน ขณะเดียวกันเกิดความเหลื่อมล้ำในมิติต่างๆ เช่นความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยี เป็นต้น

3) สถานการณ์และแนวโน้มสังคมโลก การเข้าสู่สังคมสูงวัยของโลกส่งผลต่อเศรษฐกิจและรูปแบบการดำเนินชีวิต โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุในประเทศที่พัฒนาแล้วเป็นกลุ่มสำคัญที่ให้มีการบริโภคสินค้าและบริการเพิ่มขึ้น แต่อาจก่อให้เกิดการแย่งชิงประชากรวัยแรงงาน โดยเฉพาะคนที่มีศักยภาพสูง ขณะเดียวกันการเลื่อนไหลของกระแสวัฒนธรรมโลกที่ผสมผสานกับวัฒนธรรมท้องถิ่นส่งผลต่อการ

เปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตและเกิดการสร้างวัฒนธรรมร่วมสมัย แต่อาจก่อให้เกิดวิกฤตทางวัฒนธรรมเนื่องจากการขาดการคัดกรองและเลือกรับวัฒนธรรมที่ดี

4) สถานการณ์และแนวโน้มสิ่งแวดล้อมโลก วาระการพัฒนาที่ยั่งยืน ค.ศ. 2030 เป็นทิศทางหลักในการพัฒนาของโลกหลัง ค.ศ. 2015 โดยมีเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ประกอบด้วย 17 เป้าหมาย และ 168 เป้าประสงค์ รวมถึงข้อตกลงระหว่างประเทศเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่ทวีความเข้มข้นขึ้น จะมีส่วนสำคัญในการกำหนดทิศทางการพัฒนาประเทศไทยในอนาคต ยิ่งไปกว่านั้น การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและภัยธรรมชาติมีความผันผวนและรุนแรงมากขึ้น ส่งผลต่อการผลิตในภาคเกษตรและความมั่นคงด้านอาหารและน้ำ

5) สถานการณ์ความมั่นคงโลก ประเทศมหาอำนาจมีแนวโน้มใช้อำนาจทางทหารและเศรษฐกิจเข้าแทรกแซงกิจการภายในประเทศต่างๆ รวมถึงเกิดความขัดแย้งระหว่างประเทศด้านอาณาเขตทางบก การอ้างสิทธิทับซ้อนทางทะเลและภูมิศาสตร์ เพื่อผลประโยชน์และการแย่งชิงทรัพยากร นอกจากนี้ การก่อการร้าย อาชญากรรมข้ามชาติ และอาชญากรรมทางไซเบอร์จะทวีความรุนแรงและวิธีการที่ซับซ้อนมากขึ้น

สถานการณ์และแนวโน้มระดับประเทศ ประด้วย 8 เรื่องได้แก่

1) สถานการณ์และแนวโน้มเศรษฐกิจไทย เศรษฐกิจไทยในช่วงปี พ.ศ. 2504 – 2558 ขยายตัวเฉลี่ยร้อยละ 6.1 สูงเป็นอันดับที่ 22 ของโลก ส่งผลให้รายได้ต่อหัวของประชาชนเพิ่มขึ้น สามารถขยายฐานะการพัฒนาประเทศเป็นประเทศรายได้ปานกลางตอนบนในปี พ.ศ. 2553 โครงสร้างเศรษฐกิจเปลี่ยนผ่านจากภาคเกษตรไปสู่ภาคอุตสาหกรรมและบริการมากขึ้น ภาคการผลิตมีการส่งสมองค์ความรู้และปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีการผลิตอย่างต่อเนื่อง ประเทศไทยยังคงมีความหลากหลายของฐานการผลิตที่มีความแข็งแกร่งในระดับโลก อันดับความสามารถในการแข่งขันโดยรวมมีแนวโน้มปรับตัวดีขึ้น เศรษฐกิจไทยกลับเข้าสู่เสถียรภาพและอยู่ในเกณฑ์แข็งแกร่งโดยเฉพาะเมื่อเทียบกับประเทศที่มีระดับการพัฒนาใกล้เคียงกัน อย่างไรก็ตาม ในช่วง 8 ปี ที่ผ่านมา เศรษฐกิจไทยขยายตัวในอัตราการขยายตัวที่ต่ำกว่าศักยภาพของระบบเศรษฐกิจการส่งออกของประเทศไทยปรับตัวลดลงทั้งในด้านการส่งออกสินค้าเกษตรและอุตสาหกรรม มีสาเหตุจากจุดอ่อนที่สำคัญๆ ทั้งด้านปัญหาเชิงโครงสร้าง เงื่อนไขในระบบเศรษฐกิจโลก และปัจจัยทางด้านการดำเนินนโยบายและการบริหารจัดการเศรษฐกิจ

2) การพัฒนาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี วิจัย และนวัตกรรม อยู่ในลำดับต่ำและการบริหารจัดการงานวิจัยการบูรณาการให้มีเอกภาพตั้งแต่ระดับนโยบาย การสนับสนุนทุนวิจัยและหน่วยวิจัยหลักทำให้ทิศทางการพัฒนาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิจัยพัฒนาและนวัตกรรมของประเทศไม่ชัดเจนมีความซ้ำซ้อนและยังมีข้อจำกัดการตอบโจทย์การพัฒนาประเทศ เป็นผลให้การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมของประเทศล่าช้าไม่ทันต่อการพัฒนาเทคโนโลยีของโลก ตลอดจนมีการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ในเชิงพาณิชย์ในระดับต่ำ

3) สถานการณ์และแนวโน้มของสังคมไทย โครงสร้างประชากรไทยเปลี่ยนแปลงเข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์เมื่อสิ้นสุดแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 โดยปี พ.ศ.2557 ประชากรวัยแรงงานจะมีจำนวนสูงสุดและเริ่มลดลงอย่างต่อเนื่อง คุณภาพคนไทยทุกกลุ่มวัยยังมีปัญหา คุณภาพการศึกษาและการเรียนรู้ของคนไทยยังอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ขณะที่คนไทยมีแนวโน้มเป็นโรคไม่ติดต่อมากขึ้น ซึ่งเป็นสาเหตุหลักของการเสียชีวิต รวมถึงปัญหาด้านสุขภาพในวัยผู้สูงอายุจะส่งผลกระทบต่อภาระค่าใช้จ่ายภาครัฐ นอกจากนี้คนไทยส่วนใหญ่ยังมีปัญหาด้านคุณธรรมจริยธรรม และไม่ตระหนักถึงความสำคัญของระเบียบวินัย ความซื่อสัตย์ และมีจิตสาธารณะ

4) สถานการณ์ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ฐานทรัพยากรธรรมชาติลดลงและเสื่อมโทรมเนื่องจากการใช้ประโยชน์เกินศักยภาพในการฟื้นตัวของระบบนิเวศ การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำยังขาดกระบวนการมีส่วนร่วมและการวิเคราะห์ประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจ ก่อนดำเนินการอย่างเป็นระบบ ขณะเดียวกันการเข้าถึงและการจัดสรรการใช้ประโยชน์ทรัพยากรธรรมชาติยังไม่เป็นธรรม ก่อให้เกิดปัญหาความเหลื่อมล้ำ ความขัดแย้ง และข้อพิพาทในระดับพื้นที่ ระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชน นอกจากนี้ยังมีปัญหามลพิษที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนและต้นทุนทางเศรษฐกิจ และก่อให้เกิดรูปแบบการผลิตและการบริโภคที่ไม่ยั่งยืน

5) การเจริญเติบโตของภาคเมือง และพื้นที่เศรษฐกิจ กิจกรรมทางเศรษฐกิจกระจุกตัวในกรุงเทพมหานครและภาคกลางทำให้เกิดปัญหาช่องว่างการกระจายรายได้ระหว่างภาค รวมถึงกลไกการพัฒนาจังหวัดและกลุ่มจังหวัดยังไม่สามารถเชื่อมโยงการทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ ขณะที่การขยายตัวของเมืองในภาคต่างๆ ของประเทศที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วทำให้การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นไม่สามารถรองรับการขยายตัวของเมืองได้อย่างเพียงพอ นอกจากนี้การพัฒนาพื้นที่เศรษฐกิจหลักของประเทศมีแนวโน้มการขยายตัวของกิจกรรมทางเศรษฐกิจในระดับสูงส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนและสมดุลของการพัฒนาพื้นที่

6) ความมั่นคงภายในประเทศ สถาบันหลักของชาติได้รับผลกระทบจากความขัดแย้งที่มีรากฐานของปัญหามาจากความเห็นต่างทางความคิดและความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคม ขณะที่สถานการณ์ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ยังมีการสร้างสถานการณ์โดยมีเป้าหมายให้เกิดความสูญเสียต่อเจ้าหน้าที่รัฐ นอกจากนี้ยังต้องเผชิญกับความเสี่ยงจากปัญหาอาชญากรรมทางไซเบอร์ที่ปรับเปลี่ยนรูปแบบไปสู่การโจมตีระบบองค์กรขนาดใหญ่ที่ส่งผลกระทบในวงกว้างและมีมูลค่าความสูญเสียสูง

7) ความร่วมมือระหว่างประเทศและความเชื่อมโยงเพื่อการพัฒนา การเชื่อมโยงระหว่างประเทศไทยกับนานาประเทศมีความใกล้ชิดกันมากขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มอนุภูมิภาคและภูมิภาคเอเชียเป็นเงื่อนไขสำคัญของประเทศไทยในการขยายความร่วมมือด้านเศรษฐกิจ การค้า การคมนาคมขนส่ง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และเทคโนโลยีและสารสนเทศ กับกลุ่มประเทศต่างๆ ทั้งในระดับทวิภาคีและพหุภาคี

8) การบริหารจัดการภาครัฐยังอ่อนแอ ภาครัฐมีขนาดใหญ่และรายจ่ายประจำเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง การบริหารจัดการภาครัฐมีประสิทธิภาพต่ำ ขาดระบบการทำงานที่เชื่อมโยงเป็นเครือข่ายแบบบูรณาการกับหน่วยงานหรือภาคส่วนอื่นๆ การให้บริการประชาชนยังต้องปรับปรุงให้ได้มาตรฐานสากล ขณะที่การทุจริตและประพฤติมิชอบได้ขยายไปในวงกว้างทั้งในภาครัฐ เอกชน และองค์กรเอกชน นอกจากนี้ กฎหมายหลายฉบับยังไม่ได้มาตรฐานสากลเนื่องจากล่าสมัยและกระบวนการตรากฎหมายยังมีจุดอ่อนหลายประการ ตลอดจนกระบวนการยุติธรรมยังขาดประสิทธิภาพและไม่สามารถอำนวยความสะดวกได้อย่างเสมอภาค

สถานการณ์และแนวโน้มต่างๆ เหล่านี้กลายเป็นความท้าทายใหม่ที่ต้องครุปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเผชิญเพราะเป็นทั้งภัยคุกคามและโอกาสในการพัฒนา ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรเตรียมความพร้อมและทำงานเชิงรุกในการจัดบริการสาธารณะที่ตอบสนองต่อความท้าทายใหม่ๆ เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและชุมชนท้องถิ่น

2.2.11 ปัญหาในการจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมา

จากการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมายังประสบกับปัญหาต่างๆมากมายที่ทำให้้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามหลักการของการจัดบริการสาธารณะ โดยทั้งนี้สามารถแบ่งปัญหาของการจัดบริการสาธารณะออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับมหภาคจากปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยงานของรัฐในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ในเชิงอำนาจการบริหารจัดการกิจการสาธารณะที่ยังไม่ได้รับอิสระที่แท้จริงในการตัดสินใจดำเนินนโยบายสาธารณะภายในท้องถิ่นด้วยข้อจำกัดทางกฎหมายและงบประมาณในการดำเนินการ รวมทั้งปัญหาในเชิงโครงสร้างของระบบการบริหารราชการในการจัดบริการสาธารณะที่ยังเน้นการรวมศูนย์อำนาจ ขาดความชัดเจน มีความซับซ้อน สายการบังคับบัญชายาว และมีโครงสร้างการบริหารที่ไม่สอดคล้องกับบริบทของแต่ละท้องถิ่น (รศนธ์ รัตยเสริมพงศ์, 2557) ซึ่งสาเหตุหลักของปัญหาเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายด้านการกระจายอำนาจตามบริบททางการเมืองของแต่ละรัฐบาลตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 ถึงปัจจุบัน ที่ทำให้การขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจขาดความชัดเจน ไม่มีความต่อเนื่อง และมีความสับสนในการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในกระบวนการขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจที่ต่างตีความหมายและกำหนดขอบเขตในการกระจายอำนาจที่แตกต่างกันไปในแต่ละยุค จนทำให้การปฏิบัติงานขาดเอกภาพและขัดแย้งกันเองในภาพรวมซึ่งส่งผลต่อการส่งเสริมให้เกิดการกระจายอำนาจลงสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง (วิระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ, 2558: 39-44) ดังนั้นแนวทางในการแก้ปัญหาจึงควรมีการปรับปรุงให้นโยบายในการกระจายอำนาจของรัฐมีความชัดเจน

ต่อเนื่อง ทั้งในส่วนของทิศทางการกระจายอำนาจของรัฐบาลและแนวทางการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การขับเคลื่อนกระบวนการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับจุลภาค ที่การจัดบริการสาธารณะยังไม่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน รวมทั้งไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น นอกจากนี้การบริการสาธารณะยังมีลักษณะที่ไม่เหมาะสม อันเป็นผลจากการให้บริการสาธารณะที่ไม่ครบถ้วนทุกด้านและทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่ม เช่นอาจเน้นประโยชน์ของบุคคลบางกลุ่มและละเลยประโยชน์ของประชาชนบางกลุ่ม ขาดการลำดับความสำคัญในการจัดบริการสาธารณะที่ควรมีการเตรียมการล่วงหน้าหรือควรมีการพิจารณาถึงความจำเป็นเร่งด่วน ทำให้การจัดบริการสาธารณะขาดคุณภาพ ขาดความชัดเจน ขาดความเป็นธรรมและไม่เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่น ซึ่งแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่สำคัญ คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมทั้งในการเสนอนโยบาย การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และการตรวจสอบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (รศณรงค์ รัตยเสริมพงศ์, 2557) อีกทั้งควรมีการปรับแนวทางการบริหารกิจการสาธารณะในรูปแบบใหม่ๆ เพื่อพัฒนาการบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและเพิ่มขีดความสามารถในการแก้ไขปัญหา เช่น แนวทางการทำงานในลักษณะของเครือข่าย (network) ที่เป็นการทำงานร่วมมือกันระหว่าง หน่วยงานต่างๆของรัฐ องค์กรภาคเอกชน องค์กรภาคประชาชน สถาบันวิชาชีพ หรือองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร เนื่องจากเป็นแนวทางการทำงานที่ให้มีความสำคัญกับการแสวงหาแนวร่วม (partnership) ที่มีความรู้ความสามารถในด้านที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น (วีระศักดิ์ เครือเทพ, 2550: 13-18) ทั้งนี้ก็เพื่อให้การบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

2.3 การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สรุปได้ดังนี้

ข้อมูลจากสำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Office of the Decentralization to the Local Government Organization Committee) ซึ่งมีนโยบายการจัดสรรเงินอุดหนุนเพื่อเป็นรางวัลสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี เพื่อกระตุ้นและจูงใจให้เกิดการแข่งขันในการพัฒนา ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการของท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาลและหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี อันจะส่งผลให้การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืนตามวัตถุประสงค์ของการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง โดยริเริ่มให้มีการมอบรางวัลนี้มาตั้งแต่ปี พ.ศ.2546 จนถึงปัจจุบัน

โดยคุณสมบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สมัคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ประกอบด้วย

1) ประเภทดีเลิศ ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เคยได้รับรางวัลการบริหารจัดการที่ดี (ถ้วยรางวัลหรือโล่รางวัล) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559-2567 จำนวน 3 ครั้ง และจะต้องมีผลคะแนนรวมการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Local Performance Assessment (LPA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ตั้งแต่ร้อยละ 90 ขึ้นไป โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องดำเนินการสมัครเข้ารับการคัดเลือกตามแบบประเมินเกณฑ์ชีวิต (พร้อมเอกสารประกอบ) และจัดส่งเอกสารต่างๆ ภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยประเภทดีเลิศ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) จัดอยู่ในกลุ่มประเภทเดียวกัน

2) ประเภทโดดเด่น ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เคยได้รับรางวัลการบริหารจัดการที่ดี (ถ้วยรางวัลหรือโล่รางวัล) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 – 2567 จำนวน 1 – 2 ครั้ง โดยจะต้องมีผลคะแนนรวมของการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment: LPA) ประจำปี 2567 ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในภาพรวมทุกด้านไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องดำเนินการสมัครเข้ารับการคัดเลือกตามแบบประเมินเกณฑ์ชีวิต (พร้อมเอกสารประกอบ) และจัดส่งเอกสารต่างๆ ภายในระยะเวลาที่กำหนด การจำแนกรางวัลตามประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่



(1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ ซึ่งประกอบไปด้วยองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาลนคร และเทศบาลเมือง

(2) เทศบาลตำบล

(3) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

(4) ประเภททั่วไป ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ไม่เคยได้รับรางวัลการบริหารจัดการที่ดี(ถ้วยรางวัลหรือโลรางวัล) นับตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 – 2567 โดยจะต้องมีผลคะแนนรวมของการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment: LPA) ประจำปี 2567 ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 75 โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องดำเนินการสมัครเข้ารับการคัดเลือกตามแบบประเมินเกณฑ์ชี้วัด (พร้อมเอกสารหลักฐานประกอบ) และจัดส่งเอกสารต่าง ๆ ภายในระยะเวลาที่กำหนด การจำแนกรางวัลตามประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

(1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ ซึ่งประกอบไปด้วยองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาลนคร และเทศบาลเมือง

(2) เทศบาลตำบล

(3) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

โดยคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Office of the Decentralization to the Local Government Organization Committee) ได้ประกาศองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านเข้ารอบสุดท้ายรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ประกอบด้วย

1) รางวัลการบริหารจัดการที่ดี ประเภทดีเลิศ มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผ่านเข้ารอบสุดท้าย ทั้งหมด 10 แห่ง

2) รางวัลการบริหารจัดการที่ดี ประเภทโดดเด่น (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่) มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผ่านเข้ารอบสุดท้าย ทั้งหมด 23 แห่ง

3) รางวัลการบริหารจัดการที่ดี ประเภทโดดเด่น (เทศบาลตำบล) มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผ่านเข้ารอบสุดท้าย ทั้งหมด 15 แห่ง

4) รางวัลการบริหารจัดการที่ดี ประเภทโดดเด่น (องค์การบริหารส่วนตำบล) มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผ่านเข้ารอบสุดท้าย ทั้งหมด 17 แห่ง

5) รางวัลการบริหารจัดการที่ดี ประเภททั่วไป (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่) มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผ่านเข้ารอบสุดท้าย ทั้งหมด 21 แห่ง

6) รางวัลการบริหารจัดการที่ดี ประเภททั่วไป (เทศบาลตำบล) มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผ่านเข้ารอบสุดท้าย ทั้งหมด 28 แห่ง

7) รางวัลการบริหารจัดการที่ดี ประเภททั่วไป (องค์การบริหารส่วนตำบล) เมืองครุฑครองส่วนท้องถิ่นผ่านเข้ารอบสุดท้าย ทั้งหมด 30 แห่ง

นอกจาก รางวัลการบริหารจัดการที่ดี โดยคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้วยังมีรางวัลพระปกเกล้า และใบประกาศเกียรติคุณโดยสถาบันพระปกเกล้าซึ่งให้ความสำคัญกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความโดดเด่นด้านการบริหารงานที่โปร่งใสและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยสถาบันพระปกเกล้า ในฐานะเป็นหน่วยงานอิสระของรัฐ ภายใต้การกำกับดูแลของประธานรัฐสภา มีพันธกิจในการส่งเสริมและพัฒนาความรู้และการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาการปกครองท้องถิ่นให้เป็นรากฐานที่มั่นคงของการปกครองระบอบประชาธิปไตยได้จัดให้มีการมอบรางวัลพระปกเกล้า และใบประกาศเกียรติคุณสถาบันพระปกเกล้าขึ้นเป็นประจำทุกปี ตั้งแต่ปี 2544 เป็นต้นมา ซึ่งให้ความสำคัญกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความโดดเด่นด้านการบริหารงานที่โปร่งใสและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

โดยในปี 2552 สถาบันพระปกเกล้า ได้ขยายประเด็นสำหรับการมอบ “รางวัลพระปกเกล้า” ให้ครอบคลุมการดำเนินงานของท้องถิ่น อันได้แก่ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการท้องถิ่น การเสริมสร้างสันติสุขและความสมานฉันท์ในท้องถิ่น และการเสริมสร้างเครือข่ายจากภาคส่วนต่างๆ ในการดำเนินงานพัฒนาท้องถิ่น ดังนั้นตั้งแต่ปี 2552 เป็นต้นมา

ต่อมาในปี 2564 สถาบันพระปกเกล้า เห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นกลไกที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการทำงานขับเคลื่อนการพัฒนาในระดับพื้นที่ที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ซึ่งการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมา นั้น ล้วนตอบสนองความต้องการของประชาชนและแก้ปัญหาความเหลื่อมล้ำในพื้นที่มาอย่างต่อเนื่อง สถาบันพระปกเกล้าจึงได้เพิ่มรางวัลพระปกเกล้า ด้านการลดความเหลื่อมล้ำในสังคม อีกหนึ่งด้าน เพื่อผลักดันและยกระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดำเนินงานขับเคลื่อนประเด็นความเหลื่อมล้ำในระดับพื้นที่มากขึ้น รางวัลพระปกเกล้า แบ่งออกเป็น 3 ประเภทรางวัล ดังนี้

ประเภทที่ 1 ด้านความโปร่งใสและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

ประเภทที่ 2 ด้านการเสริมสร้างเครือข่าย รัฐ เอกชน และประชาสังคม

ประเภทที่ 3 ด้านการลดความเหลื่อมล้ำในสังคม

โดยสถาบันฯ จะจัดให้มีการมอบ รางวัลพระปกเกล้า แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านการพิจารณาคัดเลือกของคณะกรรมการรางวัลพระปกเกล้า ในงานประชุมวิชาการประจำปีสถาบันพระปกเกล้า ประมาณต้นเดือนพฤศจิกายนของทุกปี

ภาพรวมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลพระปกเกล้า ประจำปี 2566 เมืองครุฑครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลพระปกเกล้า (โล่รางวัลพระปกเกล้า) รวม 28 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 19.44 และเมืองครุฑครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับใบประกาศเกียรติคุณสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน รวม 22 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 15.28 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สมัครเข้าร่วมทั้งหมด (จำนวน 144 แห่ง) (สถาบันพระปกเกล้า, 2566 : 13-22)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลพระปกเกล้า (โล่รางวัลพระปกเกล้า) รวม 28 แห่ง แบ่งเป็นรางวัลด้านการเสริมสร้างเครือข่าย รัฐ เอกชน และประชาสังคมจำนวน 11 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 39.29 รางวัลด้านการลดความเหลื่อมล้ำในสังคม จำนวน 10 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 35.71 และรางวัลด้านความโปร่งใสและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของ ประชาชน จำนวน 7 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 25.00 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลพระปกเกล้า (โล่รางวัลพระปกเกล้า) ทั้งหมด จากข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าในปีพ.ศ. 2566 เมืององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลพระปกเกล้า (โล่รางวัลพระปกเกล้า) ด้านการเสริมสร้างเครือข่ายรัฐ เอกชน และประชาสังคม และด้านการลดความเหลื่อมล้ำในสังคมในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับใบประกาศเกียรติคุณสำหรับองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน รวม 22 แห่ง แบ่งเป็น รางวัลด้านการเสริมสร้าง เครือข่ายรัฐ เอกชน และประชาสังคม จำนวน 16 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 72.73 รางวัล ด้านความโปร่งใสและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของ ประชาชน จำนวน 5 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 22.73 และด้านการลดความเหลื่อมล้ำในสังคม จำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 4.55 ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับใบประกาศเกียรติคุณทั้งหมด จากข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ในปีพ.ศ. 2566 เมืององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับใบประกาศเกียรติคุณ ในด้านการเสริมสร้างเครือข่ายรัฐ เอกชน และประชาสังคมมากที่สุด

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ในปีพ.ศ. 2566 เมืององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับรางวัล พระปกเกล้า (โล่รางวัลพระปกเกล้า) และใบประกาศเกียรติคุณในด้านการเสริมสร้าง เครือข่ายรัฐ เอกชน และประชาสังคมมากที่สุด

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลพระปกเกล้า (โล่รางวัลพระปกเกล้า) รวม 28 แห่ง ประกอบด้วย เทศบาลเมืองและเทศบาลตำบล จำนวน 10 แห่งเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 35.71 องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 5 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 17.86 เทศบาลนคร จำนวน 2 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 7.14 และองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 1 แห่งคิดเป็นร้อยละ 3.57 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลพระปกเกล้า (โล่รางวัลพระปกเกล้า) ทั้งหมด จากข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ใน ปี พ.ศ. 2566 เมืององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบลได้รับรางวัลพระปกเกล้า (โล่รางวัลพระปกเกล้า) มากที่สุด โดยมีสัดส่วนเท่ากัน

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับใบประกาศเกียรติคุณสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน รวม 22 แห่ง แบ่งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 7 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 31.82 เทศบาลตำบล จำนวน 6 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 27.27 องค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 5 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 22.73 เทศบาลเมือง จำนวน 3 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 13.64 และเทศบาลนคร จำนวน 1

แห่ง คิดเป็นร้อยละ 4.55 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับใบประกาศเกียรติคุณทั้งหมด จากข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ในปีพ.ศ. 2566 เมืองปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทองค์การบริหารส่วนตำบลได้รับใบประกาศเกียรติคุณมากที่สุด แต่สัดส่วนระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลเทศบาลตำบลและองค์การบริหารส่วนจังหวัดก็มีความใกล้เคียงกัน

กล่าวโดยสรุปได้ว่า หากพิจารณารางวัลพระปกเกล้า (โล่รางวัลพระปกเกล้า) และใบประกาศเกียรติคุณร่วมกัน ในปีพ.ศ. 2566 เมืองปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทเทศบาลตำบลได้รับรางวัลมากที่สุด

หากจำแนกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลพระปกเกล้า (โล่รางวัลพระปกเกล้า) ตามประเภทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประเภทรางวัลพระปกเกล้าพบว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทเทศบาลตำบลได้รับรางวัลด้านความโปร่งใสและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนมากที่สุด และเทศบาลเมืองได้รับรางวัลด้านการเสริมสร้างเครือข่าย รัฐ เอกชน และประชาสังคม และด้านการลดความเหลื่อมล้ำในสังคมมากที่สุด

หากจำแนกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับใบประกาศเกียรติคุณสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานตามประเภทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประเภทรางวัลพระปกเกล้าพบว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดได้รับใบประกาศเกียรติคุณด้านความโปร่งใสและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนมากที่สุด เทศบาลตำบลได้รับใบประกาศเกียรติคุณด้านการเสริมสร้างเครือข่าย รัฐ เอกชน และประชาสังคม และเมืองการบริหารส่วนตำบลเพียงแห่งเดียวที่ได้รับใบประกาศเกียรติคุณด้านการลดความเหลื่อมล้ำในสังคม

ภาพรวมจำแนกตามภูมิภาคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลพระปกเกล้า (โล่รางวัลพระปกเกล้า) รวม 28 แห่ง ตั้งอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (จังหวัดขอนแก่น มหาสารคาม ศรีสะเกษ เลย สุรินทร์และร้อยเอ็ด) จำนวน 9 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 32.14 ภาคเหนือ (จังหวัดแพร่ ลำปาง ลำพูน เชียงใหม่ และเชียงราย) จำนวน 8 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 28.57 ภาคกลาง (จังหวัดลพบุรี สระบุรี สุพรรณบุรี และพิษณุโลก) จำนวน 5 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 17.86 ภาคใต้ (จังหวัดยะลา สตูล กระบี่ และสงขลา) จำนวน 5 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 17.86 และภาคตะวันตก (จังหวัดเพชรบุรี) จำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 3.57 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลพระปกเกล้า (โล่รางวัลพระปกเกล้า) ทั้งหมด จากข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ในปี พ.ศ. 2566 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือได้รับรางวัลพระปกเกล้า (โล่รางวัลพระปกเกล้า) มากที่สุด แต่สัดส่วนมีความใกล้เคียงกับภาคเหนือ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับใบประกาศเกียรติคุณสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน รวม 22 แห่ง ตั้งอยู่ในภาคเหนือ (จังหวัดเชียงราย ลำพูน แพร่ และเชียงใหม่) จำนวน 6 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 27.27 ภาคใต้ (จังหวัดนครศรีธรรมราช ปัตตานีพังงา สตูล สุราษฎร์ธานี

และพัทลุง) จำนวน 6 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 27.27 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (จังหวัดร้อยเอ็ด หนองบัวลำภูขอนแก่น และอุบลราชธานี) จำนวน 4 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 18.19 ภาคตะวันออก (จังหวัดชลบุรี ฉะเชิงเทรา และระยอง) จำนวน 4 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 18.19 ภาคตะวันตก (จังหวัดตาก) จำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 4.55 และภาคกลาง (จังหวัดพิษณุโลก) จำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 4.55 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับใบประกาศเกียรติคุณทั้งหมด จากข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ในปี พ.ศ. 2566 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคเหนือและภาคใต้ได้รับใบประกาศเกียรติคุณมากที่สุด โดยมีสัดส่วนเท่ากัน

กล่าวโดยสรุปได้ว่า หากพิจารณารางวัลพระปกเกล้า (โล่รางวัลพระปกเกล้า) และใบประกาศเกียรติคุณร่วมกัน ในปีพ.ศ. 2566 นี้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคเหนือได้รับรางวัลมากที่สุด

หากจำแนกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลพระปกเกล้า (โล่รางวัล พระปกเกล้า) ตามประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและตามภูมิภาคพบว่า องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคเหนือได้รับรางวัลด้านความโปร่งใสและส่งเสริมการมีส่วนร่วม ของประชาชนและด้านการลดความเหลื่อมล้ำ ในสังคมมากที่สุด และองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือได้รับรางวัลด้านการเสริมสร้างเครือข่ายรัฐ เอกชน และประชาสังคมมากที่สุด

หากจำแนกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับใบประกาศเกียรติคุณสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ตามประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและตามภูมิภาคพบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ได้รับรางวัลด้านความโปร่งใสและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนมากที่สุด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคเหนือได้รับรางวัลด้านการเสริมสร้างเครือข่าย รัฐ เอกชน และประชาสังคมมากที่สุด และมี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้เพียงแห่งเดียวที่ได้รับรางวัลด้านการลดความเหลื่อมล้ำในสังคม (สถาบันพระปกเกล้า, 2566 : 13-22)

รางวัลที่สำคัญต่อมา คือ การคัดเลือกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีผลการปฏิบัติงานดีเด่น โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่มีการคัดเลือกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีผลการปฏิบัติงานดีเด่น ประจำปี พ.ศ. 2567 จำนวน 11 ด้าน ประกอบด้วย

- 1) ด้านการศึกษา (โรงเรียน)
- 2) ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
- 3) ด้านสาธารณสุข
- 4) ด้านสิ่งแวดล้อม
- 5) ด้านส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น
- 6) ด้านการพัฒนาและส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่น
- 7) ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 8) ด้านการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

- 9) ด้านส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน
- 10) ด้านการบริหารจัดการช่วยเหลือประชาชน
- 11) ด้านการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-service)

โดยคุณสมบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สมัครเข้ารับการคัดเลือก ต้องมีคุณสมบัติถูกต้องครบถ้วน ดังต่อไปนี้

1) มีผลคะแนนการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment: LPA) ประจำปีพ.ศ. 2566 เฉลี่ยรวม 5 ด้าน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

2) ในช่วงระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ไม่เคยถูกชี้มูลความผิดจากหน่วยงานตรวจสอบการทุจริตหรือมีการใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบตามที่กฎหมายกำหนด ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ, สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน และอื่น ๆ รวมถึงไม่เคยถูกสั่งให้พ้นจากตำแหน่งการทุจริตหรือมีการใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ โดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย, ผู้ว่าราชการจังหวัด และนายอำเภอ ทั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตในการพิจารณาเพิ่มเติม ดังนี้ (1) ในกรณีการถูกชี้มูลจากสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ให้นับเฉพาะพฤติการณ์กรณีการทุจริตหรือมีการใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ (2) ในกรณีผู้บริหารท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องคำพิพากษาว่ากระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรืออยู่ในระหว่างถูกดำเนินคดีเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่อันเป็นการทุจริตหรือมีการใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ ในช่วงระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ให้ตัดสิทธิ์การเข้ารับการพิจารณาคัดเลือกฯ (3) ในกรณีคณะผู้บริหารท้องถิ่นชุดเดิมถูกชี้มูลว่ามีการทุจริตหรือมีการใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ ในช่วงระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ไม่นำมาพิจารณากับผู้บริหารชุดปัจจุบัน (4) ในกรณีมีการกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกระทำการทุจริตหรือมีการใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบในช่วงระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 แต่คณะผู้บริหารท้องถิ่นไม่มีการดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือดำเนินการทางวินัยให้ตัดสิทธิ์การเข้ารับการพิจารณาคัดเลือกฯ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้ประกาศ ผลการคัดเลือกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีผลการปฏิบัติงานดีเด่น ประจำปี พ.ศ. 2566 ซึ่งมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับคัดเลือก จำนวน 333 แห่ง 415 โครงการ ดังนี้

- | | | |
|---|----------|---------|
| 1) ด้านการศึกษา (โรงเรียน) | จำนวน 34 | โครงการ |
| 2) ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) | จำนวน 56 | โครงการ |
| 3) ด้านสาธารณสุข | จำนวน 42 | โครงการ |
| 4) ด้านสิ่งแวดล้อม | จำนวน 44 | โครงการ |
| 5) ด้านส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น | จำนวน 40 | โครงการ |

6) ด้านการพัฒนาและส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่น	จำนวน 27	โครงการ
7) ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	จำนวน 39	โครงการ
8) ด้านการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ	จำนวน 57	โครงการ
9) ด้านส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน	จำนวน 27	โครงการ
10) ด้านการบริหารจัดการช่วยเหลือประชาชน	จำนวน 32	โครงการ
11) ด้านการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-service)	จำนวน 17	โครงการ

นอกจากนั้น ยังมีโครงการประกวดนวัตกรรม “ท้องถิ่นดิจิทัล” ประจำปี 2566 ภายใต้การดำเนินการของศูนย์เทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลภาครัฐ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) หรือ สพร. ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนตามยุทธศาสตร์ที่มุ่งเน้นไปยังพื้นที่ระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นเสมือนเครื่องมือที่จะช่วยยืนยันถึงศักยภาพผลงานของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ทั่วประเทศ ที่มีความสามารถในการดำเนินการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัลที่มีการให้บริการจริง ช่วยพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น และสามารถเป็นต้นแบบให้กับหน่วยงาน อปท. อื่น ๆ เพื่อผลักดันให้เกิดการนำเครื่องมือพร้อมใช้ต่าง ๆ ไปประยุกต์ใช้งานไปพร้อม ๆ กัน และที่สำคัญเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้หน่วยงานทุกระดับปรับตัวตามเกณฑ์ของความเป็นรัฐบาลดิจิทัลได้เร็วขึ้น ทั้งนี้ในปี พ.ศ.2566 เป็นปีที่ 3 ของโครงการฯ โดยในปีที่ผ่านมามีหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ความสนใจจำนวนมาก และร่วมส่งผลงานนวัตกรรมท้องถิ่นดิจิทัลในการบริหารและให้บริการประชาชนเข้ามานำเสนอและสามารถที่ผ่านการพิจารณาของคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิมากกว่า 100 ผลงาน ที่สำคัญในส่วนของหน่วยงานที่ได้รับรางวัล “ยอดเยี่ยม” จะยังได้รับเกียรติรับรางวัลสมทบรัฐบาลดิจิทัล หรือ DG Awards หมวดท้องถิ่นดิจิทัล อีกจำนวน 3 รางวัล โดยมีคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิเข้าร่วมจากหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณากลั่นกรองและคัดเลือกผลงานของหน่วยงาน อปท. ทั่วประเทศ เพื่อมอบรางวัลดังกล่าวให้เป็นขวัญกำลังใจและเป็นตัวอย่างกับหน่วยงานอื่น ๆ ในปีถัดไป เพื่อสร้างระบบนิเวศนวัตกรรมของเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับภาครัฐไทย

รายชื่อหน่วยงานที่ได้รางวัล โครงการประกวดนวัตกรรม “ท้องถิ่นดิจิทัล” ประจำปี 2566 รางวัลท้องถิ่นดิจิทัลประเภทยอดเยี่ยม 2 รางวัล ได้แก่ เทศบาลนครยะลา จังหวัดยะลา (ผลงานนวัตกรรมท้องถิ่นดิจิทัล คือ โครงการ Big Data เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการ) และ เทศบาลตำบลครึ่ง จังหวัดเชียงราย (ผลงานนวัตกรรมท้องถิ่นดิจิทัล คือโครงการบริหารจัดการขยะแบบบูรณาการ บนพื้นฐานดิจิทัลแพลตฟอร์ม เพื่อสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีอย่างยั่งยืน (แอปพลิเคชันถังเงิน ถังทอง))

รางวัลท้องถิ่นดิจิทัลประเภทดีเด่น 18 รางวัล (รายละเอียดดังตารางที่ 2.2)

ตารางที่ 2.1 รางวัลท้องถิ่นดิจิทัลประเภทยอดเยี่ยม 2 รางวัล

หน่วยงาน	จังหวัด	ผลงานนวัตกรรมท้องถิ่นดิจิทัล
เทศบาลนครยะลา	จังหวัดยะลา	Big Data เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการ
เทศบาลตำบลศรี	จังหวัดเชียงราย	โครงการบริหารจัดการขยะแบบบูรณาการ บนพื้นฐานดิจิทัลแพลตฟอร์ม เพื่อสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีอย่างยั่งยืน (แอปพลิเคชันถังเงิน ถังทอง)

ตารางที่ 2.2 รางวัลท้องถิ่นดิจิทัลประเภทดีเด่น 18 รางวัล

หน่วยงาน	จังหวัด	ผลงานนวัตกรรมท้องถิ่นดิจิทัล
เทศบาลนครพิษณุโลก	จังหวัดพิษณุโลก	แพลตฟอร์ม SMART PRAPA ทางเลือกใหม่ของการให้บริการ สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย
เทศบาลนครรังสิต	จังหวัดปทุมธานี	โครงการระบบบริหารจัดการคลองรังสิตประยูรศักดิ์ เพื่อชาวนครรังสิตอย่างยั่งยืน
เทศบาลเมืองตากลี	จังหวัดนครสวรรค์	การพัฒนาระบบบริการประชาชนในรูปแบบเว็บแอปพลิเคชัน (Smart-Takhli) “แจ้งทุกข์/แจ้งเหตุ
เทศบาลเมืองพิจิตร	จังหวัดพิจิตร	โครงการเครือข่ายการดูแลสุขภาพประชาชนผ่านระบบบริการช่วยเหลือทางโทรศัพท์ (Smart Help Care Service)
เทศบาลเมืองพิบูลมังสาหาร	จังหวัดอุบลราชธานี	การส่งเสริมสุขภาพประชาชนกลุ่มเปราะบาง ด้วยระบบ“เมืองพิบูล ยิ้มกว้างอย่างเป็นสุข”(Phibun Big Smile Healthy Care System)
เทศบาลเมืองแม่เหียะ	จังหวัดเชียงใหม่	การบริหารจัดการข้อมูลเพื่อการพัฒนารายได้
เทศบาลตำบลเขตรอุดมศักดิ์	จังหวัดชลบุรี	การจัดการเสียภาษีออนไลน์
เทศบาลตำบลทับมา	จังหวัดระยอง	โครงการเพิ่มศักยภาพ และพัฒนาแอปพลิเคชัน (Application) เพื่อบริการประชาชน

ตารางที่ 2.2 รางวัลท้องถิ่นดิจิทัลประเภทดีเด่น 18 รางวัล (ต่อ)

หน่วยงาน	จังหวัด	ผลงานนวัตกรรมท้องถิ่นดิจิทัล
เทศบาลตำบลนิคมพัฒนา	จังหวัดระยอง	ระบบชำระค่าธรรมเนียมขยะ
เทศบาลตำบลโนนสะอาด	จังหวัดหนองบัวลำภู	นวัตกรรมโนนสะอาดเทศบาลตำบลอัจฉริยะ Smart municipal district
เทศบาลตำบลบางเสร่	จังหวัดชลบุรี	B-Buddy Bangsaray
เทศบาลตำบลบ้านกลาง	จังหวัดลำพูน	ศูนย์ดิจิทัลบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ONE STOP SERVICE เทศบาลตำบลบ้านกลาง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน
เทศบาลตำบลบวักค้าง	จังหวัดเชียงใหม่	Buakkhang E-Service
เทศบาลตำบลอุโมงค์	จังหวัดลำพูน	โครงการระบบบริหารจัดการงานสวัสดิการสังคมตำบลอุโมงค์ (UMONG e-social welfare system)
เทศบาลตำบลอุโมงค์	จังหวัดลำพูน	โครงการห้องเรียนอัจฉริยะ โรงเรียนเทศบาลอุโมงค์ 1
องค์การบริหารส่วนตำบลวัดไทรย์	จังหวัดนครสวรรค์	โครงการพัฒนาและยกระดับการให้บริการประชาชน (E-Service)
องค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ดใต้	จังหวัดฉะเชิงเทรา	การจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน โดยใช้ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS)
องค์การบริหารส่วนตำบลสิงหนาท	จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	ระบบบริการประชาชนออนไลน์ E-Service

2.4 กรอบแนวคิดการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้วิจัยได้กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังแผนภาพที่ 2.1 (หน้าถัดไป)

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล กองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 6 ด้าน ได้แก่

- 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- 3) งานด้านการศึกษา
- 4) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 5) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 6) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

โดยแต่ละกิจกรรม/โครงการ จะสำรวจใน 5 ประเด็น ประกอบด้วย

(1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2568 และการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

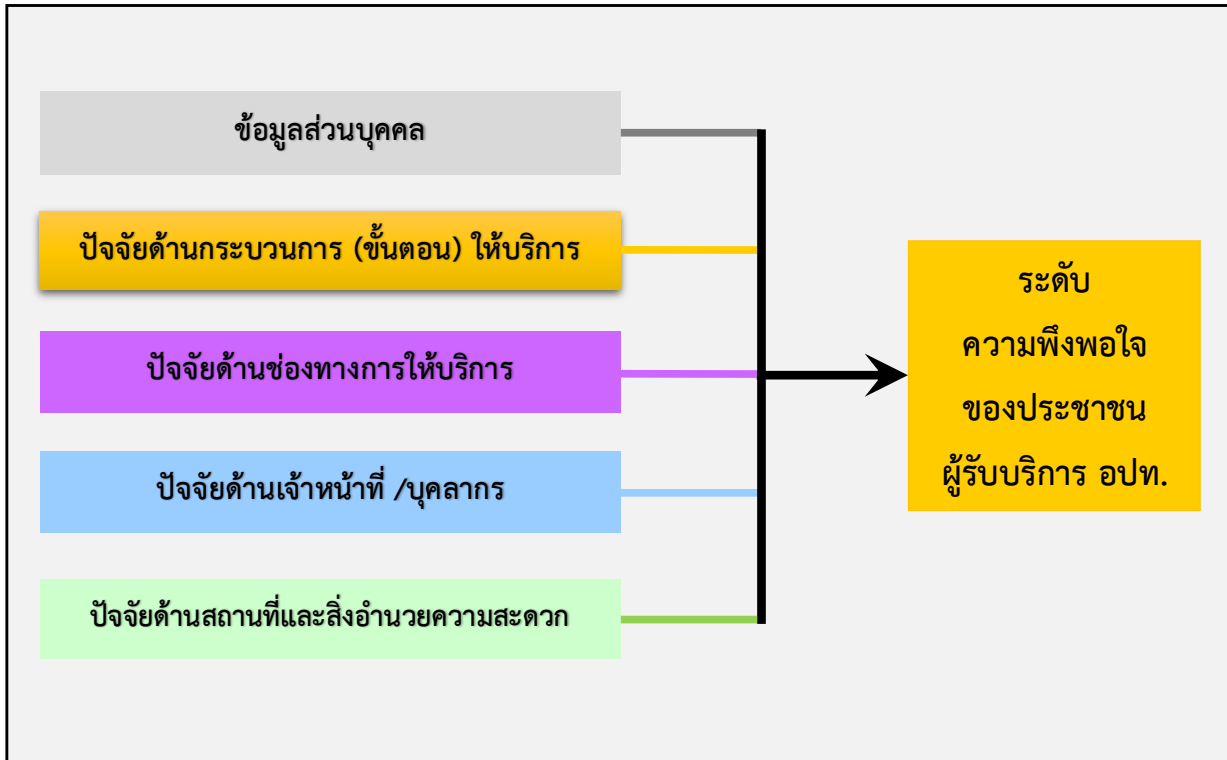
(2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว

(3) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต 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

แผนภาพที่ 2.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม



บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การนำเสนอวิธีดำเนินการวิจัย ของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) ประกอบด้วย รูปแบบการสำรวจ ขอบเขตการสำรวจ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ มีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

3.1 รูปแบบการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้อง

3.2 ขอบเขตการสำรวจ

ขอบเขตการสำรวจในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1) ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 6 ด้าน ได้แก่

- 1.1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 1.2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- 1.3) งานด้านการศึกษา
- 1.4) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 1.5) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 1.6) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

โดยแต่ละกิจกรรม/โครงการ จะสำรวจใน 5 ประเด็น ประกอบด้วย

- (1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2568 และการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- (2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว
- (3) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต 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

2) ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

ศึกษาเฉพาะข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่และมารับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง รายงานสถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร (รายเดือน) พื้นที่ ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี สรุปว่า ณ เดือนกรกฎาคม 2568 ต.กองโพน มีประชากร (รวมคนไทยและไม่ใช่ไทย) ทั้งหมด 8,042 คน เป็นเพศชาย 4,093 คน เพศหญิง 3,949 คน มีจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 2,442 หลัง

3) ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดปีงบประมาณ 2568 (12 เดือน) รายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 กิจกรรมการดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตลอดปีงบประมาณ (12 เดือน)

ที่	กิจกรรมการดำเนินงาน	ช่วงเวลา (เดือน/ปี)
1	ดำเนินการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลตลอดปีงบประมาณ 2568	ระหว่างวันที่ 21-31 สิงหาคม พ.ศ. 2568
2	รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและเขียนรายงานสำรวจความพึงพอใจ	1-15 กันยายน พ.ศ. 2568
3	ปรับปรุง แก้ไขรายงานสำรวจความพึงพอใจ	16-18 กันยายน พ.ศ. 2568
4	ส่งมอบงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	19-25 กันยายน พ.ศ. 2568

3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง รายงานสถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร (รายเดือน) พื้นที่ ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี สรุปว่า ณ เดือนกรกฎาคม 2568 ต.กองโพน มีประชากร (รวมคนไทยและไม่ใช่ไทย) ทั้งหมด 8,042 คน เป็นเพศชาย 4,093 คน เพศหญิง 3,949 คน มีจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 2,442 หลัง

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 402 คน โดยใช้หลักการเลือกขนาดกลุ่มตัวอย่าง 5% จากจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 8,042 คน โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกเป็นหมู่บ้าน/ชุมชน ดังนี้

ตารางที่ 3.2 ประชากร (N) และกลุ่มตัวอย่าง (n)

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร (รวมคนไทยและไม่ใช่ไทย)		รวม (คน)	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง (n)
		เพศชาย	เพศหญิง		
1	บ้านกองโพน	320	306	626	32
2	บ้านนาชุม	420	385	805	40
3	บ้านโนนสำราญ	296	295	591	30
4	บ้านค้อ	187	185	372	19
5	บ้านไหล่ธาตุ	406	414	820	41
6	บ้านสมสะอาด	374	373	747	37
7	บ้านสองห้อง	213	184	397	20
8	บ้านไทรงาม	394	376	770	38
9	บ้านค้อน้อย	370	368	738	37
10	บ้านโนนสว่าง	215	227	442	22
11	บ้านหนองไก่อ่า	325	286	611	31
12	บ้านดอนส้มโฮง	203	185	388	19
13	บ้านนาสะเดา	180	148	328	16
14	บ้านถ้ำตาลาว	190	217	407	20
	รวม	4,093	3,949	8,042	402

ที่มา : สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. สถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร (รายเดือน) พื้นที่ จังหวัดอุบลราชธานี อำเภอนาตาล ตำบลกองโพน ข้อมูลเดือน กรกฎาคม 2568. สืบค้นเมื่อวันที่ 21 สิงหาคม 2568, จาก

<https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMONTH/statmonth/#/displayData>

ดังนั้น $8,042 \times 5\%$ เท่ากับ 402.10 ตัวอย่าง เท่ากับ 402 ตัวอย่าง

N = 8,042 คน n = 402 ตัวอย่าง

3.4 การสร้างเครื่องมือ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) ได้สร้างเครื่องมือสำหรับการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ ตามลำดับดังนี้

1) ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากตำราเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2566-2570) ขององค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ เรื่อง งบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น

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

3) ร่างแบบสอบถาม (แบบสอบถาม กำหนดวิธีการ 2 ประเภท ประเภทแรก แบบสอบถามแบบกระดาษทั่วไป ประเภทที่สอง แบบสอบถามออนไลน์ ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ (Google Forms)) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยการวิเคราะห์ถึงองค์ประกอบร่วมของโครงการ/กิจกรรม ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการศึกษา งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

4) หัวหน้าผู้รับผิดชอบโครงการ ตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อแก้ไขและปรับปรุง

5) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วทดลองให้กลุ่มเป้าหมายอ่าน เพื่อทดสอบความเข้าใจ

6) ปรับปรุงแบบสอบถาม เพื่อจัดทำเป็นต้นฉบับ

7) เก็บข้อมูลกับประชาชนกลุ่มเป้าหมาย โดยวิธีให้คณะนักวิจัยหรือคณะตัวแทนทีมงานผู้ช่วยนักวิจัยอ่านแบบสอบถามให้ฟังแล้วกรอกแบบสอบถามให้โดยคณะนักวิจัยหรือคณะตัวแทนทีมงานผู้ช่วยนักวิจัย การตอบแบบสอบถาม กำหนดวิธีการ 2 ประเภท ประเภทแรก แบบสอบถามแบบกระดาษทั่วไป ประเภทที่สอง แบบสอบถามออนไลน์ ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ (Google Forms)

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลในปีงบประมาณ 2568 ระหว่างวันที่ 21-31 สิงหาคม พ.ศ. 2568 ประกอบด้วย ทีมผู้ช่วยนักวิจัยในพื้นที่ซึ่งเป็นนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ชั้นปีที่ 2-4 จากสาขาวิชาการปกครอง และสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ซึ่งได้ผ่านการศึกษาคือหรือผ่านการอบรมเบื้องต้นเกี่ยวกับการวิจัยเชิงคุณภาพ (ทางสังคมศาสตร์) และการวิจัยเชิงปริมาณ ดำเนินการลงพื้นที่เก็บข้อมูลภาคสนามเพื่อสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการ ตามวิธีการตอบแบบสอบถามทั้ง 2 ประเภท แบบสอบถามแบบกระดาษทั่วไป และแบบสอบถามออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ (Google Forms) แล้วนำข้อมูลจากทั้งสองแหล่งมาวิเคราะห์รวมกัน

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

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

3.7 เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) มีเกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ 3.3 เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ

ร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	เกณฑ์ให้คะแนน (เต็ม 10 คะแนน)	การแปลค่า
มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10	พอใจมากที่สุด
ไม่เกินร้อยละ 95	9	พอใจมาก
ไม่เกินร้อยละ 90	8	
ไม่เกินร้อยละ 85	7	
ไม่เกินร้อยละ 80	6	พอใจปานกลาง
ไม่เกินร้อยละ 75	5	
ไม่เกินร้อยละ 70	4	
ไม่เกินร้อยละ 65	3	พอใจน้อยที่สุด
ไม่เกินร้อยละ 60	2	
ไม่เกินร้อยละ 55	1	
ไม่เกินร้อยละ 50	0	ไม่พอใจ

ภาพที่ 3.1 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน (1)



ภาพที่ 3.2 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน (2)



ภาพที่ 3.3 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน (3)



ภาพที่ 3.4 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน (4)



บทที่ 4

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มาใช้บริการโดยตรง โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

(1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว

(2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต 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 และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง รายงานสถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร (รายเดือน) พื้นที่ ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี สรุปรว่า ณ เดือนกรกฎาคม 2568 ต.กองโพน มีประชากร (รวมคนไทยและไม่ใช่ไทย) ทั้งหมด 8,042 คน เป็นเพศชาย 4,093 คน เพศหญิง 3,949 คน มีจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 2,442 หลัง

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 402 คน โดยใช้หลักการเลือกขนาดกลุ่มตัวอย่าง 5% จากจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 8,042 คน

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 ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน ที่ถูกสุ่มสำรวจ

ที่	ชื่อ-สกุล	อายุ	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่	วันที่สำรวจ
1	นางสาวศิริวัฒน์ พวงใส	39	0860967165	85 หมู่ 8 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
2	นายบันทึก ถ้ำหิน	75	0649567366	115 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
3	นางสมพัตร์ พลอยไธสง	51	0635386001	71 หมู่ 8 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
4	นางประกอบแก้ว วงสา	56	-	100 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
5	นางหม่อม พิษสิงห์	75	-	18 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
6	นางทอน แก้วทองดี	67	-	60 หมู่ 2 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
7	นางสมาน ชมชื่น	76	-	64 หมู่ 2 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
8	นางวิมล ทิพา	62	-	223 หมู่ 2 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
9	นางจำปี คำหอม	54	-	119 หมู่ 8 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
10	นางบาน รัตนวิสัย	68	-	21 หมู่ 6 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
11	นางจันทิ พิมพ์แก้ว	85	-	84 หมู่ 6 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
12	นายอรรถกิต ผิวทอง	30	-	10 หมู่ 9 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
13	นายสมชาย อินธิจักร์	52	0934879686	121 หมู่ 10 ต.กองโพน อ.นา ตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568

ตารางที่ 4.1 ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน ที่ถูกกลุ่มสำรวจ (ต่อ)

ที่	ชื่อ-สกุล	อายุ	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่	วันที่สำรวจ
14	นายวุฒิศักดิ์ แสงอร่าม	39	0967258002	144 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
15	นางสาวนงค์คราญ สุวรรณราช	35	0827998054	199 หมู่ 2 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
16	นางสาวกัญญิกา พิช สิงห์	49	-	168 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
17	นางอภินันท์ พรหมสิงห์	59	0851480283	3 หมู่ 2 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
18	นายสมเกียรติ คำยอด	61	0880826171	75 หมู่ 3 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
19	นางปัญจา ประสาน	77	-	15 หมู่ 6 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
20	นางไสว ทองสี	83	-	33 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
21	นายละม่อม โพธิยา	57	-	57 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
22	นายธนวัฒน์ ไตรรินทร์	34	0943592916	6 หมู่ 9 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
23	นายสมาน ศรีพรมมา	76	-	17 หมู่ 6 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
24	นางลำไย เวียงแก	54	-	30 หมู่ 6 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
25	นางอ่อน พวงใส	82	-	84 หมู่ 8 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
26	นางเพ็ชร์เรียง เหล่า บุตรสา	84	-	57 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568

ตารางที่ 4.1 ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน ที่ถูกสุ่มสำรวจ (ต่อ)

ที่	ชื่อ-สกุล	อายุ	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่	วันที่สำรวจ
27	นายวีระ จันทบุตร	66	0621752364	61 หมู่ 3 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
28	นายเสถียร พิลาก	68	-	26 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
29	นายปัญญา ประชุมแดง	56	-	23 หมู่ 2 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
30	นาย สีสวาด เข้มสีดา	57	-	4 หมู่ 10 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
31	นายคำภา ขาพิภักดิ์	66	-	114 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
32	นางบังอร ขาพิภักดิ์	59	0495387449	138 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
33	นายชัยวัตร ศรีเลิศ	43	-	82 หมู่ 2 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
34	นายนันท์วัฒน์ ชินรัตน์	18	0963015496	199 หมู่ 2 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
35	นางบุญมี ทุมโทน	44	0811056495	13 หมู่ 2 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
36	นางจงใจ ลือชัย	73	-	30 หมู่ 6 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
37	นางเจียงสี ชะนะภา	79	-	64 หมู่ 4 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
38	นางวิเชียร พวงใส	59	-	85 หมู่ 8 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
39	นายนิติพงษ์ จุมลี	27	-	91 หมู่ 9 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568

ตารางที่ 4.1 ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน ที่ถูกกลุ่มสำรวจ (ต่อ)

ที่	ชื่อ-สกุล	อายุ	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่	วันที่สำรวจ
40	นายประกาศ พวงใส	61	0809436055	85 หมู่ 8 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
41	นางหมวย ลือนาม	47	0649564711	129 หมู่ 2 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
42	นายวิญญา พรหมสิงห์	45	0934133346	73 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
43	นายสัมฤทธิ์ พิษสิงห์	50	0652938010	18 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
44	นางบุญเลี้ยง สุวรรณวิ สุธ	67	-	10 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
45	นายเฉลิมชัย นิรบุตร	26	-	65 หมู่ 8 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
46	นายอุไท พิมพ์พรรณ	76	-	217 หมู่ 6 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
47	นางหนูถุ่น สุวรรณราช	59	-	76 หมู่ 2 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
48	นางนวลศรี พิลาก	67	-	26 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
49	นายธนากร เรืองศรี	27	-	188 หมู่ 9 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
50	นางเพ็ญ มั่นทรลักษณ์	72	-	98 หมู่ 6 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
51	นายดิเรก คำมงคล	71	-	41 หมู่ 6 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568
52	นางราศรี บุตรหา	77	-	105 หมู่ 6 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	24 สิงหาคม 2568

4.1 ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 6 ด้าน ได้แก่

- 1.1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 1.2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- 1.3) งานด้านการศึกษา
- 1.4) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 1.5) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 1.6) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลจากการศึกษา พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.8 ส่วนเพศชาย ร้อยละ 45.2 ตามลำดับ ด้านอายุ พบว่า กลุ่มอายุส่วนใหญ่ อยู่ในช่วงอายุ 50-59 ปี ร้อยละ 29.5 รองลงมา อยู่ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 28.7 อยู่ในช่วง 40-49 ปี ร้อยละ 12.2 อยู่ในช่วงอายุ 30-39 ปี ร้อยละ 11.8 อยู่ในช่วงอายุ 20-29 ปี ร้อยละ 9.3 และช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 8.5 ตามลำดับ

ในด้านศาสนา พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดนับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 100.00

ด้านอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ชาวนา ชาวไร่ ร้อยละ 76.4 รองลงมา ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 6.2 เป็นผู้ว่างงานหรือไม่มีอาชีพที่แน่นอนทำ /ตกงาน ร้อยละ 4.5 อาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 4.2 เป็นนักศึกษา นักเรียน ร้อยละ 3.5 เป็นพนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน ร้อยละ 2.8 และเป็นข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐ ร้อยละ 2.4 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 65.4 รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3) ร้อยละ 10.2 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6) ร้อยละ 8.6 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 6.2 สำเร็จการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ร้อยละ 5.4 สำเร็จการศึกษาในระดับอนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ร้อยละ 2.2 และสำเร็จการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป ร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ในด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ในช่วงต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 64.1 รองลงมา เป็นบุคคลที่มีรายได้ในช่วง 5,001-10,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 10.5 มีรายได้ในช่วง 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 8.4 มีรายได้ในช่วง 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 6.8 เป็นบุคคลที่ไม่มีรายได้ ร้อยละ 5.4 และมีรายได้ในช่วง 20,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 4.8 ตามลำดับ

ด้านการเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2568 พบว่า ส่วนใหญ่เคยเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2568 ร้อยละ 87.2 และไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2568 ร้อยละ 12.8 ตามลำดับ

สุดท้าย ด้านการทำให้แบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร้อยละ 74.2 และเคยทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร้อยละ 25.8 ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 4.2

ภาพที่ 4.1 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน (1)



ภาพที่ 4.2 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน (2)



ภาพที่ 4.3 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน (3)



ตารางที่ 4.2 ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ (จำนวน)
เพศ	
ชาย	45.2
หญิง	54.8
เพศทางเลือก (LGBTQI ⁺)	0.0
รวม	100 (402)
อายุ	
ต่ำกว่า 20 ปี	8.5
20-29 ปี	9.3
30-39 ปี	11.8
40-49 ปี	12.2
50-59 ปี	29.5
60 ปีขึ้นไป	28.7
รวม	100 (402)
ศาสนา	
พุทธ	100.0
อิสลาม	0.0
คริสต์	0.0
อื่นๆ	0.0
รวม	100 (402)
อาชีพ	
ว่างงาน/ ไม่ได้ทำงาน	4.5
เกษตรกร ชาวนา ชาวไร่	76.4
รับจ้างทั่วไป	6.2
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	4.2
พนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน	2.8
นักศึกษา นักเรียน	3.5
ข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐ ฯ	2.4
อาชีพอื่นๆ (พระสงฆ์/นักบวช)	0.0
รวม	100 (402)

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ (จำนวน)
ระดับการศึกษา	
ไม่ได้เข้าสู่ระบบการศึกษา	0.0
ประถมศึกษา	65.4
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3)	10.2
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6)	8.6
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	5.4
อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	2.2
ปริญญาตรี	6.2
ปริญญาโทขึ้นไป	2.0
รวม	100 (402)
รายได้ต่อเดือน	
ไม่มีรายได้	5.4
ต่ำกว่า 5,000 บาท	64.1
5,001-10,000 บาท	10.5
10,001-15,000 บาท	8.4
15,001-20,000 บาท	6.8
20,001 บาทขึ้นไป	4.8
รวม	100 (402)
การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในช่วงปีงบประมาณ 2568	
ไม่เคยเข้าร่วม	12.8
เคยเข้าร่วม	87.2
รวม	100 (402)
การทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	
ไม่เคยทำ	74.2
เคยทำ	25.8
รวม	100 (402)

4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 6 ด้าน ได้แก่

- 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- 3) งานด้านการศึกษา
- 4) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 5) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 6) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

- (1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว
- (2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต 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 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพธิ์ อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต 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 โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพธิ์ อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) ร้อยละ 95.3 โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Std. Deviation (SD)) เท่ากับ 0.14874 ค่าต่ำสุด (Minimum) เท่ากับ 0.00 และค่าสูงสุด (Maximum) เท่ากับ 4.00 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.3 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการ กรอกเอกสาร จัดลำดับการ ให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการ ขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย	11.7	83.8	2.5	2.0	0.0	100 (402)
	95.5					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางใน การให้บริการ การให้บริการผ่านสื่อ อินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่าน ช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของ ช่องทาง ความสะดวกสบายของ ช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	10.8	83.6	3.0	2.6	0.0	100 (402)
	94.4					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การ แต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่ เท่าเทียม	12.2	83.6	2.2	2.0	0.0	100 (402)
	95.8					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ	12.3	83.2	2.5	2.0	0.0	100 (402)
	95.5					
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	11.3	84.0	2.7	2.0	0.0	100 (402)
	95.3					

Std. Deviation (SD) = 0.14874 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากตารางที่ 4.3 สรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียมมากที่สุด ร้อยละ 95.8 รองลงมา ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย เท่ากัน ร้อยละ 95.5 และความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 94.4 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.3 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.3)

ภาพที่ 4.4 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน (4)



4.2.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต 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 โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) ร้อยละ 95.4 โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Std. Deviation (SD)) เท่ากับ 0.13315 ค่าต่ำสุด (Minimum) เท่ากับ 0.00 และค่าสูงสุด (Maximum) เท่ากับ 4.00 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.4 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการ กรอกเอกสาร จัดลำดับการ ให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการ ขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย	12.4	83.0	2.6	2.0	0.0	100 (402)
	95.4					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางใน การให้บริการ การให้บริการผ่านสื่อ อินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่าน ช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของ ช่องทาง ความสะดวกสบายของ ช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	12.6	82.2	3.2	2.0	0.0	100 (402)
	94.8					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การ แต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่ เท่าเทียม	12.3	83.5	2.2	2.0	0.0	100 (402)
	95.8					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก ความสะดวก การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ	12.4	83.2	2.4	2.0	0.0	100 (402)
	95.6					
โดยสรุปความพึงพอใจในงานด้าน สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	12.2	83.2	2.6	2.0	0.0	100 (402)
	95.4					

Std. Deviation (SD) = 0.13315 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากตารางที่ 4.4 สรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมค่าตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียมมากที่สุด ร้อยละ 95.8 รองลงมา ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ ร้อยละ 95.6 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย ร้อยละ 95.4 และความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 94.8 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.4 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.4)

ภาพที่ 4.5 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน (5)



4.2.3 งานด้านการศึกษา

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต 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 โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) ร้อยละ 95.8 โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Std. Deviation (SD)) เท่ากับ 0.11053 ค่าต่ำสุด (Minimum) เท่ากับ 0.00 และค่าสูงสุด (Maximum) เท่ากับ 4.00 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.5 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านการศึกษา

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการ กรอกเอกสาร จัดลำดับการ ให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการ ขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย	17.3	78.3	2.5	1.9	0.0	100 (402)
	95.6					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางใน การให้บริการ การให้บริการผ่านสื่อ อินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่าน ช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของ ช่องทาง ความสะดวกสบายของ ช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	16.4	79.3	2.4	1.9	0.0	100 (402)
	95.7					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การ แต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่ เท่าเทียม	17.3	78.7	2.1	1.9	0.0	100 (402)
	96.0					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก ความสะดวก การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ	17.2	78.7	2.2	1.9	0.0	100 (402)
	95.9					
โดยสรุปความพึงพอใจในงานด้าน การศึกษา	17.4	78.4	2.3	1.9	0.0	100 (402)
	95.8					

Std. Deviation (SD) = 0.11053 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจในงานด้านการศึกษา โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากตารางที่ 4.5 สรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียมมากที่สุด ร้อยละ 96.0 รองลงมา ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ ร้อยละ 95.9 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 95.7 และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย ร้อยละ 95.6 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.8 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.5)

ภาพที่ 4.6 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน (6)



4.2.4 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต 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 ขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) ร้อยละ 95.6 โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Std. Deviation (SD)) เท่ากับ 0.11296 ค่าต่ำสุด (Minimum) เท่ากับ 0.00 และค่าสูงสุด (Maximum) เท่ากับ 4.00 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.6 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการ กรอกเอกสาร จัดลำดับการ ให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการ ขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย	11.5	84.0	3.0	1.5	0.0	100 (402)
	95.5					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางใน การให้บริการ การให้บริการผ่านสื่อ อินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่าน ช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของ ช่องทาง ความสะดวกสบายของ ช่องทาง ความพอเพียงทั่วถึง	11.1	84.4	2.9	1.6	0.0	100 (402)
	95.5					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การ แต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่ เท่าเทียม	11.4	84.4	2.6	1.6	0.0	100 (402)
	95.8					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ	11.5	84.1	2.8	1.6	0.0	100 (402)
	95.6					
โดยสรุปความพึงพอใจในงานด้าน ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	11.3	84.3	2.8	1.6	0.0	100 (402)
	95.6					

Std. Deviation (SD) = 0.11296 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจในงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากตารางที่ 4.6 สรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมค่าตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียมมากที่สุด ร้อยละ 95.8 รองลงมา ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ ร้อยละ 95.6 และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 95.5 เท่ากัน

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.6 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.6)

ภาพที่ 4.7 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน (7)



4.2.5 งานด้านรายได้หรือภาษี

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต 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 ขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) ร้อยละ 96.1 โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Std. Deviation (SD)) เท่ากับ 0.09512 ค่าต่ำสุด (Minimum) เท่ากับ 0.00 และค่าสูงสุด (Maximum) เท่ากับ 4.00 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.7 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการ กรอกเอกสาร จัดลำดับการ ให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการ ขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย	18.0	78.0	2.7	1.3	0.0	100 (402)
	96.0					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางใน การให้บริการ การให้บริการผ่านสื่อ อินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่าน ช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของ ช่องทาง ความสะดวกสบายของ ช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	17.5	78.4	2.8	1.3	0.0	100 (402)
	95.9					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การ แต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่ เท่าเทียม	17.5	78.8	2.4	1.3	0.0	100 (402)
	96.3					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ	18.1	78.1	2.5	1.3	0.0	100 (402)
	96.2					
โดยสรุปความพึงพอใจในงานด้าน รายได้หรือภาษี	18.0	78.1	2.6	1.3	0.0	100 (402)
	96.1					

Std. Deviation (SD) = 0.09512 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจในงานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากตารางที่ 4.7 สรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียมมากที่สุด ร้อยละ 96.3 รองลงมา ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ ร้อยละ 96.2 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย ร้อยละ 96.0 และความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 95.9 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 96.1 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.7)

ภาพที่ 4.8 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน (8)



4.2.6 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพธิ์ อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต 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 ขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพธิ์ อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) ร้อยละ 95.9 โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Std. Deviation (SD)) เท่ากับ 0.10841 ค่าต่ำสุด (Minimum) เท่ากับ 0.00 และค่าสูงสุด (Maximum) เท่ากับ 4.00 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.8 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการ กรอกเอกสาร จัดลำดับการ ให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการ ขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย	16.4	79.5	2.6	1.5	0.0	100 (402)
	95.9					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางใน การให้บริการ การให้บริการผ่านสื่อ อินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่าน ช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของ ช่องทาง ความสะดวกสบายของ ช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	16.5	78.9	3.1	1.5	0.0	100 (402)
	95.4					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การ แต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่ เท่าเทียม	17.1	79.1	2.5	1.3	0.0	100 (402)
	96.2					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ	17.0	79.1	2.5	1.4	0.0	100 (402)
	96.1					
โดยสรุปความพึงพอใจในงานด้าน พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	16.2	79.7	2.7	1.4	0.0	100 (402)
	95.9					

Std. Deviation (SD) = 0.10841 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากตารางที่ 4.8 สรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียมมากที่สุด ร้อยละ 96.2 รองลงมา ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ ร้อยละ 96.1 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย ร้อยละ 95.9 และความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 95.4 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.9 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.8)

ภาพที่ 4.9 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน (9)



ภาพที่ 4.10 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน (10)



ภาพที่ 4.11 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน (11)



ภาพที่ 4.12 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน (12)



ภาพที่ 4.13 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน (13)



ภาพที่ 4.14 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน (14)



ภาพที่ 4.15 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน (15)



ภาพที่ 4.16 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน (16)



ภาพที่ 4.17 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน (17)



ภาพที่ 4.18 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน (18)



ภาพที่ 4.19 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน (19)



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มารับบริการโดยตรง โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

(1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว

(2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต 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 และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง รายงานสถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร (รายเดือน) พื้นที่ ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี สรุปว่า ณ เดือนกรกฎาคม 2568 ต.กองโพน มีประชากร (รวมคนไทยและไม่ใช่ไทย) ทั้งหมด 8,042 คน เป็นเพศชาย 4,093 คน เพศหญิง 3,949 คน มีจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 2,442 หลัง

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 402 คน โดยใช้หลักการเลือกขนาดกลุ่มตัวอย่าง 5% จากจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 8,042 คน

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

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล กองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) กำหนดขอบเขตในการ ประเมินของลักษณะงาน 6 ด้าน ได้แก่

- 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
 - 2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
 - 3) งานด้านการศึกษา
 - 4) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
 - 5) งานด้านรายได้หรือภาษี
 - 6) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- สรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) สรุปได้ว่า **ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่า ร้อยละ 95 ขึ้นไป (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) ทั้ง 6 ด้าน คือ**

(1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.3 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.4 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(3) งานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.8 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(4) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.6 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

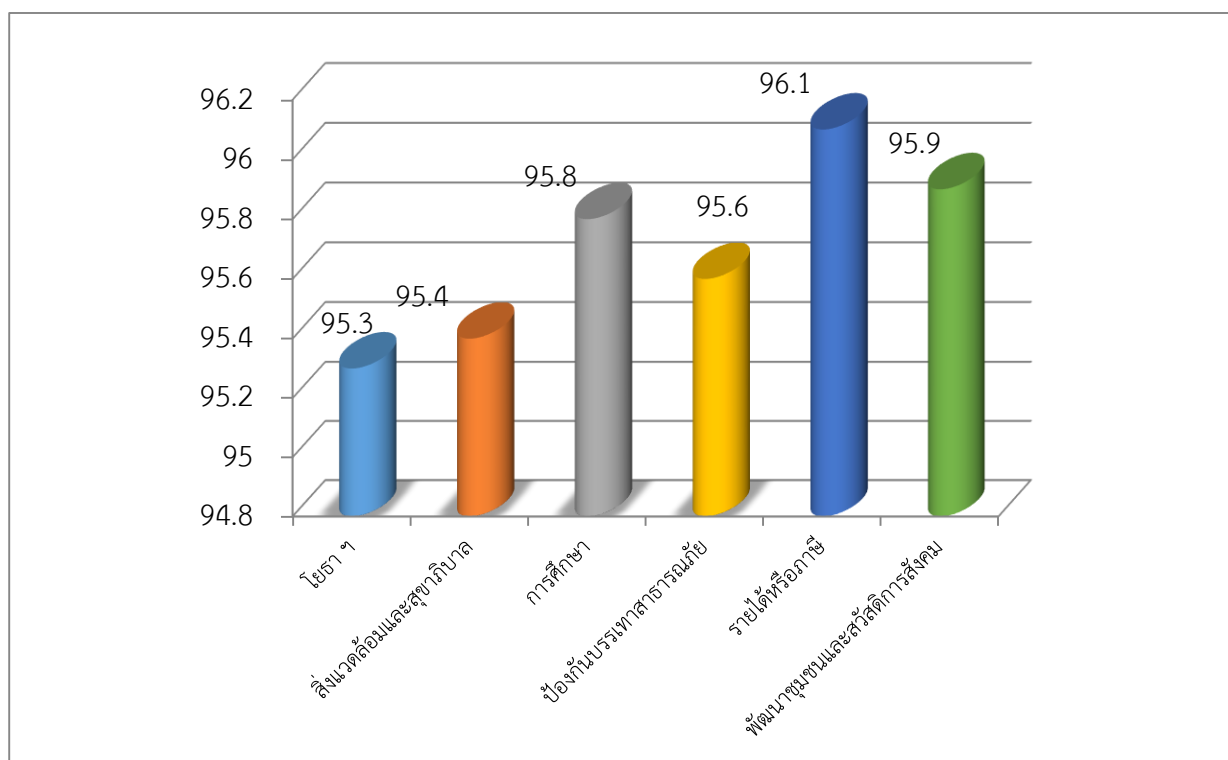
(5) งานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 96.1 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) และ

(6) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.9 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

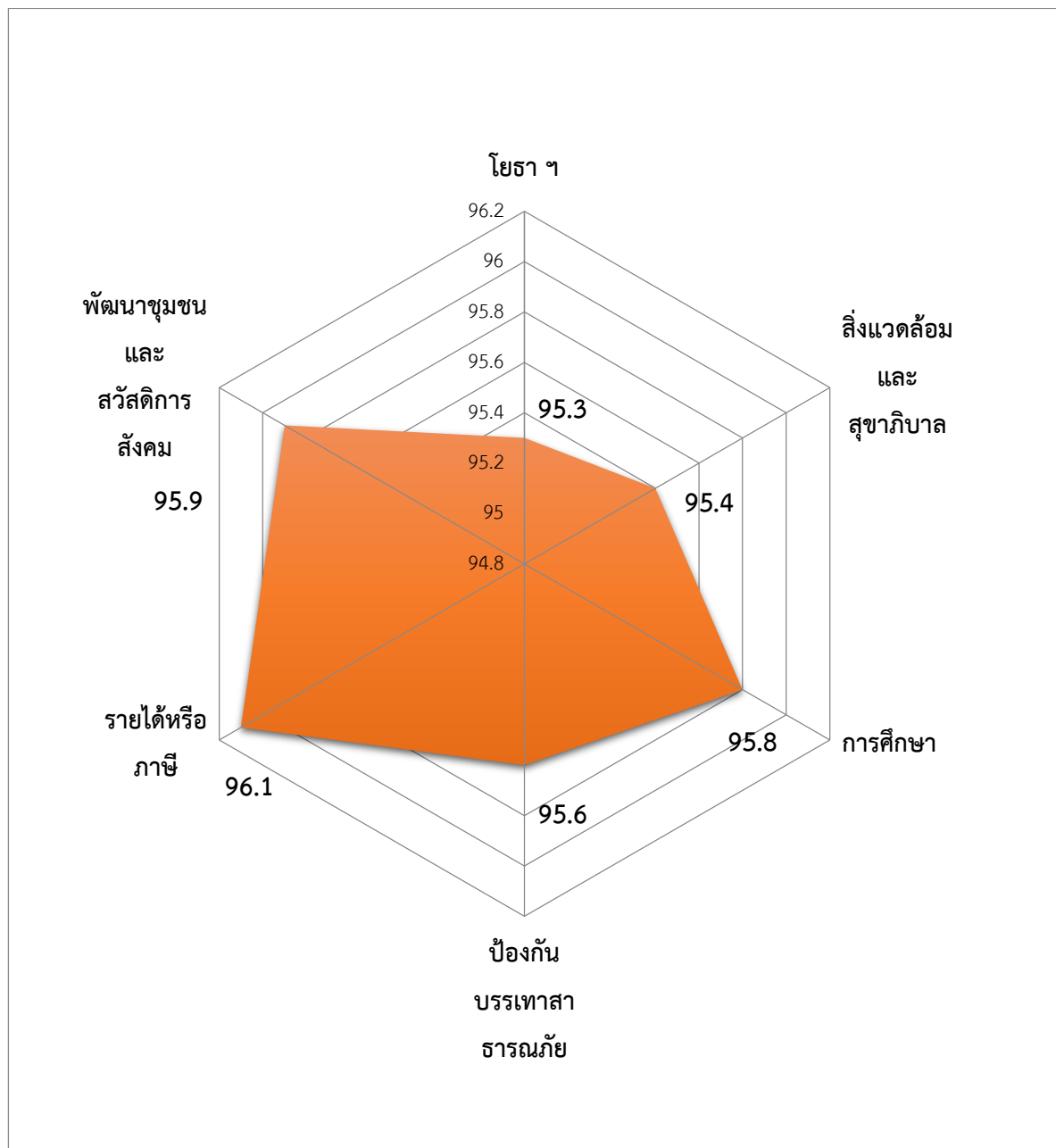
ตารางที่ 5.1 สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 6 ด้าน /คะแนน และการแปลค่า

ที่	ด้านภารกิจ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	คะแนน	การแปลค่า
1	ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.3	10	พอใจมากที่สุด
2	ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	95.4	10	พอใจมากที่สุด
3	ด้านการศึกษา	95.8	10	พอใจมากที่สุด
4	ด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	95.6	10	พอใจมากที่สุด
5	ด้านรายได้หรือภาษี	96.1	10	พอใจมากที่สุด
6	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.9	10	พอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 6 ด้าน		95.68	10	พอใจมากที่สุด

ภาพที่ 5.1 แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน



ภาพที่ 5.1 แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน (ต่อ)



5.2 อภิปรายผล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพ อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจกิจกรรม/โครงการด้านรายได้หรือภาษีมากที่สุด ซึ่งพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 96.1 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจในงานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียมมากที่สุด ร้อยละ 96.3 รองลงมา ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ ร้อยละ 96.2 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย ร้อยละ 96.0 และความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 95.9 ตามลำดับ

ด้านการอภิปรายผล เมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2565) ที่ได้รายงานสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี พ.ศ. 2565 โดยคณะผู้วิจัยได้พัฒนาเครื่องมือประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยประยุกต์จากแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.พ.ร. (2553) ซึ่งจำแนกระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเวลาหรือความรวดเร็ว ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ โดยเป็นแบบสอบถามโดยไขมาตรประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) วิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากระดับความพึงพอใจของผู้ให้ข้อมูลซึ่งเป็นประชาชนที่ได้รับบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 7,910 คน จากบริการสาธารณะจำนวน 27 ประเภท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 27 ประเภท พบว่า ประเภทที่มีผู้รับบริการมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ งานด้านการจัดเก็บภาษี/ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ งานด้านสาธารณสุข และการบริหารจัดการขยะมูลฝอย คิดเป็นร้อยละ 58.52, 56.95 และ 54.93 ตามลำดับ ซึ่งบริการสาธารณะทั้ง 3 ประเภทนั้นเป็นงานบริการหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ถิ่นทุกแห่งในด้าน การบริหารจัดการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และการบริหารจัดการรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนบริการสาธารณะประเภทงานด้านการเลี้ยงสัตว์ จัดใหม่และการฆ่าสัตว์ ด้านการบริหารจัดการสุสานและฌาปนสถาน และเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ เป็นประเภทบริการสาธารณะที่มีสัดส่วนผู้รับบริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.45, 37.56 และ 39.21 ตามลำดับ

แต่ข้อค้นพบจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) มีข้อค้นพบที่แตกต่างจากรายงานสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2565) กล่าวคือ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) กลับพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจกิจกรรม/โครงการด้านรายได้หรือภาษีมากที่สุด ซึ่งพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 96.1 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

ขณะที่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.9 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) งานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.8 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.6 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.4 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.3 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) ตามลำดับ

5.3 ข้อเสนอแนะ

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

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย(policy implications)

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่ค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1) ควรสร้างเกณฑ์มาตรฐานในการสร้างตัวชี้วัดเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำคัญทั้ง 11 ด้าน ได้แก่

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

2) จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) พบว่าโดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจการให้บริการน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับทั้ง 6 ด้านข้างต้น

โดยกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้องค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2568) ปรับปรุงแก้ไขการให้บริการในด้านต่างๆ ที่สำคัญดังนี้

- (1) ต้องการให้แก้ไขปัญหาน้ำไม่ไหล หมู่ 2 องค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน
- (2) เพิ่มเติมไฟส่องสว่าง หมู่ 8
- (3) เพิ่มเติมคลองระบายน้ำและซ่อมแซมถนน หมู่ 1
- (4) ติดตั้งไฟส่องสว่าง หมู่ 6
- (5) ติดตั้งและแก้ไขปัญหาไฟส่องสว่างบริเวณเขื่อนบ้านค้อน้อย หมู่ 9

- (6) ปรับปรุงไฟส่องสว่างหมู่ 1
- (7) ปรับปรุงไฟฟ้าและปรับปรุงถนนหมู่ 1 ไปหมู่ 2
- (8) ปรับปรุงถนนหมู่ 6
- (9) ประชาชนต้องการให้วางท่อระบายน้ำในหมู่บ้านเพิ่ม หมู่ 1
- (10) เพิ่มที่ทิ้งขยะ (ถังขยะ)
- (11) แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่เพียงพอ หมู่ 8
- (12) ถนนแคบต้องการขยายถนนหมู่ 2

5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไปที่สำคัญ ได้แก่

- 1) การศึกษารั้งนี้ มีขอบเขตมุ่งศึกษาเฉพาะประเด็น “ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล” ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบประเด็นนี้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่นๆ อาทิ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล ในเขตพื้นที่ใกล้เคียงกัน เป็นต้น
- 2) ควรศึกษาเปรียบเทียบ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล” แต่ละแห่งในจังหวัดเดียวกัน หรือเปรียบเทียบระหว่างภาคตะวันออกเฉียงเหนือกับภาคอื่นๆ เช่น ภาคใต้ ภาคเหนือ ภาคกลาง เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2564). รายงานสรุปผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สอ. – อปท.) ประจำปี พ.ศ. 2563. ค้นวันที่ 1 พฤษภาคม 2568 จาก http://www.dla.go.th/upload/ebook/column/2021/8/17752_21101.pdf
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2565). รายงานการศึกษาวิเคราะห์ผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (LPA). ค้นวันที่ 1 พฤษภาคม 2568 จาก http://www.dla.go.th/upload/ebook/column/2022/11/2349_6262.pdf
- โกวิท 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.
- บุญศรี ยี่หะ. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รศ.ดร. รัตติยาพร. (2557). เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 8-15. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า. (2552). เคล็ดลับการจัดการบริการสาธารณะท้องถิ่น: 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.
- วุฒิสภา. (2557). การกระจายภารกิจหน้าที่ไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยุคใหม่. ค้นวันที่ 1 พฤษภาคม 2568 จาก <http://www.local.moi.go.th/webst/botfam1.htm>.

วุฒิสาร ตันไชย. (2559). รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.

สถาบันพระปกเกล้า. (2561). บันทึกเรื่องเด่นรางวัลพระปกเกล้า : ท้องถิ่น ทบพวน ทำท่าย เพื่อการ
จัดบริการสาธารณะ. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.

สถาบันพระปกเกล้า. (2561). บันทึกเรื่องเด่นรางวัลพระปกเกล้า : ท้องถิ่น ทบพวน ทำท่าย เพื่อการ
จัดบริการสาธารณะ. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.

สถาบันพระปกเกล้า. (2566). รางวัลพระปกเกล้า'66. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.

สถาบันพระปกเกล้าและสำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2562). รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของ
ประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะและการทำงานของหน่วยงาน
ต่างๆ พ.ศ. 2562. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.

อรรถัย กักผล. (2552). เคล็ดลับการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่น: บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า' 51.
กรุงเทพฯ: บริษัท ส เจริญ การพิมพ์ จำกัด.

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

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบสอบถาม ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
โดย คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ประจำปีงบประมาณ 2568