



รายงานผลการสำรวจและประเมินผล
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2569
เทศบาลตำบลตาเกา
อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี





หนังสือรับรองผลคะแนนการประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2
มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ประจำปีงบประมาณ 2569)

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี 34190

วันที่ 22 กันยายน 2569

ขอรับรองว่า เทศบาลตำบลตาเกา อำเภออำนาจ จังหวัดอุบลราชธานี ได้รับการประเมินความ
พึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการ
ให้บริการ (ประจำปีงบประมาณ 2569) โดยสรุปผลคะแนน ดังนี้

ที่	ด้านความพึงพอใจ	ร้อยละของระดับ ความพึงพอใจ	คะแนน	การแปลค่า
1	ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.2	10	พอใจมากที่สุด
2	ด้านการศึกษา	95.8	10	พอใจมากที่สุด
3	ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	95.6	10	พอใจมากที่สุด
4	ด้านรายได้หรือภาษี	96.2	10	พอใจมากที่สุด
5	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	96.0	10	พอใจมากที่สุด
6	ด้านสาธารณสุข	95.8	10	พอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 6 ด้าน		95.77	10	พอใจมากที่สุด

รับรอง ณ วันที่ 22 กันยายน 2569



ดร.ประเทือง ม่วงอ่อน

หัวหน้าโครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ
ในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
กลุ่มท้องถิ่นศึกษา คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2569) ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มารับบริการโดยตรง โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2569) สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง รายงานสถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร (รายเดือน) พื้นที่ ตำบลตาเกา อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี สรุปว่า ณ เดือนกรกฎาคม 2569 เทศบาลตำบลตาเกา มีประชากรทั้งหมด 9,993 คน แยกเป็นเพศชาย 5,070 คน เพศหญิง 4,923 คน มีจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 4,079 หลัง (ที่มา : สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. สถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร (รายเดือน) พื้นที่ จังหวัดอุบลราชธานี อำเภอน้ำขุ่น ตำบลตาเกา ข้อมูลสิ้นเดือนกรกฎาคม 2569)

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 500 คน โดยใช้หลักการเลือกขนาดกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 5% จากจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 9,993 คน

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2569) สรุปได้ว่า **ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) ทั้ง 6 ด้าน คือ**

(1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2569) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.2 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(2) งานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2569) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.8 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(3) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2569) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.6 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(4) งานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2569) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 96.2 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)



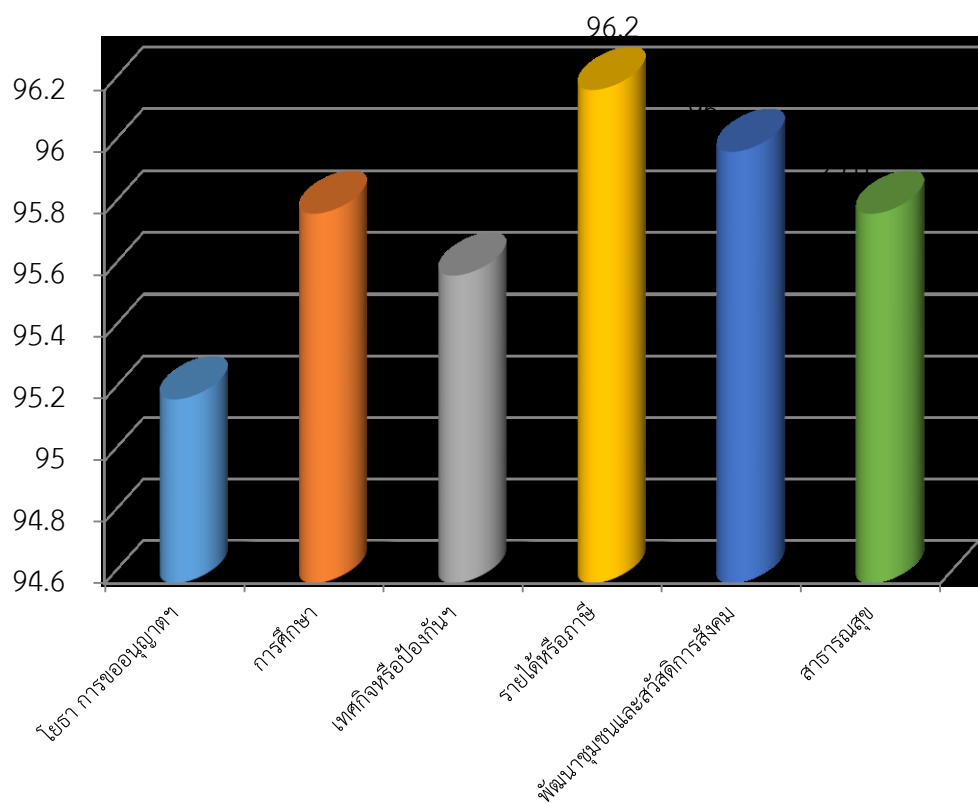
(5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2569) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 96.0 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) และ

(6) งานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2569) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.8 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

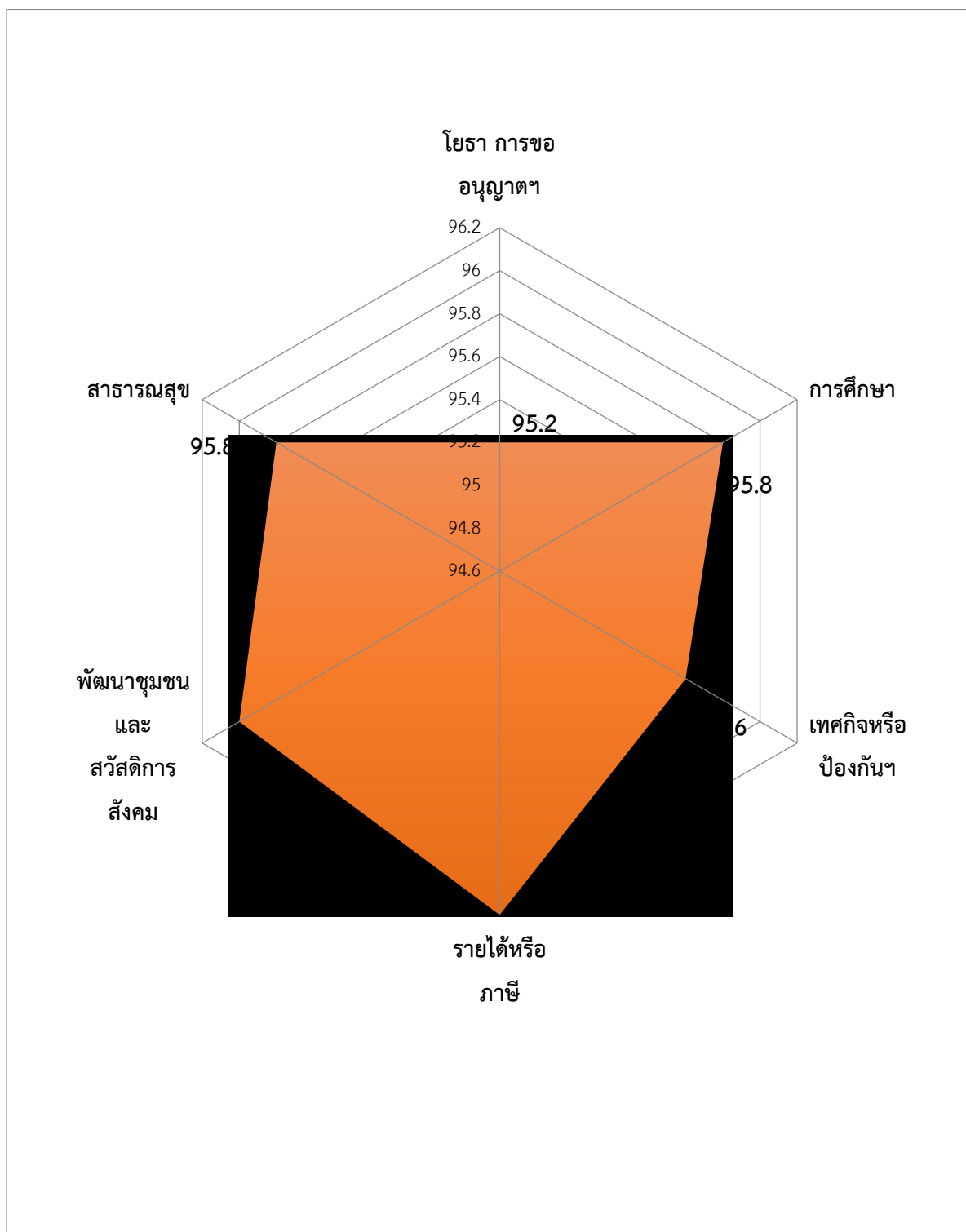
สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 6 ด้าน /คะแนน และการแปลค่า

ที่	ด้านความพึงพอใจ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	คะแนน	การแปลค่า
1	ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.2	10	พอใจมากที่สุด
2	ด้านการศึกษา	95.8	10	พอใจมากที่สุด
3	ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	95.6	10	พอใจมากที่สุด
4	ด้านรายได้หรือภาษี	96.2	10	พอใจมากที่สุด
5	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	96.0	10	พอใจมากที่สุด
6	ด้านสาธารณสุข	95.8	10	พอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 6 ด้าน		95.77	10	พอใจมากที่สุด

แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน



แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน (ต่อ)



ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการของเทศบาลตำบลตาเกา ที่ถูกสุ่มสำรวจ

ที่	ชื่อ-สกุล	อายุ	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่	วันที่สำรวจ
1	นางสังวาล นาระนะ (อสม.)	50	0828764288	82 หมู่ 7 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
2	นางสาวทวิวรรณ กะวันทา (อสม.)	46	0833833128	240 หมู่ 7 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
3	นางสุพัฒน์ ระตะโม (อสม.)	43	0943806134	148 หมู่ 7 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
4	นางช่อผกา คำทะนา	65	0818368016	31 หมู่ 10 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
5	นางสาวพิชญนันท์ พันธ์แก่น	37	0998256869	188/1 หมู่ 7 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
6	นายสมศักดิ์ คำทะนา	67	0930009134	31 หมู่ 10 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
7	นางสมคิด คำโสภา	55	0934415136	70 หมู่ 8 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
8	นางบุรณ ศรีเพชร	58	0840048389	176 หมู่ 13 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
9	นางวิไลย สาสีโคตร	62	-	205 หมู่ 2 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
10	นางบุญมี นิवास	56	-	82/1 หมู่ 1 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
11	นางสาวจิตรา นาระนะ (อสม.)	34	0902042906	246 หมู่ 7 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
12	นายชนิด หาญกล้า (อสม.)	70	-	133/1 หมู่ 13 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
13	นางนันทิตา ศรีประเสริฐ (อสม.)	46	0908917163	123 หมู่ 7 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569

ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการของเทศบาลตำบลตาเกา ที่ถูกสุ่มสำรวจ (ต่อ)

ที่	ชื่อ-สกุล	อายุ	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่	วันที่สำรวจ
14	นายทองพูน สรสี	43	-	48 หมู่ 2 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
15	นางสาวดวงกมล เมียมมอ	31	0809920036	90 หมู่ 7 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
16	นางวาสนา เวระนะ	44	0848977473	143 หมู่ 1 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
17	นางสาวรัชฎาภรณ์ วงพรม	17	0953754738	204 หมู่ 2 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
18	นายบุญเลิศ นกแก้ว	69	-	50 หมู่ 13 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
19	นางทองมี มลาเทียนอาจ	52	0982134380	123 หมู่ 12 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
20	นางกานดา แจ่มตะวัน	62	0962939727	182 หมู่ 4 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
21	นางสุวรรณ คำทะนา	49	-	123 หมู่ 4 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
22	นายพิเชษฐ หล้าคำ (ประธานอสม.)	55	0658722451	52 หมู่ 7 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
23	นางสาววิภาศรี นาระ นะ	47	0982047564	130 หมู่ 7 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
24	นางดวงใจ พันธุ์แก่น	57	0933835582	188/1 หมู่ 7 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
25	นางไชนภา โงนเงิน	58	-	112 หมู่ 7 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
26	นางแสง ไชยแก้ว	53	-	113 หมู่ 1 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569

ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการของเทศบาลตำบลตาเกา ที่ถูกสุ่มสำรวจ (ต่อ)

ที่	ชื่อ-สกุล	อายุ	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่	วันที่สำรวจ
27	นางวรรณนิ โพธิ์สา	69	-	50 หมู่ 1 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
28	นายคำภีร์ วงพรม	40	-	204 หมู่ 2 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
29	นายหอมจันทร์ सानุสันต์	66	0630426640	139 หมู่ 13 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
30	นางชุติมา คำโสภา	53	0611399680	84 หมู่ 8 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
31	นางสมพร แป้สูงเนิน	55	0635962862	26 หมู่ 4 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
32	นางสาวยุภาพร สุตยาพงศ์	31	0650815469	170 หมู่ 5 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
33	นางมงคล บุญเพิ่ม (อสม.)	55	-	175 หมู่ 7 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
34	นางบุญเลียน เวทะเรีเย	53	-	154 หมู่ 4 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
35	นางยุวรักษ์ ดอกเกษศรี	56	-	76 หมู่ 1 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
36	นางจำเนียร ทองเขมา	49	-	166 หมู่ 4 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
37	นางคำนาง ทองขะเมียด	58	-	75 หมู่ 5 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
38	นายประไพโร นาระนะ	53	-	82 หมู่ 7 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
39	นางโสภีย์ ไชยโคตร	48	0872507127	198 หมู่ 12 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569

ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการของเทศบาลตำบลตาเกา ที่ถูกสุ่มสำรวจ (ต่อ)

ที่	ชื่อ-สกุล	อายุ	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่	วันที่สำรวจ
40	นางอุบลรัตน์ หาญกล้า	59	-	133/1 หมู่ 13 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
41	นางลำดวน เตลี	50	0937382116	94 หมู่ 1 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
42	นางรัตนพร ดีสา	39	0956786915	204 หมู่ 2 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
43	นางสาวภาลิตา พาเจริญ	37	-	33 หมู่ 13 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
44	นางจันทศรี พันสุโพธิ์ (อสม.)	53	0817584763	119 หมู่ 7 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
45	นายสำลี สาริก	62	-	202 หมู่ 7 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
46	นางประณอม รสชาติ	70	-	85 หมู่ 1 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
47	นางหนูอ่อน เมียดสีนา	65	-	256 หมู่ 4 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
48	นางอรรณณ เมียดทะ มา	54	-	64 หมู่ 4 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
49	นางคำหลาด วราพัฒ	42	-	63 หมู่ 8 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
50	นางเกตุสุตา ทองสไล	49	0848249272	104 หมู่ 12 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
51	นายสิทธิชัย สานุสันต์	27	-	101 หมู่ 13 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
52	นางพิน วงคำผา	69	-	27/1 หมู่ 13 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569



ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการของเทศบาลตำบลตาเภา ที่ถูกสุ่มสำรวจ (ต่อ)

ที่	ชื่อ-สกุล	อายุ	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่	วันที่สำรวจ
53	นางคำดวง เมียมมอ	64	-	63 หมู่ 8 ต.ตาเภา อ.น้ำซุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
54	นายแอ้ เทนสุนา	49	-	200 หมู่ 7 ต.ตาเภา อ.น้ำซุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
55	นางทองใบ ละเลิศ	49	0933959406	54 หมู่ 12 ต.ตาเภา อ.น้ำซุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
56	นางสงัด นิवास	45	-	136 หมู่ 1 ต.ตาเภา อ.น้ำซุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
57	นางพิน ครองชัย	72	-	39 หมู่ 1 ต.ตาเภา อ.น้ำซุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
58	นายบุญเพิ่ม สาลีโพตร	58	-	205 หมู่ 2 ต.ตาเภา อ.น้ำซุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
59	นายเกรียงไกร กุดสม	47	-	166 หมู่ 4 ต.ตาเภา อ.น้ำซุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
60	นางดี ดิจะนา	73	-	175 หมู่ 4 ต.ตาเภา อ.น้ำซุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
61	นางเสาวลักษณ์ สุดาหยค์	53	-	70 หมู่ 5 ต.ตาเภา อ.น้ำซุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
62	นางมาย ตอนสี	55	-	67 หมู่ 5 ต.ตาเภา อ.น้ำซุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
63	นางอินถา นาระนะ	63	-	122/1 หมู่ 7 ต.ตาเภา อ.น้ำซุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
64	นายศักดิ์นาลิน ชาวเวียง	41	-	97 หมู่ 8 ต.ตาเภา อ.น้ำซุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
65	นางสาววิภาดา รัตนโสภา	31	-	197 หมู่ 12 ต.ตาเภา อ.น้ำซุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569





ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการของเทศบาลตำบลตาเกา ที่ถูกสุ่มสำรวจ (ต่อ)

ที่	ชื่อ-สกุล	อายุ	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่	วันที่สำรวจ
66	นางทองม้วน ดีสา	62	-	76/1 หมู่ 13 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
67	นายกันหา ศรีเพชร	58	-	176 หมู่ 13 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
68	นางบังอร สานุสันต์	62	-	101 หมู่ 13 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
69	นางบุญศรี ครองชัย	60	-	16 หมู่ 1 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
70	นางลุน โมรานิล	75	-	30 หมู่ 12 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
71	นายสุวงศ์ ดีสา	69	-	16/1 หมู่ 13 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
72	นางอรุณ อุตรราชฎร	46	-	60 หมู่ 12 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
73	นายสำรอง คำโสภา	59	-	70 หมู่ 8 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
74	นายผ่อง โจทะนัง	69	-	102 หมู่ 4 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
75	นายสมยงค์ โมลานิล (นายกเทศบาลเก่า)	48	-	112 หมู่ 8 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
76	นางกร สืบสีมา	37	-	72 หมู่ 8 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
77	นางสุพน ลือตะนา	51	0911366866	56 หมู่ 4 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
78	นายไสร เมียดตะแก	59	-	108 หมู่ 10 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569



คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ประจำปีงบประมาณ 2569) เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่จะทำให้ฝ่ายบริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทราบถึงผลสะท้อนกลับและระดับความพึงพอใจของประชาชนของผู้มารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านต่างๆ ที่สำคัญจากทั้งหมด 11 ด้าน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านทะเบียน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจ หรือรายได้ หรือภาษี งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านอื่นๆ

ผลที่ได้จากการประเมิน สามารถนำไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ รวมทั้งใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อประกวดในโครงการต่างๆ ซึ่งจะส่งผลดีโดยรวมทั้งกับหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นผู้ให้บริการ และต่อผู้รับบริการ

การดำเนินการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลตลอดปีงบประมาณ 2569 ประกอบด้วย ทีมผู้ช่วยนักวิจัยในพื้นที่ซึ่งเป็นนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ชั้นปีที่ 2-4 จากสาขาวิชาการปกครอง และสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ซึ่งได้ผ่านการฝึกหัดหรือผ่านการอบรมเบื้องต้นเกี่ยวกับการวิจัยเชิงคุณภาพ (ทางสังคมศาสตร์) และการวิจัยเชิงปริมาณ ดำเนินการลงพื้นที่เก็บข้อมูลภาคสนามเพื่อสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการ

ดร.ประเทือง ม่วงอ่อน

หัวหน้าโครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กลุ่มท้องถิ่นศึกษา คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (ปี 2569)



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
คำนำ.....	ฉ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	๗
สารบัญแผนภาพ.....	๘
สารบัญภาพ.....	๙
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความสำคัญของปัญหา.....	1
โจทย์การสำรวจ.....	9
วัตถุประสงค์การสำรวจ.....	9
ระเบียบวิธีการสำรวจ.....	9
ขอบเขตการสำรวจ.....	10
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	10
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลตาเกา.....	12
2 กรอบแนวคิด และการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23
แนวคิดการบริการสาธารณะ (Public Services).....	23
แนวคิดเรื่องประสิทธิภาพ (Efficiency) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	40
การศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	42
กรอบแนวคิดการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	49
3 ระเบียบวิธีการวิจัย.....	51
รูปแบบการสำรวจ.....	51
ขอบเขตของการสำรวจ.....	51
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	53

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การสร้างเครื่องมือ.....	55
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	55
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ.....	56
4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	59
ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลตาเกา.....	66
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลตาเกา.....	71
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	72
งานด้านการศึกษา.....	75
งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย.....	78
งานด้านรายได้หรือภาษี.....	81
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	84
งานด้านสาธารณสุข.....	87
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	97
สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	98
อภิปรายผล.....	101
ข้อเสนอแนะ.....	103
ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย(policy implications).....	103
ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษาค้างต่อไป.....	105
เอกสารอ้างอิง.....	106
ภาคผนวก	
ตัวอย่างแบบสอบถาม ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	108

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) คะแนนร้อยละผลการประเมิน LPA.....	3
1.2 สรุปผลภาพรวมความพึงพอใจในมิติของบริการที่เคยรับบริการของประชาชน.....	6
1.3 หมู่บ้านและผู้นำ เขตเทศบาลตำบลตาเกา.....	14
1.4 จำนวนประชากรเขตเทศบาลตำบลตาเกา (ณ สิ้นเดือนกรกฎาคม 2569).....	16
1.5 สถานศึกษาขั้นพื้นฐานและศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตพื้นที่ตำบลตาเกา.....	17
1.6 การปศุสัตว์ของเกษตรกรในเขตเทศบาลตำบลตาเกา.....	19
2.1 สรุปข้อมูลแสดงจำนวนและร้อยละของ อบท. ที่ผ่านและไม่ผ่านเกณฑ์.....	46
3.1 กิจกรรมการดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	53
3.2 ประชากร (N) และกลุ่มตัวอย่าง (n).....	54
3.3 เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ.....	56
4.1 ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการของ ทต.ตาเกา ที่ถูกสุ่มสำรวจ.....	60
4.2 ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	69
4.3 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	73
4.4 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านการศึกษา.....	76
4.5 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย.....	79
4.6 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี.....	82
4.7 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	85
4.8 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข.....	88
5.1 สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 6 ด้าน /คะแนน และการแปลค่า.....	99

สารบัญแผนภาพ

	หน้า
แผนภาพที่	
1.1 คะแนนร้อยละผลการประเมิน LPA ในแต่ละด้าน.....	4
1.2 แผนที่เขตเทศบาลตำบลตาเกา.....	13
2.1 ความพึงพอใจต่อประเภทบริการของ อปท. ที่เคยรับบริการและความพึงพอใจ.....	43
2.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ.....	48
2.3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม.....	50
5.1 แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน.....	99



หน้า

[illegible]

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
4.17 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต ทต.ตาเกา (17)	93
4.18 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต ทต.ตาเกา (18)	94
4.19 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต ทต.ตาเกา (19)	94
4.20 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต ทต.ตาเกา (20)	95
4.21 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต ทต.ตาเกา (21)	95
4.22 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต ทต.ตาเกา (22)	96
4.23 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต ทต.ตาเกา (23)	96

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญของปัญหา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้

กฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาการเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริตและการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ (มาตรา 250)

แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2566-2580) ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ประเด็น (20) การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ มีเป้าหมายให้การบริการของภาครัฐมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ และภาครัฐมีการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพด้วยการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ โดยแผนย่อยการปรับสมดุลภาครัฐในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดเป้าหมาย คือ “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสมรรถนะและสร้างความทันสมัยในการจัดบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะให้กับประชาชน” และกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย คือ การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม (คะแนนภายในปี 2570/2575/2580) ค่าเป้าหมายปี 2566-2570 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ค่าเป้าหมายปี 2571-2575 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 ค่าเป้าหมาย ปี 2576-2580 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 ประกอบกับกระทรวงมหาดไทย



ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ การพัฒนาองค์กรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาได้อย่างยั่งยืนด้วยหลักการ “ภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชน และประโยชน์ส่วนรวม” รวมทั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้กำหนดยุทธศาสตร์โดยเน้นหลักการส่งเสริมและยกระดับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ประเด็นยุทธศาสตร์ ที่ 1 การส่งเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2568)

ทั้งนี้ การจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการประเมินผลจากหน่วยงานและสถาบันที่เกี่ยวข้องต่างๆ อาทิ การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA) ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรายจังหวัด ตามประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตัวชี้วัดในแต่ละด้าน รวมทั้งวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในด้านต่าง ๆ ที่มีนัยสำคัญ เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบมาตรฐานคุณภาพการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อทำข้อเสนอแนะแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และศึกษาเกณฑ์และผลการประเมินที่ผ่านมา เพื่อนำเสนอเกณฑ์การประเมินสำหรับต่อไปที่จะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

สรุปค่าสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) สำคัญของคะแนนร้อยละสำหรับการประเมินประสิทธิภาพองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จำนวน 7,849 แห่ง ครอบคลุม 5 ด้านหลักแต่ละด้าน และคะแนนรวมทั้ง 5 ด้าน โดยมีประเด็นสังเกตสำคัญดังนี้



ตารางที่ 1.1 สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) คะแนนร้อยละผลการประเมิน LPA ในแต่ละด้าน

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

ที่มา : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2568). รายงานวิเคราะห์ผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA) และผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2568.

ค้นวันที่ 1 สิงหาคม 256 จาก <https://sisaketownmunicipality.go.th/wp-content/uploads/2025/11/Lpa-68>

ความโดดเด่นของด้านธรรมาภิบาล ด้านที่ 5 ด้านธรรมาภิบาล พบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ 95.91 สะท้อนว่า โดยทั่วไป อปท. ยึดหลักธรรมาภิบาลในระดับสูง ขณะเดียวกันค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD¹) เพียง 8.95 ชี้ให้เห็นว่า อปท. มีแนวโน้มยึดหลักธรรมาภิบาลที่สอดคล้องกัน อย่างไรก็ตาม การมีค่าต่ำสุด (Min) ที่ 0.00 บ่งชี้ให้เห็นว่า อาจจะมี อปท.บางแห่งที่ไม่สามารถดำเนินการบางตัวชี้วัด

ศักยภาพด้านทรัพยากรบุคคล ในด้านที่ 2 การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา มีค่าเฉลี่ย 93.41 และค่า SD 9.15 สะท้อนผลการดำเนินงานสูงและค่อนข้างคงที่ทั่วประเทศ ค่าต่ำสุด 25.00 ชี้ว่ามีเพียงส่วนน้อยที่ได้คะแนนต่ำมาก ซึ่งอาจเกิดจากข้อจำกัดด้านกฎหมายท้องถิ่นหรือกระบวนการสรรหาบุคลากร

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

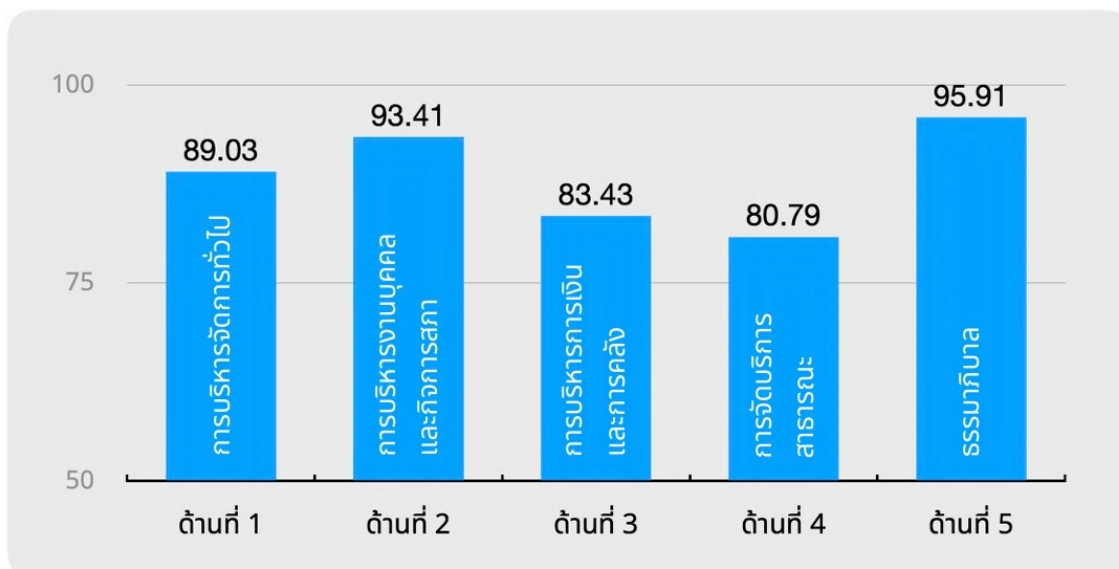
¹ แสดงถึงการกระจายตัวของข้อมูลที่เป็นคะแนนการประเมินประสิทธิภาพฯ ของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น



ช่องว่างในงานบริการสาธารณะ ด้านที่ 4 มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเมื่อเปรียบเทียบกับทั้ง 5 ด้าน โดยมีค่าเฉลี่ย (ค่า Mean) เท่ากับ 80.79 และค่า SD คือ 9.71 สูงกว่าด้านที่ 3 เล็กน้อย สะท้อนถึงความเหลื่อมล้ำของคุณภาพบริการสาธารณะระหว่าง อปท. ค่าต่ำสุด 17.62 อาจเกี่ยวข้องกับทรัพยากรท้องถิ่นที่แตกต่างกัน เช่น งบประมาณหรือความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐาน

ความกระจายของคะแนนการบริหารจัดการ ในด้านที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 89.03 แต่ค่าต่ำสุด คือ 8.00 ซึ่งเป็นค่าต่ำที่สุดอันดับสอง แสดงว่า แม้ภาพรวมจะมีคะแนนสูง แต่อาจจะมี อปท. ที่ยังขาดระบบบริหารจัดการพื้นฐาน อาจจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนด้านเทคนิคและพัฒนาศักยภาพต่อไป

แผนภาพที่ 1.1 คะแนนร้อยละผลการประเมิน LPA ในแต่ละด้าน



ที่มา : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2568). รายงานวิเคราะห์ผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA) และผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2568.

ค้นวันที่ 1 สิงหาคม 256 จาก <https://sisaketownmunicipality.go.th/wp-content/uploads/2025/11/Lpa-68>



การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จะสมบูรณ์ได้ก็ต่อเมื่อมีการรับฟังเสียงสะท้อนจากประชาชนในฐานะ “ผู้รับบริการ” ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักของการดำเนินงานภาครัฐในระดับพื้นที่ ดังนั้น การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ จึงเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยสะท้อนภาพรวมของคุณภาพการบริการ ความเหมาะสมของการบริหารจัดการ และความเชื่อมั่นที่ประชาชนมีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น โดยโครงการจ้างที่ปรึกษาดำเนินการศึกษาวิเคราะห์ผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA) ได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนทั่วประเทศต่อการจัดบริการสาธารณะของ อปท. ผ่านแบบสอบถามออนไลน์ โดยครอบคลุมทั้งองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลทุกระดับ องค์การบริหารส่วนตำบล และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ กระบวนการออกแบบแบบสอบถามและการจัดเก็บข้อมูล ได้รับการวางแผนอย่างเป็นระบบเพื่อให้สามารถสะท้อนความรู้สึกและประสบการณ์ของประชาชนได้อย่างรอบด้าน มีความหลากหลายทั้งด้านภูมิศาสตร์ เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการออกแบบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนในครั้งนี้ มีการพิจารณามิติสำคัญที่สะท้อนประสบการณ์จริงของผู้รับบริการอย่างครอบคลุม โดยมีมิติแรกมุ่งเน้นที่ “ความพึงพอใจต่อบริการที่เคยได้รับ” ซึ่งจำแนกตามประเภทของงานที่ อปท. รับผิดชอบ ครอบคลุมทั้งด้านงานทะเบียน เช่น การจัดทำทะเบียนราษฎร การชำระภาษี และการออกใบอนุญาตต่างๆ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ระบบไฟฟ้า น้ำประปา ถนน และการขนส่งสาธารณะ ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต อาทิ บริการด้านสาธารณสุข การศึกษา การดูแลผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส ตลอดจนด้านการรักษาความปลอดภัย พัฒนาชุมชน และการจัดการสิ่งแวดล้อม เช่น การป้องกันภัย การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม และการบริหารจัดการขยะและน้ำเสีย

มิติที่สองของแบบสอบถามเน้น “ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ” โดยจำแนกเป็น 5 ด้านสำคัญ ได้แก่ (1) ด้านความรวดเร็ว เช่น การให้บริการตรงเวลา การนัดหมายล่วงหน้า และบริการแบบเบ็ดเสร็จ (2) ด้านขั้นตอน เช่น การแจ้งข้อมูลและจัดลำดับบริการที่เข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน (3) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เช่น ความสุภาพ ความรู้ ความซื่อสัตย์ และการไม่เลือกปฏิบัติ (4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การจัดเตรียมพื้นที่รองรับที่เหมาะสม ความสะอาด ความสะดวกในการเข้าถึง และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (5) ด้านคุณภาพของบริการ เช่น ความตรงตามความต้องการของผลลัพธ์ และระดับความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับ



จากตารางสรุปผลภาพรวมความพึงพอใจในมิติของบริการที่เคยรับบริการของประชาชนต่อการดำเนินงานของ อบท. ทั้ง 5 ด้าน พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมสูงถึง 4.33 เมื่อจำแนกตามด้านต่างๆ พบว่า ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิตเป็นบริการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุดด้วยค่าเฉลี่ย 4.39 ตามมาด้วยด้านงานทะเบียนที่ค่าเฉลี่ย 4.38 ซึ่งสะท้อนถึงความสำเร็จในการดูแลคุณภาพชีวิตและประสิทธิภาพในงานบริการพื้นฐาน

ในทางกลับกัน แม้ว่าจะยังคงอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติเป็นด้านที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.25 และรองลงมา คือ ด้านการรักษาความปลอดภัยและพัฒนาชุมชนที่ค่าเฉลี่ย 4.31 ผลลัพธ์นี้เป็นการตอกย้ำข้อค้นพบจากการวิเคราะห์รายประเด็นว่า ภารกิจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมยังคงเป็นความท้าทายและเป็นโอกาสสำคัญที่ อบท. จะสามารถพัฒนาและยกระดับการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนได้มากยิ่งขึ้นในอนาคต

ตารางที่ 1.2 สรุปผลภาพรวมความพึงพอใจในมิติของบริการที่เคยรับบริการของประชาชนต่อการดำเนินงานของ อบท. ทั้ง 5 ด้าน

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

ที่มา : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2568). รายงานวิเคราะห์ผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA) และผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2568.

ค้นวันที่ 1 สิงหาคม 256 จาก <https://sisaketownmunicipality.go.th/wp-content/uploads/2025/11/Lpa-68>



ทั้งนี้ ผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (การประเมิน LPA) มีความเชื่อมโยงกับการประเมินรางวัลสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจูงใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการของท้องถิ่น (รางวัลธรรมาภิบาล) สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กล่าวคือ จากประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และอัตราการจัดสรรเงินอุดหนุนเพื่อเป็นรางวัลสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจูงใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการของท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ได้กำหนดคุณสมบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สมัคร

รางวัลการบริหารจัดการที่ดี ประเภทดีเลิศ ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เคยได้รับรางวัลการบริหารจัดการที่ดี (ถ้วยรางวัลหรือโล่รางวัล) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 – 2568 เป็นจำนวนไม่น้อยกว่า 3 ครั้ง และจะต้องมีผลคะแนนรวมของการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ตั้งแต่ร้อยละ 90 ขึ้นไป

รางวัลการบริหารจัดการที่ดี ประเภทโดดเด่น ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เคยได้รับรางวัลการบริหารจัดการที่ดี (ถ้วยรางวัลหรือโล่รางวัล) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 – 2568 และจะต้องมีผลคะแนนรวมของการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ตั้งแต่ร้อยละ 80 ขึ้นไป

ประเภททั่วไป ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ไม่เคยได้รับรางวัลการบริหารจัดการที่ดี (ถ้วยรางวัลหรือโล่รางวัล) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 – 2568 และจะต้องมีผลคะแนนรวมของการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ตั้งแต่ร้อยละ 75 ขึ้นไป

ในกรณีผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (นายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รองนายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และรองปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น) ถูกคำพิพากษา หรืออยู่ระหว่างถูกดำเนินคดีเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่อันเป็นการทุจริตหรือมีการใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ ในช่วงระหว่างการพิจารณารางวัลการบริหารจัดการที่ดี ไม่สามารถสมัครขอรับการประเมินรางวัลการบริหารจัดการที่ดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ได้

นอกจากนั้น ยังมีสถาบันที่เกี่ยวข้องอื่นๆ อาทิ สถาบันพระปกเกล้า ในฐานะเป็นหน่วยงานอิสระของรัฐ ภายใต้การกำกับดูแลของประธานรัฐสภา มีพันธกิจในการส่งเสริมและพัฒนาความรู้และการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาการปกครองท้องถิ่นให้เป็นรากฐานที่มั่นคงของการปกครองระบอบประชาธิปไตย จึงได้จัดให้มีการมอบรางวัลพระปกเกล้า และใบประกาศเกียรติคุณสถาบันพระปกเกล้าขึ้นเป็นประจำทุกปี



ด้านข้อมูลจากสถาบันพระปกเกล้า ซึ่งเป็นอีกสถาบันที่ได้ตรวจประเมินและให้รางวัลที่ชื่อว่า "รางวัลสถาบันพระปกเกล้า" เพื่อให้รางวัลสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศตั้งแต่ปี 2544 เป็นต้นมา โครงการรางวัลพระปกเกล้า พ.ศ.2568 แบ่งรางวัลออกเป็น 3 ระดับ คือ

- (1) รางวัลพระปกเกล้าทองคำ ได้รับโล่รางวัลพระปกเกล้าทองคำ โดยเข้ารับพระราชทานโล่รางวัลจากผู้แทนพระองค์ในพระบรมหาราชวัง (ประมาณเดือนธันวาคม-มกราคม)
- (2) รางวัลพระปกเกล้า ได้รับโล่รางวัลพระปกเกล้า โดยรับจากประธานรัฐสภาในวันสัมมนาประจำปีรางวัลพระปกเกล้า (ประมาณเดือนพฤศจิกายน-ธันวาคม)
- (3) ประกาศเกียรติคุณสถาบันพระปกเกล้า ได้รับใบประกาศเกียรติคุณสถาบันพระปกเกล้า โดยรับจากประธานรัฐสภาในวันสัมมนาประจำปีรางวัลพระปกเกล้า (ประมาณเดือนพฤศจิกายน-ธันวาคม)

นอกจากการประเมินประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยหน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแล และการประเมินโดยสถาบันต่างๆ ที่เกี่ยวข้องแล้ว ยังมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามเกณฑ์ที่คณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.) คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล (ก.ท) และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.) มีมติเห็นชอบกำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งในการขอรับการประเมินเพื่อขอรับเงินรางวัลประจำปี ดังกล่าว ต้องมีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ที่ได้มาตรฐานและเป็นกลาง

การประเมินและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ส่วนหนึ่งเพื่อชี้วัดระดับความเป็นธรรมาภิบาล ความโปร่งใส การมีส่วนร่วมและความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชน เพื่อใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อประกวดในโครงการต่างๆ อาทิ โครงการรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ประจำปีงบประมาณ 2562-2569 รางวัลพระปกเกล้าสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศประจำปีงบประมาณ 2562-2569 เป็นต้น

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ซึ่งเป็นสถาบันศึกษาของรัฐที่มีองค์ความรู้ระดับประเทศ มีความโดดเด่นในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้มาตรฐานและเป็นกลาง โดยกลุ่มท้องถิ่นศึกษา คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้จัดทำบริการวิชาการให้กับหน่วยงานในพื้นที่และชุมชนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนใต้ โดยได้จัดทำโครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ



หน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามประกาศกำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงิน ประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับข้าราชการหรือพนักงาน ส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2566 เพื่อบำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2569) และใช้เป็นเกณฑ์ส่วนหนึ่งเพื่อชี้วัดระดับมาตรฐานการให้บริการ ระดับความเป็นธรรมาภิบาล ความโปร่งใส การมีส่วนร่วมและความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชน รวมทั้งใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี เป็นต้น

1.2 วัตถุประสงค์การสำรวจ

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2569) อยู่ในระดับใด กิจกรรม/โครงการด้านใดที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด ข้อเสนอแนะอื่นๆ ด้านใดที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน

1.3 วัตถุประสงค์การสำรวจ

เพื่อดำเนินการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของ ศึกษากิจกรรม/ โครงการที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน

1.4 ระเบียบวิธีการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2569) ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้อง



1.5 ขอบเขตการสำรวจ

การสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2569) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 6 ด้าน ได้แก่

- 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) งานด้านการศึกษา
- 3) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 4) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 6) งานด้านสาธารณสุข

โดยแต่ละกิจกรรม/โครงการ จะสำรวจใน 5 ประเด็น ประกอบด้วย

- (1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2569 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

1.6 ประโยชน์ที่รับจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประโยชน์ที่รับจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการที่สำคัญ ได้แก่

- 1) เพื่อใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อประกวดในโครงการต่างๆ อาทิ โครงการรางวัลองค์กรปกครองส่วน



ท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีประจำปีงบประมาณ 2569-2570 รางวัลพระปกเกล้าสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศประจำปีงบประมาณ 2569-2570 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 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลตาเกา

1.7.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

สำนักงานเทศบาลตำบลตาเกาตั้งอยู่เลขที่ 226 หมู่ 6 ตำบลตาเกา อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี รหัสไปรษณีย์ 34260 หมายเลขโทรศัพท์ 045-429397, 045- 864049

อาณาเขตตำบล

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ต.ชีเหล็ก อ.น้ำขุ่น

ทิศใต้ ติดต่อกับ ต.โคกสะอาด อ.น้ำขุ่น

ทิศตะวันออก ติดต่อ ต.เก่าขาม อ.น้ำยืนและ ต.โฆง อ.น้ำยืน

ทิศตะวันตก ติดต่อ ต.โคกสะอาด และ ต.ไผ่บุลย์ อ.น้ำขุ่น

ลักษณะภูมิประเทศ

เทศบาลตำบลตาเกามีสภาพพื้นที่เป็นที่ราบสูง สภาพส่วนใหญ่เป็นดินร่วนปนทราย ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ได้แก่ ทำไร่ ทำนา ทำสวนยางพารา เลี้ยงสัตว์ มีแหล่งน้ำในการทำ การเกษตร อุปโภค บริโภค ได้แก่ ทดหลวง ห้วยฝ่งแดง ห้วยขาม ห้วยดำรง ห้วยเสลา ห้วยตาเอ้ม แต่ ยังไม่ทั่วถึง เนื่องจากบางหมู่บ้านไม่มีลำห้วยผ่านต้องอาศัยน้ำจากฝนในการทำเกษตร

ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะทางภูมิอากาศ มี 3 ฤดู คือ

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่ เดือนมีนาคม - เมษายน

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่ เดือนพฤษภาคม - เมษายน

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่ เดือนตุลาคม – กุมภาพันธ์

ลักษณะของดิน

ดินร่วนปนทราย

ลักษณะของแหล่งน้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ

ลำห้วย จำนวน 8 แห่ง

หนองน้ำ จำนวน 3 แห่ง

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

บ่อน้ำตื้น จำนวน 250 แห่ง

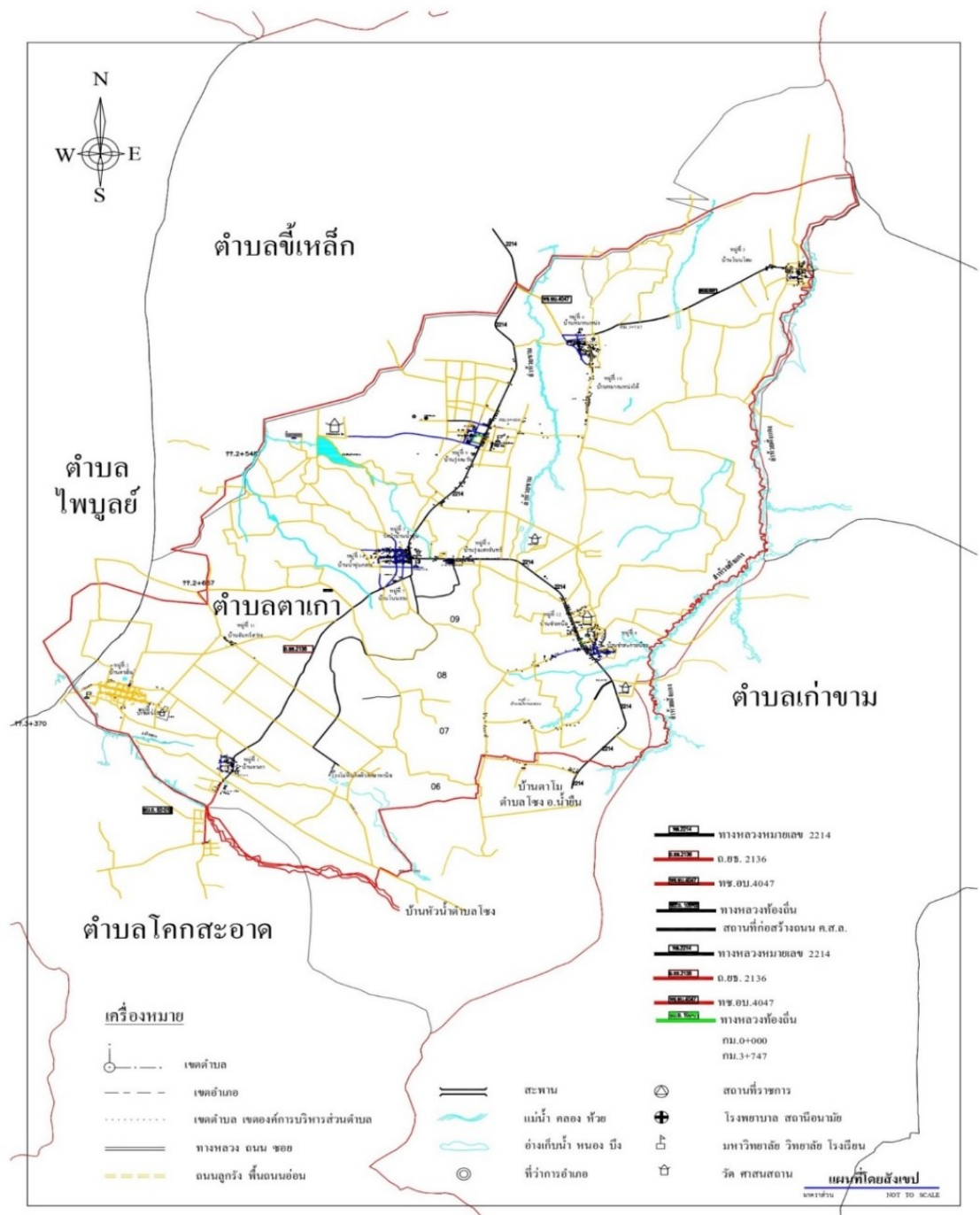
บ่อบาดาล จำนวน 23 แห่ง

ประปาหมู่บ้าน จำนวน 15 แห่ง

อ่างเก็บน้ำ จำนวน 1 แห่ง



แผนภาพที่ 1.2 แผนที่เขตเทศบาลตำบลตาเกา





1.7.2 ด้านการเมือง/การปกครอง

เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลตาเกาแบ่งเขตการปกครอง ออกเป็น 15 หมู่บ้าน อยู่ในเขตเทศบาลตำบลตาเกา มีดังนี้

ตารางที่ 1.3 หมู่บ้านและผู้นำ เขตเทศบาลตำบลตาเกา

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง
1	บ้านตาเกา	นายไสทอง เดลี	ผู้ใหญ่บ้าน
2	บ้านตาเอ้ม	นางสุรางค์ เชษฐสิงห์	ผู้ใหญ่บ้าน
3	บ้านน้ำขุ่น	นายล้วน โงนเงิน	ผู้ใหญ่บ้าน
4	บ้านหมากแห้ง	นายนันต์ รัชวงศ์	ผู้ใหญ่บ้าน
5	บ้านโนนโฮม	นายบุญลือ หอมจันทร์	ผู้ใหญ่บ้าน
6	บ้านรุ่งแสงจันทร์	นายสุรศักดิ์ พาพะหม	ผู้ใหญ่บ้าน
7	บ้านโนนงาม	นายปรีชา เวทะเรียะ	ผู้ใหญ่บ้าน
8	บ้านชำสะกวยน้อย	นายแซม พรหมสุวรรณ	ผู้ใหญ่บ้าน
9	บ้านรุ่งตะวัน	นายสมาน พามาเนตร	ผู้ใหญ่บ้าน
10	บ้านหมากแห้งใต้	นายด้วง เมียดิมาตย์	ผู้ใหญ่บ้าน
11	บ้านจันทร์สว่าง	นางชรินทร์ทิพ คงสมมนต์	กำนันตำบลตาเกา
12	บ้านชำเหนือ	นางนงคริ์ชัย ไชยสุวรรณ	ผู้ใหญ่บ้าน
13	บ้านตาเอ้ม	นายขวัญชัย นามลี	ผู้ใหญ่บ้าน
14	บ้านน้ำขุ่นกลาง	นางสน โงนเงิน	ผู้ใหญ่บ้าน
15	บ้านเกษตรหนองบอน	นางเลียม วงษาเคน	ผู้ใหญ่บ้าน

การเลือกตั้ง

เทศบาลตำบลตาเกา มีเขตการเลือกตั้งทั้งหมด 2 เขตการเลือกตั้ง มีสมาชิกสภาเทศบาลตำบลตาเการวมทั้งหมด 12 คน การเลือกตั้งล่าสุดของเทศบาลตำบลตาเกา เมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม พ.ศ. 2568 ผู้บริหารเทศบาลตำบลตาเกา ประกอบด้วย

- | | |
|---------------------------------|--------------------------------|
| (1) นายอภิชาติ ยอดพุทธ | นายกเทศมนตรีตำบลตาเกา |
| (2) นายทองม้วน ธาตาวงษา | รองนายกเทศมนตรีตำบลตาเกา |
| (3) นายบุญธรรม พาเจริญ | รองนายกเทศมนตรีตำบลตาเกา |
| (4) นายวิจิต บึงทอง | เลขานุการนายกเทศมนตรี |
| (5) นายณรงค์ศักดิ์ โลเตียะนันต์ | ที่ปรึกษานายกเทศมนตรีตำบลตาเกา |



สภาเทศบาลตำบลตาเกา ประกอบด้วย

(1) นายธีรยุทธ มังคะการ	ประธานสภาเทศบาลตำบล
(2) นายบุญสี นาระนะ	รองประธานสภาเทศบาลตำบล
(3) นางธัญลลิตา นิยม	เลขานุการสภาฯ
(4) นางพัศตร์วิภา รักผลดี	สมาชิกสภาเทศบาล เขต 1
(5) นายวรรณรัตน์ ปัตถา	สมาชิกสภาเทศบาล เขต 1
(6) นายสมุทร เสนคราม	สมาชิกสภาเทศบาล เขต 1
(7) นายสุเทพ นนท์ชนะ	สมาชิกสภาเทศบาล เขต 1
(8) นายอุทัย ศรีเพชร	สมาชิกสภาเทศบาล เขต 2
(9) นายโนม พรมสุวรรณ	สมาชิกสภาเทศบาล เขต 2
(10) นายไมตรี ตรกสังข์	สมาชิกสภาเทศบาล เขต 2
(11) นายประทีน ดาวประสงค์	สมาชิกสภาเทศบาล เขต 2
(12) นายสมศักดิ์ คำทะนา	สมาชิกสภาเทศบาล เขต 2
(13) นายดำรง ชาติวงษา	สมาชิกสภาเทศบาล เขต 2

1.7.3 ประชากร

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง รายงานสถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร (รายเดือน) พื้นที่ ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี สรุปว่า ณ เดือนกรกฎาคม 2569 เทศบาลตำบลตาเกา มีประชากร ทั้งหมด 9,993 คน แยกเป็นเพศชาย 5,070 คน เพศหญิง 4,923 คน มีจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 4,079 หลัง (ที่มา : สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. สถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร (รายเดือน) พื้นที่ จังหวัดอุบลราชธานี อำเภอ น้ำขุ่น ตำบลตาเกา ข้อมูลสิ้นเดือนกรกฎาคม 2569) โดยมีรายละเอียดข้อมูลจำนวนครัวเรือนและประชากรของเทศบาลตำบลตาเกาในแต่ละหมู่บ้าน ดังนี้



ตารางที่ 1.4 จำนวนประชากรเขตเทศบาลตำบลตาเกา (ณ สิ้นเดือนกรกฎาคม 2569)

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน (หลัง)	จำนวนประชากร (คน)		รวม (คน)
			ชาย	หญิง	
0	บ้านตาเกา	1	15	6	21
1	บ้านตาเกา	210	340	312	652
2	บ้านตาเอี่ยม	177	233	229	462
3	บ้านน้ำขุ่น	252	397	373	770
4	บ้านหมากแห้ง	322	447	401	848
5	บ้านโนนโสม	213	335	308	643
6	บ้านรุ่งแสงจันทร์	202	202	236	438
7	บ้านโนนงาม	475	583	603	1,186
8	บ้านชำสะกวยน้อย	264	385	357	742
9	บ้านรุ่งตะวัน	730	469	437	906
10	บ้านหมากแห้งใต้	370	441	417	858
11	บ้านจันทร์สว่าง	123	105	100	205
12	บ้านชำเหนือ	233	381	417	798
13	บ้านตาเอี่ยม	167	231	234	465
14	บ้านน้ำขุ่นกลาง	173	299	308	607
15	บ้านเกษตรหนองบอน	167	207	185	392
รวม		4,079	5,070	4,923	9,993

ที่มา : สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. สถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร (รายเดือน) พื้นที่ จังหวัดอุบลราชธานี อำเภอ้ำขุ่น ตำบลตาเกา ข้อมูลสิ้นเดือนกรกฎาคม 2569. สืบค้นเมื่อวันที่ 4 กันยายน 2569, จาก

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



1.7.4 สภาพทางสังคม

การศึกษา

ในเขตพื้นที่ตำบลตาเภาในสังกัดสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 4 แห่ง และศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 6 แห่ง ดังนี้

ตารางที่ 1.5 สถานศึกษาขั้นพื้นฐานและศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตพื้นที่ตำบลตาเภา

ที่	รายชื่อโรงเรียน
1	ศพด.บ้านตาเฒ่า
2	ศพด.บ้านโนนงาม-น้ำขุ่น
3	ศดว.บ้านหมากแห้ง
4	ศพด.บ้านโนนโสม
5	ศดว.บ้านชำชะกวยน้อย
6	ศพด.บ้านรุ่งตะวัน
7	ร.ร.บ้านตาเภาตาโกย
8	ร.ร.บ้านน้ำขุ่น
9	ร.ร.บ้านหมากแห้ง
10	ร.ร.บ้านชำชะกวยน้อย

โรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน 1 แห่ง คือ โรงเรียนน้ำขุ่นวิทยา

ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน จำนวน 15 แห่ง

หอกระจายข่าว/เสียงตามสาย จำนวน 15 แห่ง

ศูนย์ กศน. ตำบลตาเภา จำนวน 1 แห่ง

สาธารณสุข

(1) สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ น้ำขุ่น จำนวน 1 แห่ง

(2) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล จำนวน 1 แห่ง

(3) สถานพยาบาลเอกชน จำนวน 4 แห่ง

(4) ร้านขายยาแผนปัจจุบัน จำนวน 2 แห่ง

(5) อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ทั้ง 15 หมู่บ้าน รวมจำนวน 215 คน



อาชญากรรม

วิเคราะห์สถานการณ์ อาชญากรรม สถิติการเกิดการจับกุม พบว่าฐานความผิดเกี่ยวกับชีวิต ร่างกายและเพศมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น (ฆ่าผู้อื่นและทำร้ายร่างกาย) สำหรับฐานความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน ฐานความผิดพิเศษ และฐานความผิดที่รัฐเป็นผู้เสียหายมีแนวโน้มลดลง สะท้อนการแก้ปัญหาความรุนแรงในสังคมยังไม่ดีขึ้น

แนวทางการแก้ปัญหา

ควรจัดให้มีจุดตรวจ สายตรวจ ตามจุดเสี่ยง ให้ความรู้กับชุมชนและเยาวชน มีการเอาใจใส่ บุตรหลาน ซึ่งจะได้ไม่ก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมในอนาคต สำหรับการแก้ปัญหานั้น ควรมีการให้ความรู้และการอบรมอาชีพเพื่อให้มีงานทำมีรายได้จะได้ไม่ไปกระทำความผิด มีการติดกล้องวงจรปิด และจัดให้มี เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ,ช่วยกันตรวจตราและแจ้งข่าวเมื่อพบผู้ต้องสงสัยที่กระทำความผิดให้กับเจ้าหน้าที่ ตำรวจ

ปัญหายาเสพติดและพฤติกรรมของกลุ่มเยาวชน ยังเป็นปัญหาที่ต้องอาศัยความร่วมมือของทุกภาคส่วนในการร่วมกันกำหนด พื้นที่เป้าหมายในการดำเนินงานป้องกัน โดยวิเคราะห์จากสภาพปัญหาของพื้นที่ที่เป็นปัญหาเสพติด ด้านการผลิต การค้า การแพร่ระบาดและพฤติกรรมของกลุ่มเยาวชน เพื่อสามารถกำหนดกลวิธีในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่าง ถูกต้องเหมาะสม เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน และมีการใช้มาตรการดำเนินงานแบบผสมผสานที่เหมาะสม สอดคล้องตามสภาพปัญหา

การสังคมสงเคราะห์

ให้การสนับสนุนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยยังชีพผู้พิการ และเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ ตลอดจนให้การช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส

1.7.5 ระบบบริการพื้นฐาน

การคมนาคมขนส่ง

การคมนาคมรถโดยสารประจำทางวันละหนึ่งเที่ยวไป-กลับ อ.น้ำยืน - อ.เมืองอุบลราชธานี การคมนาคมรถตู้โดยสารประจำทางวันละหนึ่งเที่ยวไป-กลับ อ.น้ำยืน - อ.เมืองอุบลราชธานี

การไฟฟ้า

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำยืน

การประปา

ไม่มีการประปาส่วนภูมิภาคมีแต่ประปาหมู่บ้านทั้ง 15 หมู่บ้าน

ไปรษณีย์/การสื่อสาร/การขนส่งวัสดุ ครุภัณฑ์

ไปรษณีย์น้ำยืนสาขาน้ำขุน



1.7.6 ระบบเศรษฐกิจ

การเกษตร

- (1) ทำนา
- (2) ทำไร่มันสำปะหลัง
- (3) ทำสวนยางพารา

การปศุสัตว์

ตารางที่ 1.6 การปศุสัตว์ของเกษตรกรในเขตเทศบาลตำบลตาเกา

พื้นที่ (ราย)	เกษตรกร	โคเนื้อ	กระบือ	สุกร	ไก่	เป็ด	แพะ	สุนัข	แมว
ตาเกา	640	671	159	755	25,190	5,439	3	1,590	452

ที่มา : ข้อมูลการปศุสัตว์ สำนักงานปศุสัตว์อำเภอน้ำขุ่น

วิเคราะห์เปรียบเทียบและสถานการณ์

เกษตรกรส่วนใหญ่มีความคุ้นเคยในการเลี้ยงสัตว์เคี้ยวเอื้อง โดยเฉพาะโค กระบือ และอีกส่วนหนึ่งเลี้ยงไก่เนื้อ และไข่ เปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมาเกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์ มีแนวโน้มลดลง จากการใช้เครื่องจักรกลไถแทนการใช้แรงงานจากสัตว์ และพื้นที่สาธารณะเลี้ยงสัตว์มีจำนวนลดลง

สถานการณ์ในปัจจุบัน โค กระบือ ยังมีความสำคัญในฐานะเป็นสัตว์เศรษฐกิจที่ตลาดยังมีความต้องการ เกษตรกรหลายรายจึงหันกลับมาเลี้ยงอีก มีการรวมกลุ่ม และจัดตั้งธนาคารโค-กระบือ เพื่อเพิ่มรายได้ลดปัญหาความยากจน

การบริการ

ศรีอำนวยวีรสิทธิ์

อุตสาหกรรม

โรงน้ำแข็งห้าดาว

การพาณิชย์/กลุ่มอาชีพ

กลุ่มอาชีพ 2 กลุ่ม กลุ่มทอผ้า และกลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษ

1.7.7 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

การนับถือศาสนา ประชาชนเกือบทั้งหมดนับถือศาสนาพุทธ

ประเพณีและงานประจำปี

งานประเพณีและงานประจำปี ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลตาเกา ได้แก่ งานศาลหลักเมืองอำเภอน้ำขุ่น งานแห่ต้นเงินงานประเพณีแห่เทียนพรรษา ฮีต 12 คอง 14 เป็นต้น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ขนมหั่นเมือง (ขนมตดหมา และข้าวต้มทางมะพร้าว)

ภาพที่ 1.1 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลตำบลตาเกา (1)



ภาพที่ 1.2 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลตำบลตาเกา (2)



ภาพที่ 1.3 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลตำบลตาเกา (3)



ภาพที่ 1.4 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลตำบลตาเกา (4)



ภาพที่ 1.5 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลตำบลตาเกา (5)



ภาพที่ 1.6 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลตำบลตาเกา (6)



บทที่ 2

กรอบแนวคิด และการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2569) อาศัยกรอบแนวคิดและการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย (1) แนวคิดการบริการสาธารณะ (Public Services) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (2) แนวคิดเรื่องประสิทธิภาพ (Efficiency) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สธ.-อปท.) หรือที่เรียกเป็นภาษาอังกฤษว่า Local Performance Assessment (LPA) และ (3) การศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

2.1 แนวคิดการบริการสาธารณะ (Public Services) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

2.1.1 ความหมายของการบริการสาธารณะ

มีผู้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะไว้อย่างหลากหลาย กล่าวคือ

การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน (อรรถัย กักพล, 2552: 4) อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (นราธิป ศรีราม, 2557: 1-6)



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

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

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

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การบริการสาธารณะ คือ การจัดทำกิจการของภาครัฐซึ่งภาครัฐอาจจะเป็นผู้จัดทำเองหรือมอบหมายให้หน่วยงานอื่นจัดทำ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม

2.1.2 หลักสากลในการจัดบริการสาธารณะ

แนวคิดพื้นฐานทั่วไปซึ่งเป็นสากลในการแบ่งแยกการจัดกิจการสาธารณะระหว่างรัฐบาลกลางและท้องถิ่น ได้แก่ (วุฒิสสาร 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 จึงต้องมีองค์กรที่มีความเหมาะสมทั้งทางด้านการเงิน 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

2.1.3 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 สนองตอบความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น หรือเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์และความจำเป็นที่มีความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

2.1.4 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 แต่ก็ถือถือว่าเป็นการจัดบริการสาธารณะเพื่อแสวงหากำไร (ประยูร กาญจนดุล อ้างถึงใน วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า, 2552: 5-6)

จะเห็นได้ว่า การบริการสาธารณะเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนเป็นอย่างมาก แม้ว่ารัฐจะไม่สามารถจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในทุกส่วนของประเทศได้เอง แต่รัฐก็สามารถมอบหมายให้ภาคส่วนอื่นเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะต่างๆ แทนได้ ส่วนรัฐนั้นมีหน้าที่ในการควบคุมมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะของหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งอาจจะทำผ่านการประเมินในรูปแบบต่างๆ

2.1.5 รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำ

บริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลัก ในการดำเนินการใด ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจาย หน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วน ราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย

ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชน หรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงาน ของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้ รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดย จัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่ อาจดำเนินการได้ ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน

กฎหมายตามวรรคหนึ่งและกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัด การศึกษาการเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็น เพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกัน การทุจริตและการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่ง ผลประโยชน์ และการป้องกันการก้าวล่วงการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย (มาตรา 150)

ในการกำหนดรูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไทย ต้องกำหนดอำนาจหน้าที่ผ่านกฎหมายในระดับพระราชบัญญัติใน 2 ประเภท คือ

(1) อำนาจตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ซึ่งรวมถึงในแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ออกตามความใน พระราชบัญญัติด้วย

(2) อำนาจตามกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น



2.1.6 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 การจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง แม้จะเป็นรูปแบบพื้นฐานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในและต่างประเทศยังใช้อยู่ พบว่ารูปแบบดังกล่าวเหมาะสมกับการบริการสาธารณะบางประเภทที่ไม่สมควรหรือยังไม่มีความพร้อมในถ่ายโอนให้ผู้อื่นดำเนินการในรูปแบบอื่น เช่น บริการสาธารณะที่เกี่ยวกับการป้องกันประเทศ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน การสร้างเสถียรภาพและการวางแผนเศรษฐกิจ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ อย่างไรก็ตาม รูปแบบนี้อาจไม่เหมาะสมกับการบริการสาธารณะบางประเภทที่ต้องอาศัยความคล่องตัวในการบริหารจัดการที่เป็นอิสระจากระบบการบริหารงานภาครัฐ และการบริการสาธารณะที่ต้องทำร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยงานรัฐประเภทอื่นๆ

2) การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทน

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 22 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจร้องขอให้รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นดำเนินการแทน หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถมอบให้เอกชนดำเนินการตามอำนาจ



หน้าที่แทนได้ตามเงื่อนไขที่กำหนด อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันไม่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการแทนแต่อย่างใด

การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทนมีข้อได้เปรียบเพราะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแบ่งเบาภาระการจัดการบริการสาธารณะให้ผู้อื่นดำเนินการแทน 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 การจัดตั้งสหการจะกระทำก็ได้แต่โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ซึ่งจะกำหนดอำนาจหน้าที่และระเบียบการดำเนินงานไว้ การยุบเลิกสหการให้เป็นพระราชกฤษฎีกาโดยกำหนดวิธีการจัดการทรัพย์สินไว้ด้วย

(2) กรุงเทพมหานคร ตามพระราชบัญญัติระเบียบการบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 มาตรา 95 กำหนดให้ถ้ากิจการใดอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานครอาจดำเนินการร่วมกับส่วนราชการหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และราชการส่วนท้องถิ่นได้โดยจัดตั้งองค์กรเรียกว่า 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 เพื่อกิจการใดอันอยู่ภายใต้



อำนาจหน้าที่เมืองพัทยาได้ การจัดตั้งสหการจะทำได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา 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 นอกจากนี้ รูปแบบสหการมีข้อได้เปรียบในการช่วยให้การจัดบริการสาธารณะเกิดการประหยัดต้นทุนจากขนาด (Economic of Scale) เพราะการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่งร่วมกันจัดบริการจะช่วยให้เกิดการประหยัดและความคุ้มค่ามากขึ้น อีกทั้งยังช่วยให้เกิดการระดมทุนร่วมกันจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดบริการสาธารณะที่ต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก เช่น การจัดบริการรถดับเพลิงร่วมกัน หรือการจัดรถขนส่งประจำทางร่วมกันอาจอาศัยความร่วมมือกันระหว่างพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่ง เพื่อให้การใช้รถดับเพลิงเกิดความคุ้มค่าหรือเพื่อให้การเดินรถประจำทางมีเส้นทางเดินรถที่ครอบคลุมมากขึ้น อีกทั้งสามารถระดมทุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดซื้อและอำนวยความสะดวกให้เกิดการใช้รถดับเพลิงและการเดินรถประจำทางได้มากขึ้นมากกว่าการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงแห่งเดียวดำเนินการ

4) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง (Out Sourcing)

ที่ผ่านมาได้มีการเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้วิธีการว่าจ้างให้บุคคลภายนอกเข้ามาจัดบริการสาธารณะ โดยระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2535 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำบริการสาธารณะโดยอาศัยการว่าจ้างได้ตามข้อ 5 ของระเบียบที่กำหนดให้ “การจ้าง” หมายความว่ารวมถึงการ

จ้างทำของและการรับขน ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และการจ้างเหมาบริการแต่ไม่รวมถึง การจ้างลูกจ้างของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นการรับขนในการเดินทางไปราชการตามระเบียบ ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น การจ้างที่ปรึกษาการจ้างออกแบบและ ควบคุมงาน และการจ้างแรงงานตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ตัวอย่างเช่น มท.0313.4/ว 1452 การเบิกจ่ายเงินค่าจ้างเหมาบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทยเปิดโอกาส ให้เทศบาล สุขาภิบาล และเมืองพัทยาเบิกจ่ายค่าจ้างเหมา เอกชนที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะทั้ง 4 ที่ ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการพัสดุของหน่วยงานบริหารราชการ ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2535 คือ

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

นอกจากนี้ ตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดให้ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจซื้อ บริการจากเอกชน หน่วยงานของรัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องเป็นภารกิจที่ต้องใช้เทคนิค ทักษะ วิชาการ ความรู้ความชำนาญและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ สามารถดำเนินการเองหรือดำเนินการเองแล้วไม่มีประสิทธิภาพหรือไม่คุ้มทุน องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นสามารถซื้อบริการจากเอกชน หรือหน่วยงานอื่นที่มีประสบการณ์ หรือเคยดำเนินการ

5) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยสามารถดำเนินงานในรูปแบบกิจการพาณิชย์ตามที่ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างไรก็ตาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทมีรูปแบบการดำเนินกิจการพาณิชย์ที่สามารถทำได้ตามที่ กฎหมายกำหนดแตกต่างกัน และในทางกฎหมายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถให้เอกชนร่วม ลงทุนในกิจการพาณิชย์ ตามพระราชบัญญัติการให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการของรัฐ พ.ศ. 2556 ได้ เช่น เทศบาลสามารถมีรูปแบบการดำเนินกิจการพาณิชย์ได้มากถึง 4 รูปแบบ (การดำเนินการด้วยตนเอง การ ก่อตั้งบริษัทจำกัดหรือถือหุ้นในบริษัทจำกัด การก่อตั้งสหการ และการให้เอกชนร่วมลงทุน) แต่องค์กร บริหารส่วนตำบลมีรูปแบบการดำเนินกิจการพาณิชย์ได้เพียง 2 รูปแบบ (ดำเนินการด้วยตนเอง และ เอกชนร่วมลงทุน)



จากการสำรวจของวุฒิสภา ต้นไชย และคณะ (2558) ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 684 แห่ง พบว่าส่วนใหญ่ จำนวน 389 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 51.7 ไม่ได้ดำเนินการพิจารณาและองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 295 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 39.2 ดำเนินการพิจารณา 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 งานวิจัยของวุฒิสภา ต้นไชยและคณะ (2558) ค้นพบว่า กิจการพาณิชย์มีข้อได้เปรียบเพราะสามารถหารายได้และแสวงหาผลกำไรให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อลดภาระด้านงบประมาณจากภาครัฐ อย่างไรก็ตาม การดำเนินการพาณิชย์อาจประสบปัญหาการดำเนินงานได้ถ้าขาดการบริหารจัดการเพื่อมีรายได้ที่เพียงพอต่อการดำเนินงาน หรือขาดความสามารถในการดำเนินงานทางธุรกิจและความเชี่ยวชาญเฉพาะของการจัดบริการสาธารณะ

2.1.7 อำนาจหน้าที่ในการจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

โดยข้อมูลจากบันทึกเรื่องเด่นรางวัลพระปกเกล้า ท้องถิ่นกับบริการสาธารณะ (สถาบันพระปกเกล้า, 2560: 3-16) ในประเด็นอำนาจหน้าที่ในการจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สรุปว่า ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหลากหลายประเภท ซึ่งเป็นบริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตของประชาชนในทุกมิติ ทั้งมิติทางสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม และยังเกี่ยวกับประชากรทุกช่วงวัยตั้งแต่แรกเกิด เด็กและเยาวชน วัยทำงาน และผู้สูงอายุ ยกตัวอย่างเช่น การสร้างทางเดิน ทางเท้า สะพาน ถนนหนทาง ทางระบายน้ำ การจัดการสถานขนส่งทางบกและทางน้ำ การจัดให้มีท่าเทียบเรือ ท่าข้าม ที่จอดรถ การจัดให้มีตลาด การจัดให้มีไฟฟ้า ประปา น้ำสะอาด การจัดให้มีห้องน้ำสาธารณะ การจัดการขยะมูลฝอย การบำบัดน้ำเสีย การผังเมือง การควบคุมอาคาร การสังคมสงเคราะห์ การจัดการศึกษา ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การส่งเสริมการท่องเที่ยว การส่งเสริมอาชีพ การส่งเสริมกีฬา การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การสาธารณสุขขั้นพื้นฐาน การจัดการสิ่งแวดล้อม การดูแลรักษาที่สาธารณะประโยชน์ การดูแลโบราณสถาน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น

2.1.8 ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในด้านประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า นับเป็นเวลาสองทศวรรษที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกลายเป็นหน่วยงานหลักในการจัดการบริการสาธารณะให้ประชาชน หากพิจารณาถึงประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในช่วงสองปีที่



ผ่านมา (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 องค์การบริหารส่วนตำบล 4,918 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 92.18 ขององค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมด 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 ด้านการส่งเสริมศาสนา 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)

ทั้งนี้ ในปีงบประมาณ 2558 และ 2559 การบริการสาธารณะด้านไฟฟ้าสาธารณะเป็นประเภทการบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการได้มีประสิทธิภาพในระดับดีเด่น ขณะที่ ในปีงบประมาณ 2558 การบริการสาธารณะด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวเป็นประเภทการบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการได้มีประสิทธิภาพต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำ หรือควรปรับปรุง และในปีงบประมาณ 2559 การบริการสาธารณะด้านถนน ทางเดิน และทางเท้าเป็น



ประเภทการบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการได้มีประสิทธิภาพต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำหรือควรปรับปรุง

2.1.9 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

หากพิจารณาแยกตามประเภทการบริการสาธารณะ 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 ทำทนาย เพื่อการจัดบริการสาธารณะ" โดยสถาบันพระปกเกล้า (2561: 3-23) สรุปว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพในระดับดี ซึ่งมีความสอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่เคยได้รับการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เมื่อสำรวจประชาชนที่เคยติดต่อหรือขอใช้บริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า มีประชาชนเพียงร้อยละ 39.5 ที่เคยติดต่อหรือขอใช้บริการ แต่ประชาชนกลุ่มนี้เกือบทั้งหมด หรือร้อยละ 93.1 มีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหากดูสถิติในช่วงหกปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2555 - 2560) พบว่า ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 เป็นต้นมา ประชาชนที่พึงพอใจต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจำนวนมากกว่า ร้อยละ 90 ของผู้ที่เคยติดต่อหรือขอใช้บริการทั้งหมด และมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 91.6, 92.2, 92.1 และ 93.1 ตามลำดับ



บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพอใจ

ในปี พ.ศ. 2560 บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดในการให้ลำดับแรก 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 บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดในการให้ลำดับแรก 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

บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนยังไม่เคยพอใจ

ในปี พ.ศ. 2560 บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุดในการให้ลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก อินเทอร์เน็ตชุมชน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 35.6 อันดับสอง การฝึกอาชีพ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 55.5 อันดับสาม ระบบการขนส่งมวลชน (รถประจำทาง) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 57.5 อันดับสี่ การจัดการน้ำเสีย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 64.8 และอันดับห้า การจัดการสิ่งแวดล้อมในชุมชน (ป่า/น้ำ) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 67.6

และในช่วงสามปีที่ผ่านมา ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 – 2560 บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุดในการให้ลำดับแรก 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

2.1.10 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 รวมทั้งมีการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจที่หลากหลาย ส่งผลต่อการเปิดเสรีทางการค้ามากขึ้น ซึ่งจะเปิดโอกาสที่สำคัญของการพัฒนาประเทศไทย

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

3) สถานการณ์และแนวโน้มสังคมโลก การเข้าสู่สังคมสูงวัยของโลกส่งผลต่อเศรษฐกิจและรูปแบบการดำเนินชีวิต โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุในประเทศที่พัฒนาแล้วเป็นกลุ่มสำคัญที่ให้มีการบริโภคสินค้าและบริการเพิ่มขึ้น แต่อาจก่อให้เกิดการแย่งชิงประชากรวัยแรงงาน โดยเฉพาะคนที่มีศักยภาพสูง ขณะเดียวกันการเลื่อนไหลของกระแสวัฒนธรรมโลกที่ผสมผสานกับวัฒนธรรมท้องถิ่นส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตและการสร้างวัฒนธรรมร่วมสมัย 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 ประกอบด้วย 8 เรื่องได้แก่



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

2) การพัฒนาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี 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 และก่อให้เกิดรูปแบบการผลิตและการบริโภคที่ยั่งยืน



5) การเจริญเติบโตของภาคเมือง และพื้นที่เศรษฐกิจ กิจกรรมทางเศรษฐกิจกระจุกตัวใน กรุงเทพมหานครและภาคกลางทำให้เกิดปัญหาช่องว่างการกระจายรายได้ระหว่างภาค รวมถึงกลไกการพัฒนาจังหวัดและกลุ่มจังหวัดยังไม่สามารถเชื่อมโยงการทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ ขณะที่การขยายตัวของเมืองในภาคต่างๆ ของประเทศที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วทำให้การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นไม่สามารถรองรับการขยายตัวของเมืองได้อย่างเพียงพอ นอกจากนี้การพัฒนาพื้นที่เศรษฐกิจหลักของประเทศมีแนวโน้มการขยายตัวของกิจกรรมทางเศรษฐกิจในระดับสูงส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนและสมดุลของการพัฒนาพื้นที่

6) ความมั่นคงภายในประเทศ สถาบันหลักของชาติได้รับผลกระทบจากความขัดแย้งที่มีรากฐานของปัญหาจากความเห็นต่างทางความคิดและความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคม ขณะที่สถานการณ์ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ยังมีการสร้างสถานการณ์โดยมีเป้าหมายให้เกิดความสูญเสียต่อเจ้าหน้าที่รัฐ นอกจากนี้ยังต้องเผชิญกับความเสี่ยงจากปัญหาอาชญากรรมทางไซเบอร์ที่ปรับเปลี่ยนรูปแบบไปสู่การโจมตีระบบองค์กรขนาดใหญ่ที่ส่งผลกระทบในวงกว้างและมีมูลค่าความสูญเสียสูง

7) ความร่วมมือระหว่างประเทศและความเชื่อมโยงเพื่อการพัฒนา การเชื่อมโยงระหว่างประเทศไทยกับนานาประเทศมีความใกล้ชิดกันมากขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มอนุภูมิภาคและภูมิภาคเอเชียเป็นเงื่อนไขสำคัญของประเทศไทยในการขยายความร่วมมือด้านเศรษฐกิจ การค้า การคมนาคมขนส่ง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และเทคโนโลยีและสารสนเทศ กับกลุ่มประเทศต่างๆ ทั้งในระดับทวิภาคีและพหุภาคี

8) การบริหารจัดการภาครัฐยังอ่อนแอ ภาครัฐมีขนาดใหญ่และรายจ่ายประจำเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง การบริหารจัดการภาครัฐมีประสิทธิภาพต่ำ ขาดระบบการทำงานที่เชื่อมโยงเป็นเครือข่ายแบบบูรณาการกับหน่วยงานหรือภาคส่วนอื่นๆ การให้บริการประชาชนยังต้องปรับปรุงให้ได้มาตรฐานสากล ขณะที่การทุจริตและประพฤติมิชอบได้ขยายให้ในวงกว้างทั้งในภาครัฐ เอกชน และองค์กรเอกชน นอกจากนี้ กฎหมายหลายฉบับยังไม่ได้มาตรฐานสากลเนื่องจากล่าสมัยและกระบวนการกฎหมายยังมีจุดอ่อนหลายประการ ตลอดจนกระบวนการยุติธรรมยังขาดประสิทธิภาพและไม่สามารถอำนวยความสะดวกได้อย่างเสมอภาค

สถานการณ์และแนวโน้มต่างๆ เหล่านี้กลายเป็นความท้าทายใหม่ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเผชิญเพราะเป็นทั้งภัยคุกคามและโอกาสในการพัฒนา ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรเตรียมความพร้อมและทำงานเชิงรุกในการจัดบริการสาธารณะที่ตอบสนองต่อความท้าทายใหม่ๆ เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและชุมชนท้องถิ่น

2.1.11 ปัญหาในการจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมา

จากการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมายังประสบกับปัญหาต่างๆ มากมายที่ทำให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถให้บริการสาธารณะได้อย่างมี



ประสิทธิภาพและเป็นไปตามหลักการของการจัดบริการสาธารณะ โดยทั้งนี้สามารถแบ่งปัญหาของการจัดบริการสาธารณะออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

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

ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับจุลภาค ที่การจัดบริการสาธารณะยังไม่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน รวมทั้งไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น นอกจากนี้การบริการสาธารณะยังมีลักษณะที่ไม่เหมาะสม อันเป็นผลจากการให้บริการสาธารณะที่ไม่ครบถ้วนทุกด้านและทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่ม เช่นอาจเน้นประโยชน์ของบุคคลบางกลุ่มและละเลยประโยชน์ของประชาชนบางกลุ่ม ขาดการลำดับความสำคัญในการจัดบริการสาธารณะที่ควรมีการเตรียมการล่วงหน้าหรือควรมีการพิจารณาถึงความจำเป็นเร่งด่วน ทำให้การจัดบริการสาธารณะขาดคุณภาพ ขาดความชัดเจน ขาดความเป็นธรรมและไม่เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่น ซึ่งแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่สำคัญ คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมทั้งในการเสนอแนะนโยบาย การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และการตรวจสอบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (รศนธ์ รัตยเสริมพงศ์, 2557) อีกทั้งควรมีการปรับแนวทางการบริหารกิจการสาธารณะในรูปแบบใหม่ๆ เพื่อพัฒนาการบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและเพิ่มขีดความสามารถในการแก้ไขปัญหา เช่น แนวทางการทำงานในลักษณะของเครือข่าย



(network) ที่เป็นการทำงานร่วมมือกันระหว่าง หน่วยงานต่างๆของรัฐ องค์กรภาคเอกชน องค์กรภาคประชาชน สถาบันวิชาชีพ หรือองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร เนื่องจากเป็นแนวทางการทำงานที่ให้ความสำคัญกับการแสวงหาแนวร่วม (partnership) ที่มีความรู้ความสามารถในด้านที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น (วีระศักดิ์ เครือเทพ, 2550: 13-18) ทั้งนี้เพื่อให้การบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

2.2 แนวคิดเรื่องประสิทธิภาพ (Efficiency) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2568) สรุปว่า การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สอ.-อปท.) หรือที่เรียกเป็นภาษาอังกฤษว่า Local Performance Assessment (LPA) หมายถึง ระบบการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อวิเคราะห์ความก้าวหน้าในการดำเนินงาน ตลอดจนระบุจุดอ่อน ปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการบริหารงานท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้ การประเมิน LPA ยังมีบทบาทสำคัญในการสะท้อนผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา ซึ่งสามารถใช้เป็นฐานข้อมูลในการเปรียบเทียบ (benchmark) เพื่อกำหนดทิศทางนโยบายและโครงการที่จะยกระดับสมรรถนะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิผล

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

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

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



ด้านที่ 3 ด้านการบริหารการเงินและการคลัง มุ่งประเมินศักยภาพในการจัดเก็บรายได้ ความเหมาะสมในการจัดหางบประมาณ และประสิทธิภาพในการบริหารงบประมาณและทางการเงิน ตลอดจนความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการจัดซื้อจัดจ้าง โดยหัวข้อการประเมินประกอบด้วย การจัดเก็บรายได้ การจัดหางบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารงบประมาณรายจ่าย การจัดทำบัญชีและรายงานการเงิน การดำเนินงานเกี่ยวกับบำเหน็จบำนาญ และผลสัมฤทธิ์ของการบริหารการคลัง

ด้านที่ 4 ด้านการบริการสาธารณะ ซึ่งสะท้อนบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนผ่านบริการในมิติต่างๆ โดยหัวข้อการประเมินครอบคลุมโครงสร้างพื้นฐาน การส่งเสริมคุณภาพชีวิต การวางแผนและส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ตลอดจนงานด้านศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น และการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ด้านที่ 5 ด้านธรรมาภิบาล ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่โปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต และมีการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยมุ่งให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีจริยธรรมและตรวจสอบได้ หัวข้อการประเมินประกอบด้วย การป้องกันการทุจริต การส่งเสริมบทบาทของภาคประชาชน การจัดการข้อร้องเรียน และการสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ

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

ด้วยกรอบการประเมินที่ครอบคลุมทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ การบริหารจัดการ การบริหารงานบุคคล และกิจการสภา การบริหารการเงินและการคลัง การบริการสาธารณะ และธรรมาภิบาล LPA จึงสามารถสะท้อนความพร้อมขององค์กรท้องถิ่นทั้งในเชิงยุทธศาสตร์ การดำเนินงาน และค่านิยมด้านคุณธรรม ความโปร่งใสได้อย่างรอบด้าน อีกทั้งยังเป็นฐานข้อมูลที่สำคัญต่อการวางนโยบาย การจัดสรรงบประมาณ และการออกแบบมาตรการส่งเสริมในระดับชาติและระดับพื้นที่

นอกจากนี้ ในบริบทของ “โครงการพัฒนาเครื่องมือและกลไกการประเมินสมรรถนะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อรองรับปัญหาสาธารณะเชิงซ้อน” การประเมิน LPA ยังสามารถทำหน้าที่เป็นจุดเริ่มต้นในการพัฒนาแนวทางประเมินที่มีความละเอียด ลึกซึ้ง และสะท้อนความซับซ้อนของปัญหาสาธารณะร่วมสมัยในระดับท้องถิ่น ซึ่งต้องอาศัยความสามารถขององค์กรในการปรับตัว สร้างความร่วมมือ และจัดการกับความท้าทายที่เกินขีดความสามารถของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง LPA จึงไม่ใช่เพียงกลไกประเมิน แต่เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาองค์กรรวมสู่ระบบท้องถิ่นที่มีสมรรถนะสูงและยั่งยืน (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2568 : 24-25)



2.3 การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สรุปได้ดังนี้

รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการจ้างที่ปรึกษาดำเนินการศึกษาวิเคราะห์ผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA) ได้จำแนกข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการ อปท. ออกเป็นรายภูมิภาค โดยแบ่งเป็น 2 มิติหลัก ได้แก่ (1) ความพึงพอใจต่อประเภทบริการของ อปท. ที่เคยรับบริการ และ (2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อปท. เพื่อให้เห็นภาพรวมและความแตกต่างในรายละเอียดของแต่ละภูมิภาค ดังนี้

ภาคกลาง ประชาชนในภาคกลางมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยของประเภทบริการที่เคยรับบริการอยู่ที่ 4.27 และ ค่าเฉลี่ยของการให้บริการของ อปท. อยู่ที่ 4.30 สะท้อนถึงการรับรู้เชิงบวกทั้งในด้านเนื้อหาและกระบวนการบริการ โดยด้านที่ได้คะแนนสูงสุดคือ คุณภาพของบริการ (4.38) และต่ำสุดคือ ความรวดเร็ว (4.20) ขณะที่งานทะเบียนยังคงได้รับความพึงพอใจสูงสุดในหมวดประเภทบริการ (4.36)

ภาคตะวันออก มีระดับความพึงพอใจรวมในระดับ มากที่สุด เช่นกัน โดยค่าเฉลี่ยของประเภทบริการอยู่ที่ 4.32 และของการให้บริการอยู่ที่ 4.35 โดยมีมิติที่ได้คะแนนสูงสุดคือ คุณภาพของบริการและบุคลากร (4.42) ขณะที่ความรวดเร็วได้คะแนนน้อยที่สุด (4.23) แต่อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ ภาคตะวันออกมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับภูมิภาคอื่น สะท้อนถึงความสม่ำเสมอในการรับบริการ

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

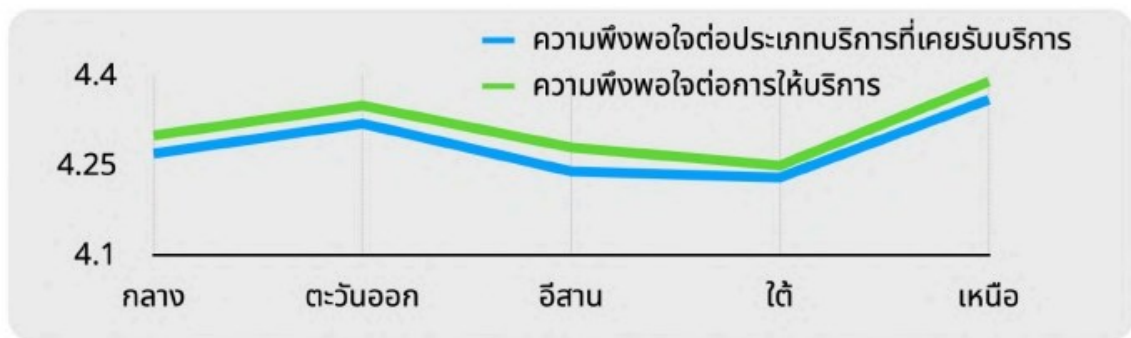
ภาคใต้ มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ที่ระดับ มากที่สุด เช่นกัน โดยมี ค่าเฉลี่ยประเภทบริการเท่ากับ 4.23 และ การให้บริการเท่ากับ 4.25 ซึ่งแม้จะต่ำกว่าภูมิภาคอื่นเล็กน้อย แต่ยังอยู่ในเกณฑ์สูง โดยคะแนนสูงสุดในด้านการให้บริการคือ คุณภาพการให้บริการ (4.33) และต่ำสุดคือ ความรวดเร็ว (4.13) เช่นเดียวกับภูมิภาคอื่น

ภาคเหนือ เป็นภูมิภาคที่มีระดับความพึงพอใจโดยรวมสูงที่สุดในประเทศ โดยมีค่าเฉลี่ยประเภทบริการอยู่ที่ 4.36 และ การให้บริการที่ 4.39 ซึ่งเป็นคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดในทั้งสองมิติ มิติที่โดดเด่นที่สุดคือ บุคลากร (4.47) ซึ่งเป็นคะแนนเฉลี่ยสูงสุดในทุกภูมิภาค สะท้อนถึงความเชื่อมั่นในเจ้าหน้าที่



ภาครัฐ ขณะที่มิติที่ได้คะแนนต่ำสุดในภาคเหนือคือ สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรฯ (4.29) ซึ่งยังถือว่าอยู่ในระดับมากที่สุด

แผนภาพที่ 2.1 ความพึงพอใจต่อประเภทบริการของ อบท. ที่เคยรับบริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบท. เพื่อให้เห็นภาพรวมและความแตกต่างในรายละเอียดของแต่ละภูมิภาค



ที่มา : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2568). รายงานวิเคราะห์ผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA) และผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2568. ค้นวันที่ 1 สิงหาคม 256 จาก <https://sisakettownmunicipality.go.th/wp-content/uploads/2025/11/Lpa-68>

โดยสรุป ประชาชนในทุกภูมิภาคมีระดับความพึงพอใจต่อบริการของ อบท. อยู่ในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยรวมของประเภทบริการอยู่ที่ 4.28 และค่าเฉลี่ยรวมของการให้บริการของ อบท. อยู่ที่ 4.30 ซึ่งแสดงถึงศักยภาพของ อบท. ทั่วประเทศในการให้บริการที่ตอบโจทย์ประชาชน ทั้งในด้านเนื้อหาและคุณภาพของกระบวนการ อย่างไรก็ตาม มิติ “ความรวดเร็วในการให้บริการ” ยังคงเป็นจุดที่ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดในทุกภูมิภาคและควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง

รายงานวิเคราะห์ผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA) และผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2568 โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2568 : 178) ยังได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อประเภทของบริการสาธารณะที่เคยได้รับจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อบท.) พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.28 คะแนน (เมื่อใช้จังหวัดเป็นหน่วยวิเคราะห์) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามเกณฑ์การแปลผลคะแนน (4.21–5.00) สะท้อนถึงการรับรู้ในเชิงบวกของประชาชนต่อบทบาทของ อบท. ในการจัดบริการสาธารณะ ทั้งในมิติ



“ความพึงพอใจต่อประเภทบริการของ อปท. ที่เคยรับบริการ” และ “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อปท.”

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

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

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

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

นอกจากนั้น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2568 : 178) ยังได้สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ อปท. จากการสังเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเชิงคุณภาพ สามารถสรุปประเด็นท้าทายเพื่อการพัฒนาที่สำคัญใน 5 มิติหลัก ซึ่งสะท้อนถึงโอกาสในการยกระดับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)

ประการแรก มิติด้านโครงสร้างพื้นฐาน ชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการยกระดับคุณภาพและความครอบคลุมของสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน เช่น เส้นทางสัญจร ระบบประปาและไฟฟ้า รวมถึงการจัดการขยะมูลฝอย

ประการที่สอง มิติด้านการบริการ สะท้อนถึงโอกาสในการเพิ่มพูนประสิทธิภาพกระบวนการให้บริการมีความรวดเร็ว คล่องตัว และการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์และยึดมั่นในหลักความเสมอภาค



ประการที่สาม มิติด้านสิ่งแวดล้อมและคุณภาพชีวิต เน้นย้ำถึงความสำคัญของการบริหารจัดการเชิงรุกเพื่อแก้ไขปัญหาลพิษ และส่งเสริมสุขภาพและความปลอดภัยของชุมชน

ทั้งสามมิตินี้มีความเชื่อมโยงอย่างมีนัยสำคัญกับประเด็นท้าทายอีกสองประการ ได้แก่ มิติด้านงบประมาณและการบริหารจัดการ ซึ่งเกี่ยวกับความเพียงพอและความโปร่งใสในการจัดสรรทรัพยากร และ มิติด้านการสื่อสารและการมีส่วนร่วม ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการสร้างความเข้าใจและความร่วมมือกับภาคประชาชน

เพื่อตอบสนองต่อประเด็นท้าทายดังกล่าว ภาคประชาชนได้นำเสนอข้อเสนอแนะเชิงสร้างสรรค์ ซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนายุทธศาสตร์การดำเนินงานของ อปท. ได้อย่างเป็นรูปธรรม

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน: ให้น้ำหนักความสำคัญต่อการยกระดับมาตรฐานการก่อสร้างและซ่อมบำรุงให้มีความยั่งยืน ควบคู่ไปกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารและช่องทางการร้องเรียน

ด้านการบริการ: มีข้อเสนอให้มุ่งเสริมสร้างวัฒนธรรมบริการที่เป็นเลิศ (Service Excellence) ผ่านการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งปฏิรูประบบการทำงานให้มีความทันสมัย เช่น การจัดตั้งศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One-Stop Service) ยิ่งไปกว่านั้น ภาคประชาชนคาดหวังให้เกิดการบริหารจัดการที่ยึดหลักธรรมาภิบาล โดยมีภาวะผู้นำเชิงรุกที่พร้อมลงพื้นที่รับฟังปัญหาและมีกระบวนการจัดสรรงบประมาณที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ หัวใจสำคัญคือการสร้างกลไกการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างมีความหมาย เพื่อให้ทิศทางการพัฒนาสอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของท้องถิ่น

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



รายงานวิเคราะห์ผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA) และผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2568 โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2568 : 178) ได้สรุปข้อมูลแสดงจำนวนและร้อยละของ อปท. ที่ผ่านและไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินในแต่ละตัวชี้วัด การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ประจำปี พ.ศ. 2567 โดยได้กำหนดเกณฑ์ในการ “ผ่านการประเมิน” โดยองค์กรที่จะถือว่า “ผ่านเกณฑ์” กำหนดให้เมื่อมีคะแนนเฉลี่ยรายด้านแต่ละด้าน และคะแนนเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้าน ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 ซึ่งสะท้อนถึงระดับความสามารถขั้นต่ำในการดำเนินการกิจตามตัวชี้วัดที่กำหนด โดยตารางด้านล่างได้แสดงจำนวนและร้อยละของ อปท. ที่ผ่านและไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินในแต่ละด้านและรวม 5 ด้าน ดังนี้

ตารางที่ 2.1 สรุปข้อมูลแสดงจำนวนและร้อยละของ อปท. ที่ผ่านและไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินในแต่ละตัวชี้วัด

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

ที่มา : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2568). รายงานวิเคราะห์ผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA) และผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2568. ค้นวันที่ 1 สิงหาคม 256 จาก <https://sisaketownmunicipality.go.th/wp-content/uploads/2025/11/Lpa-68>



จากตาราง พบว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่มีผลการประเมิน “ผ่านเกณฑ์” ในระดับสูงในทุกด้าน โดยเฉพาะด้านที่ 2 การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา ซึ่งมี อบท. ผ่านเกณฑ์ถึงร้อยละ 98.13 รองลงมาคือ ด้านที่ 5 ธรรมาภิบาล (ร้อยละ 97.91) และ ด้านที่ 3 การบริหารการเงินและการคลัง (ร้อยละ 96.11)

อย่างไรก็ตาม ด้านที่มีสัดส่วนการ “ไม่ผ่านเกณฑ์” สูงที่สุดคือ ด้านที่ 4 การบริการสาธารณะ ซึ่งมีองค์กรที่ไม่ผ่านเกณฑ์ถึง 753 แห่ง (ร้อยละ 9.59) สะท้อนถึงความท้าทายของหลายพื้นที่ในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบบริการสาธารณะที่มีคุณภาพเพียงพอ

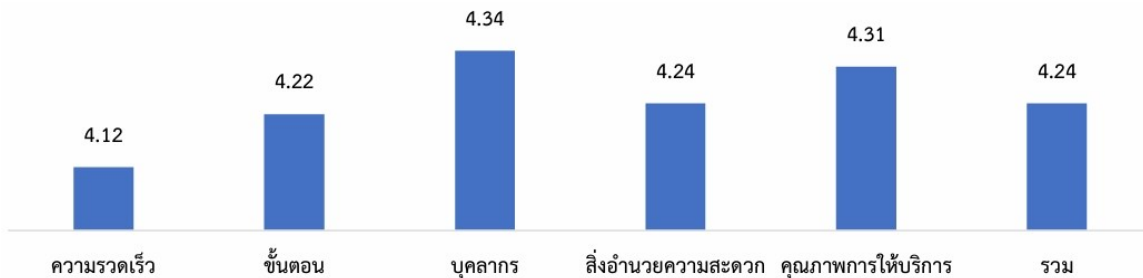
โดยภาพรวม พบว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศจำนวน 7,849 แห่ง มีผลการประเมิน “ผ่านเกณฑ์รวม 5 ด้าน” จำนวน 7,536 แห่ง (ร้อยละ 96.01) ในขณะที่มีจำนวน อบท. ที่ไม่ผ่านเกณฑ์จำนวน 313 แห่ง (ร้อยละ 3.99) แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มเชิงบวกในด้านการพัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการระดับท้องถิ่นในภาพรวมของประเทศ

งานศึกษาของ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2564) เรื่อง รายงานผลสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับสมบูรณ์) (โครงการจ้างที่ปรึกษาดำเนินการศึกษาวิเคราะห์ผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA) ได้สรุป ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม โดยจำแนกความพึงพอใจออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความรวดเร็ว ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ รายละเอียดดังนี้

(1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาพรวมจากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับ “ดีมาก” ($M = 4.24$, $SD = 0.83$) เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ดีมาก” โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.22 - 4.34 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านบุคลากร ($M = 4.34$, $SD = 0.87$) โดยมีเพียงด้านความรวดเร็วเป็นเพียงด้านเดียวที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ดี” ($M = 4.12$, $SD = 0.89$)



แผนภาพที่ 2.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาพรวม



ที่มา : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2564). รายงานผลสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับสมบูรณ์) (โครงการจ้างที่ปรึกษาดำเนินการศึกษาวิเคราะห์ผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA).ค้นวันที่ 1 สิงหาคม 256 จาก

https://www.suratcity.go.th/web/index.php/th/content_page/item/10367-art-result-of-services-LPA-2563

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรายข้อ พบว่า แต่ละข้อมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.02 - 4.36 โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ประเด็น “การแต่งกายสุภาพ พุดจาสุภาพ” ($M = 4.35$, $SD = 0.88$) และ “การไม่เลือกปฏิบัติ” ($M = 4.35$, $SD = 0.97$) รองลงมา ได้แก่ “การให้บริการอย่างเต็มใจและพร้อมให้บริการ” ($M = 4.34$, $SD = 0.91$) และ “การมีความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงาน” ($M = 4.34$, $SD = 0.96$) ตามลำดับ โดยมี “สรุปความพึงพอใจภาพรวมต่อด้านบุคลากร” อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ($M = 4.34$, $SD = 0.93$)

(2) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรายจังหวัด

เมื่อพิจารณาผลระดับความพึงพอใจรายจังหวัด พบว่า ระดับความพึงพอใจรวมเฉลี่ยของจังหวัดส่วนใหญ่ (42 จังหวัด) อยู่ในระดับ “ดีมาก” โดยจังหวัดที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ จังหวัดชัยนาท ($M = 4.69$, $SD = 0.72$) จังหวัดจันทบุรี ($M = 4.66$, $SD = 0.44$) และจังหวัดลพบุรี ($M = 4.58$, $SD = 0.60$) ตามลำดับ และมีเพียงจังหวัดเดียวที่ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ “พอใช้” คือ จังหวัดปทุมธานี ซึ่งเป็นจังหวัดที่มีค่าเฉลี่ยรวมต่ำที่สุด ($M = 3.38$, $SD = 1.24$)

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านอยู่ในระดับดี ถึงดีมาก โดยมีรายละเอียดจังหวัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านความรวดเร็ว จังหวัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ จังหวัดจันทบุรี ($M = 4.66$, $SD = 0.50$) จังหวัดชัยนาท ($M = 4.56$, $SD = 0.64$) และจังหวัดลพบุรี ($M = 4.53$, $SD = 0.62$)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ จังหวัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ จังหวัดชัยนาท ($M = 4.60$, $SD = 0.54$) จังหวัดลพบุรี ($M = 4.58$, $SD = 0.62$) และจังหวัดแม่ฮ่องสอน ($M = 4.53$, $SD = 0.62$)

ด้านบุคลากร จังหวัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ จังหวัดจันทบุรี ($M = 4.83$, $SD = 0.51$) จังหวัดชัยนาท ($M = 4.82$, $SD = 0.40$) และจังหวัดแม่ฮ่องสอน ($M = 4.69$, $SD = 0.54$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จังหวัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ จังหวัดชัยนาท ($M = 4.68$, $SD = 0.41$) จังหวัดลพบุรี ($M = 4.59$, $SD = 0.61$) และจังหวัดสิงห์บุรี ($M = 4.55$, $SD = 0.68$)

ด้านคุณภาพการให้บริการ จังหวัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ จังหวัดจันทบุรี ($M = 4.85$, $SD = 0.46$) จังหวัดชัยนาท ($M = 4.78$, $SD = 0.44$) และจังหวัดแม่ฮ่องสอน ($M = 4.67$, $SD = 0.55$)

2.4 กรอบแนวคิดการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้วิจัยได้กำหนดเป็นกรอบคิดในการวิจัย โดยแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังแผนภาพที่ 2.3 (หน้าถัดไป)

การสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2569) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 6 ด้าน ได้แก่

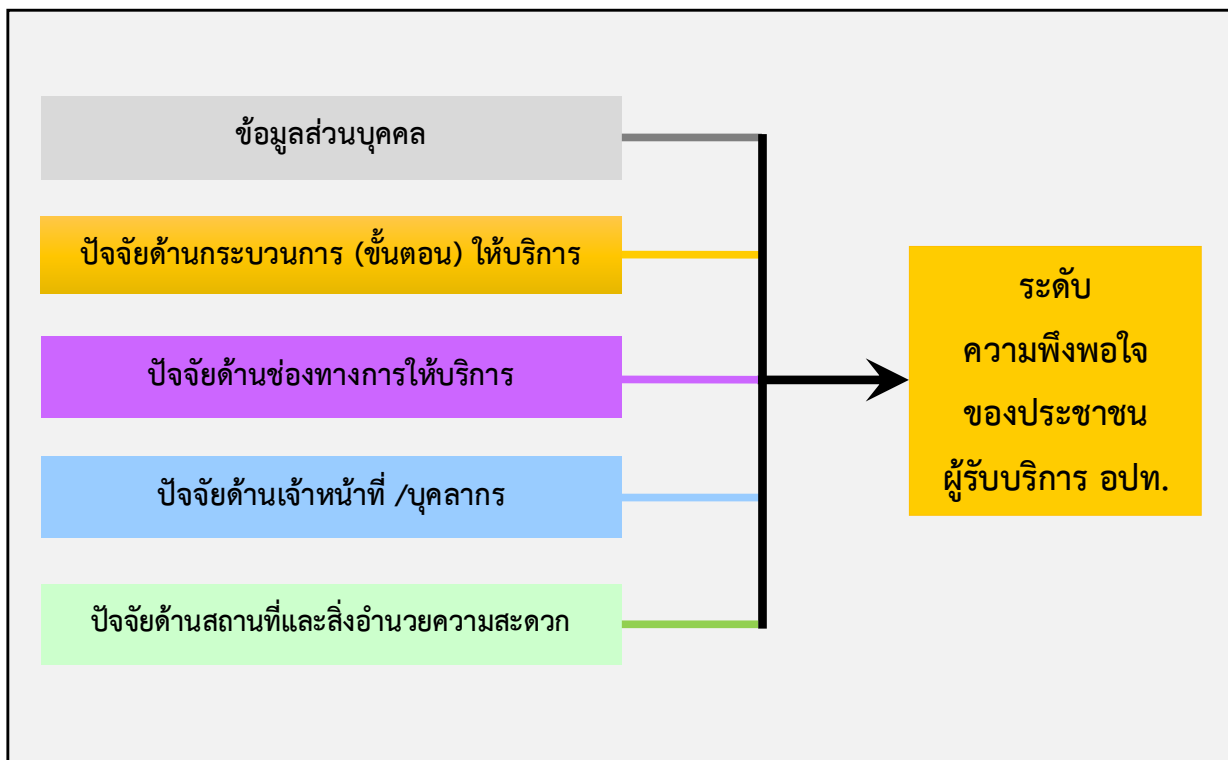
- 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) งานด้านการศึกษา
- 3) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 4) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 6) งานด้านสาธารณสุข



โดยแต่ละกิจกรรม/โครงการ จะสำรวจใน 5 ประเด็น ประกอบด้วย

- (1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2569 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 2.3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม



บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การนำเสนอวิธีดำเนินการวิจัย ของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2569) ประกอบด้วย รูปแบบการสำรวจ ขอบเขตการสำรวจ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ มีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

3.1 รูปแบบการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2569) ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้อง

3.2 ขอบเขตการสำรวจ

ขอบเขตการสำรวจในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1) ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2569) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 6 ด้าน ได้แก่

- 1.1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 1.2) งานด้านการศึกษา
- 1.3) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 1.4) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 1.5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 1.6) งานด้านสาธารณสุข



โดยแต่ละกิจกรรม/โครงการ จะสำรวจใน 5 ประเด็น ประกอบด้วย

- (1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2569 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

ศึกษาเฉพาะข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่และมารับบริการในเขตเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2569) สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง รายงานสถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร (รายเดือน) พื้นที่ตำบลตาเกา อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี สรุปว่า ณ เดือนกรกฎาคม 2569 เทศบาลตำบลตาเกา มีประชากรทั้งหมด 9,993 คน แยกเป็นเพศชาย 5,070 คน เพศหญิง 4,923 คน มีจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 4,079 หลัง¹ (ที่มา : สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. สถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร (รายเดือน) พื้นที่ จังหวัดอุบลราชธานี อำเภอน้ำขุ่น ตำบลตาเกา ข้อมูลสิ้นเดือนกรกฎาคม 2569)

3) ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดปีงบประมาณ 2569 (12 เดือน) รายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

¹ ที่มา : สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. สถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร (รายเดือน) พื้นที่ จังหวัดอุบลราชธานี อำเภอน้ำขุ่น ตำบลตาเกา ข้อมูลสิ้นเดือนกรกฎาคม 2569. สืบค้นเมื่อวันที่ 4 กันยายน 2569, จาก



ตารางที่ 3.1 กิจกรรมการดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตลอดปีงบประมาณ (12 เดือน)

ที่	กิจกรรมการดำเนินงาน	ช่วงเวลา (เดือน/ปี)
1	ดำเนินการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลตลอดปีงบประมาณ 2569	ระหว่างวันที่ 5-13 กันยายน พ.ศ. 2569
2	รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและเขียนรายงานสำรวจความพึงพอใจ	14-20 กันยายน พ.ศ. 2569
3	ปรับปรุง แก้ไขรายงานสำรวจความพึงพอใจ	21 กันยายน พ.ศ. 2569
4	ส่งมอบงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	22-30 กันยายน พ.ศ. 2569

3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2569) สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง รายงานสถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร (รายเดือน) พื้นที่ ตำบลตาเกา อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี สรุปว่า ณ เดือนกรกฎาคม 2569 เทศบาลตำบลตาเกา มีประชากรทั้งหมด 9,993 คน แยกเป็นเพศชาย 5,070 คน เพศหญิง 4,923 คน มีจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 4,079 หลัง (ที่มา : สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. สถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร (รายเดือน) พื้นที่ จังหวัดอุบลราชธานี อำเภอน้ำขุ่น ตำบลตาเกา ข้อมูลสิ้นเดือนกรกฎาคม 2569)

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 500 คน โดยใช้หลักการเลือกขนาดกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 5% จากจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 9,993 คน โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกเป็นหมู่บ้าน/ชุมชน ดังนี้



ตารางที่ 3.2 ประชากร (N) และกลุ่มตัวอย่าง (n)

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)		รวม (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)
		ชาย	หญิง		
0	บ้านตาเกา	15	6	21	0
1	บ้านตาเกา	340	312	652	33
2	บ้านตาเอี่ยม	233	229	462	23
3	บ้านน้ำขุ่น	397	373	770	39
4	บ้านหมากแห้ง	447	401	848	43
5	บ้านโนนโสม	335	308	643	32
6	บ้านรุ่งแสงจันทร์	202	236	438	22
7	บ้านโนนงาม	583	603	1,186	59
8	บ้านชำสะกวยน้อย	385	357	742	37
9	บ้านรุ่งตะวัน	469	437	906	45
10	บ้านหมากแห้งใต้	441	417	858	43
11	บ้านจันทร์สว่าง	105	100	205	10
12	บ้านชำเหนือ	381	417	798	40
13	บ้านตาเอี่ยม	231	234	465	23
14	บ้านน้ำขุ่นกลาง	299	308	607	31
15	บ้านเกษตรหนองบอน	207	185	392	20
รวม		5,070	4,923	9,993	500

ที่มา : สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. สถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร (รายเดือน) พื้นที่ จังหวัดอุบลราชธานี อำเภอ น้ำขุ่น ตำบลตาเกา ข้อมูลสิ้นเดือนกรกฎาคม 2569. สืบค้นเมื่อวันที่ 4 กันยายน 2569, จาก

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

ดังนั้น $9,993 \times 5\%$ เท่ากับ 499.65 ตัวอย่าง ดังนั้น ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 500 ตัวอย่าง (โดยใช้หลักการเลือกขนาดกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 5%)

N = 9,993 คน

n = 500 ตัวอย่าง



3.4 การสร้างเครื่องมือ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2569) ได้สร้างเครื่องมือสำหรับการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ ตามลำดับดังนี้

1) ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากตำราเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2566-2570) ของเทศบาล เทศบัญญัติ เรื่อง งบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2569 สภาพทั่วไป และข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น

2) ศึกษารายละเอียดจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ คณะผู้บริหารเทศบาล ปลัดเทศบาล หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการกองคลัง ผู้อำนวยการกองช่าง ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน ผู้อำนวยการกองการศึกษา 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 งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข

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 2569 ระหว่างวันที่ 5-13 กันยายน พ.ศ. 2569 ประกอบด้วย ทีมผู้ช่วยนักวิจัยในพื้นที่ซึ่งเป็นนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ชั้นปีที่ 2-4 จากสาขาวิชาการปกครอง และสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ซึ่งได้ผ่านการศึกษารหัสหรือผ่านการอบรมเบื้องต้นเกี่ยวกับการวิจัยเชิงคุณภาพ (ทางสังคมศาสตร์) และการวิจัยเชิงปริมาณ ดำเนินการลงพื้นที่เก็บข้อมูลภาคสนามเพื่อสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการ ตาม



วิธีการตอบแบบสอบถามทั้ง 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 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2569) 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 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลตำบลตาเกา (1)



ภาพที่ 3.2 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลตำบลตาเกา (2)



ภาพที่ 3.3 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลตำบลตาเกา (3)



ภาพที่ 3.4 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลตำบลตาเกา (4)



บทที่ 4

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2569) 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 และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2569) สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง รายงานสถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร (รายเดือน) พื้นที่ ตำบลตาเกา อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี สรุปว่า ณ เดือนกรกฎาคม 2569 เทศบาลตำบลตาเกา มีประชากรทั้งหมด 9,993 คน แยกเป็นเพศชาย 5,070 คน เพศหญิง 4,923 คน มีจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 4,079 หลัง (ที่มา : สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. สถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร (รายเดือน) พื้นที่ จังหวัดอุบลราชธานี อำเภอน้ำขุ่น ตำบลตาเกา ข้อมูลสิ้นเดือนกรกฎาคม 2569)

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 500 คน โดยใช้หลักการเลือกขนาดกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 5% จากจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 9,993 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 ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการของเทศบาลตำบลตาเกาที่ถูกส่งสำรวจ

ที่	ชื่อ-สกุล	อายุ	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่	วันที่สำรวจ
1	นางสังวาล นารณะ (อสม.)	50	0828764288	82 หมู่ 7 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
2	นางสาวทวิวรรณ กะวันทา (อสม.)	46	0833833128	240 หมู่ 7 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
3	นางสุพัฒ ระตะโม (อสม.)	43	0943806134	148 หมู่ 7 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
4	นางช่อผกา คำทะนา	65	0818368016	31 หมู่ 10 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
5	นางสาวพิชญนันท์ พันธ์แก่น	37	0998256869	188/1 หมู่ 7 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
6	นายสมศักดิ์ คำทะนา	67	0930009134	31 หมู่ 10 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
7	นางสมคิด คำโสภา	55	0934415136	70 หมู่ 8 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
8	นางบุรณ์ ศรีเพชร	58	0840048389	176 หมู่ 13 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
9	นางวิไลย สาลีโคตร	62	-	205 หมู่ 2 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
10	นางบุญมี นิवास	56	-	82/1 หมู่ 1 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
11	นางสาวจิตรา นารณะ (อสม.)	34	0902042906	246 หมู่ 7 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
12	นายชนิด หาญกล้า (อสม.)	70	-	133/1 หมู่ 13 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
13	นางนันทิตา ศรีประเสริฐ (อสม.)	46	0908917163	123 หมู่ 7 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569



ตารางที่ 4.1 ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการของเทศบาลตำบลตาเกา ที่ถูกสุ่มสำรวจ (ต่อ)

ที่	ชื่อ-สกุล	อายุ	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่	วันที่สำรวจ
14	นายทองพูน สรสี	43	-	48 หมู่ 2 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
15	นางสาวดวงกมล เมียมมอ	31	0809920036	90 หมู่ 7 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
16	นางวาสนา เวระนะ	44	0848977473	143 หมู่ 1 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
17	นางสาวรัชฎาภรณ์ วงพรม	17	0953754738	204 หมู่ 2 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
18	นายบุญเลิศ นกแก้ว	69	-	50 หมู่ 13 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
19	นางทองมี มลาเทียนอาจ	52	0982134380	123 หมู่ 12 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
20	นางกานดา แจ่มตะวัน	62	0962939727	182 หมู่ 4 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
21	นางสุวรรณ คำทะนา	49	-	123 หมู่ 4 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
22	นายพิเชษฐ หล้าคำ (ประธานอสม.)	55	0658722451	52 หมู่ 7 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
23	นางสาววิภาศรี นาระ นะ	47	0982047564	130 หมู่ 7 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
24	นางดวงใจ พันธ์แก่น	57	0933835582	188/1 หมู่ 7 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
25	นางไชนภา โงนเงิน	58	-	112 หมู่ 7 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
26	นางแสง ไชยแก้ว	53	-	113 หมู่ 1 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569



ตารางที่ 4.1 ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการของเทศบาลตำบลตาเกา ที่ถูกสุ่มสำรวจ (ต่อ)

ที่	ชื่อ-สกุล	อายุ	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่	วันที่สำรวจ
27	นางวรรณนิ โพธิ์สา	69	-	50 หมู่ 1 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
28	นายคำภีร์ วงพรม	40	-	204 หมู่ 2 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
29	นายหอมจันทร์ सानุสันต์	66	0630426640	139 หมู่ 13 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
30	นางชุติมา คำโสภา	53	0611399680	84 หมู่ 8 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
31	นางสมพร แป้งสูงเนิน	55	0635962862	26 หมู่ 4 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
32	นางสาวยุภาพร สุดาหยงค์	31	0650815469	170 หมู่ 5 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
33	นางมงคล บุญเพิ่ม (อสม.)	55	-	175 หมู่ 7 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
34	นางบุญเลียน เวทะเรียว	53	-	154 หมู่ 4 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
35	นางยุวรักษ์ ดอกเกษศรี	56	-	76 หมู่ 1 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
36	นางจำเนียร ทองเขมา	49	-	166 หมู่ 4 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
37	นางคำนาง ทองขะเมียด	58	-	75 หมู่ 5 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
38	นายประไพร นาระนะ	53	-	82 หมู่ 7 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
39	นางโสภีย์ ไชยโคตร	48	0872507127	198 หมู่ 12 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569

ตารางที่ 4.1 ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการของเทศบาลตำบลตาเกา ที่ถูกสุ่มสำรวจ (ต่อ)

ที่	ชื่อ-สกุล	อายุ	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่	วันที่สำรวจ
40	นางอุบลรัตน์ หาญกล้า	59	-	133/1 หมู่ 13 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
41	นางลำดวน เตลี	50	0937382116	94 หมู่ 1 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
42	นางรัตนพร ดีสา	39	0956786915	204 หมู่ 2 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
43	นางสาวภาลิตา พาเจริญ	37	-	33 หมู่ 13 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
44	นางจันทร์ศรี พันสุโพธิ์ (อสม.)	53	0817584763	119 หมู่ 7 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
45	นายสำลี สาริก	62	-	202 หมู่ 7 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
46	นางประณอม รสชาติ	70	-	85 หมู่ 1 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
47	นางหนูอ่อน เมียดสีนา	65	-	256 หมู่ 4 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
48	นางอรรวรรณ เมียดทะ มา	54	-	64 หมู่ 4 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
49	นางคำหลาด วราพุด	42	-	63 หมู่ 8 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
50	นางเกตุสุตา ทองสไไล	49	0848249272	104 หมู่ 12 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
51	นายสิทธิชัย สานุสันต์	27	-	101 หมู่ 13 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
52	นางพิน วงคำผา	69	-	27/1 หมู่ 13 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569



ตารางที่ 4.1 ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการของเทศบาลตำบลตาเกา ที่ถูกสุ่มสำรวจ (ต่อ)

ที่	ชื่อ-สกุล	อายุ	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่	วันที่สำรวจ
53	นางคำดวง เมียมมอ	64	-	63 หมู่ 8 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
54	นายแอ้ เทนสุนา	49	-	200 หมู่ 7 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
55	นางทองใบ ละเลิศ	49	0933959406	54 หมู่ 12 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
56	นางสัจด์ นิवास	45	-	136 หมู่ 1 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
57	นางพิน ครองชัย	72	-	39 หมู่ 1 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
58	นายบุญเพิ่ม สาลีโพธิ์	58	-	205 หมู่ 2 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
59	นายเกรียงไกร กุดสม	47	-	166 หมู่ 4 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
60	นางดี ดิจะนา	73	-	175 หมู่ 4 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
61	นางเสาวลักษณ์ สุดาหยค์	53	-	70 หมู่ 5 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
62	นางมาย ตอนสี	55	-	67 หมู่ 5 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
63	นางอินถา นารณะ	63	-	122/1 หมู่ 7 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
64	นายศักดิ์นาลิน ชาวเวียง	41	-	97 หมู่ 8 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
65	นางสาววิภาดา รัตนโสภะ	31	-	197 หมู่ 12 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569

ตารางที่ 4.1 ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการของเทศบาลตำบลตาเกา ที่ถูกสุ่มสำรวจ (ต่อ)

ที่	ชื่อ-สกุล	อายุ	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่	วันที่สำรวจ
66	นางทองม้วน ดีสา	62	-	76/1 หมู่ 13 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
67	นายกันหา ศรีเพชร	58	-	176 หมู่ 13 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
68	นางบังอร สานุสันต์	62	-	101 หมู่ 13 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
69	นางบุญศรี ครองชัย	60	-	16 หมู่ 1 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
70	นางลุน โมรานิล	75	-	30 หมู่ 12 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
71	นายสุวงศ์ ดีสา	69	-	16/1 หมู่ 13 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
72	นางอรุณ อุตรราชฎ	46	-	60 หมู่ 12 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
73	นายสำรอง คำโสภา	59	-	70 หมู่ 8 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
74	นายผ่อง โจทะนัง	69	-	102 หมู่ 4 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
75	นายสมยงค์ โมลานิล (นายกเทศบาลเก่า)	48	-	112 หมู่ 8 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
76	นางกร สืบสีมา	37	-	72 หมู่ 8 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
77	นางสุพน ลือตะนา	51	0911366866	56 หมู่ 4 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569
78	นายไสร เมียดตะแก	59	-	108 หมู่ 10 ต.ตาเกา อ.น้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี	5 กันยายน 2569



4.1 ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลตาเกา

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในเขตเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2569) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 6 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- (2) งานด้านการศึกษา
- (3) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- (4) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- (6) งานด้านสาธารณสุข

ผลจากการศึกษา พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.2 ส่วนเพศชาย ร้อยละ 47.8 ด้านอายุ พบว่า กลุ่มอายุส่วนใหญ่ อยู่ในช่วงอายุ 50-59 ปี ร้อยละ 27.0 รองลงมา อยู่ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 22.4 ช่วงอายุ 40-49 ปี ร้อยละ 15.2 ช่วงอายุ 30-39 ปี ร้อยละ 13.6 ช่วงอายุ 20-29 ปี ร้อยละ 12.6 และช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 9.2 ตามลำดับ

ด้านอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ชาวนา ชาวไร่ ร้อยละ 62.8 รองลงมา ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 8.6 เป็นผู้ว่างงานหรือไม่มีอาชีพที่แน่นอนทำ /ตกงาน ร้อยละ 8.4 อาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 7.2 เป็นนักศึกษา นักเรียน ร้อยละ 5.2 เป็นพนักงาน ลูกจ้าง บริษัทเอกชน ร้อยละ 4.0 และเป็นข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐฯ ร้อยละ 3.8 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 63.4 รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3) ร้อยละ 14.6 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6) ร้อยละ 10.0 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 5.2 สำเร็จการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) /อนุปริญญา/ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ร้อยละ 4.2 และสำเร็จการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป ร้อยละ 2.6 ตามลำดับ

ในด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในช่วงต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 66.8 รองลงมา เป็นบุคคลที่มีรายได้ในช่วง 5,001-10,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 10.6 เป็นบุคคลที่ไม่มีรายได้ ร้อยละ 6.8 มีรายได้ในช่วง 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 6.2 มีรายได้ในช่วง 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 5.2 และมีรายได้ในช่วง 20,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 4.4 ตามลำดับ

การไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นครั้งล่าสุด พบว่า ส่วนใหญ่ไปใช้สิทธิเลือกตั้ง ร้อยละ 69.6 ไม่ไปใช้สิทธิเลือกตั้ง ร้อยละ 30.4

การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2569 พบว่า ส่วนใหญ่เคยเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2569 ร้อยละ 67.2 และไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2569 ร้อยละ 32.8 ตามลำดับ

สุดท้าย ด้านการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร้อยละ 72.4 และเคยทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร้อยละ 27.6 รายละเอียดตามตารางที่ 4.2

ภาพที่ 4.1 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต ทต.ตาเกา (1)



ภาพที่ 4.2 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต ทต.ตาเกา (2)



ภาพที่ 4.3 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต ทต.ตาเกา (3)



ตารางที่ 4.2 ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ (จำนวน)
เพศ	
ชาย	47.8
หญิง	52.2
เพศทางเลือก (LGBTQI ⁺)	0.0
รวม	100 (500)
อายุ	
ต่ำกว่า 20 ปี	9.2
20-29 ปี	12.6
30-39 ปี	13.6
40-49 ปี	15.2
50-59 ปี	27.0
60 ปีขึ้นไป	22.4
รวม	100 (500)
อาชีพ	
เกษตรกร ชาวนา ชาวไร่	62.8
รับจ้างทั่วไป	8.6
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	7.2
พนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน	4.0
นักศึกษา นักเรียน	5.2
ข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐ ฯ	3.8
อาชีพอื่นๆ (พระสงฆ์/นักบวช)	0.0
ว่างงาน/ ไม่ได้ทำงาน	8.4
รวม	100 (500)



ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ (จำนวน)
ระดับการศึกษา	
ประถมศึกษา	63.4
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3)	14.6
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6)	10.0
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) /อนุปริญญา / ปวส.	4.2
ปริญญาตรี	5.2
ปริญญาโทขึ้นไป	2.6
ไม่ได้เข้าสู่ระบบการศึกษา / ไม่ระบุ	0.0
รวม	100 (500)
รายได้ต่อเดือน	
ต่ำกว่า 5,000 บาท	66.8
5,001-10,000 บาท	10.6
10,001-15,000 บาท	6.2
15,001-20,000 บาท	5.2
20,001 บาทขึ้นไป	4.4
ไม่มีรายได้	6.8
รวม	100 (500)
การใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น/ผู้บริหารท้องถิ่นครั้งล่าสุด	
ไปใช้สิทธิเลือกตั้ง	69.6
ไม่ไปใช้สิทธิเลือกตั้ง	30.4
รวม	100 (500)
การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในช่วงปีงบประมาณ 2569	
เข้าร่วม	67.2
ไม่เข้าร่วม	32.8
รวม	100 (500)
การตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ อปท.	
เคยตอบแบบสอบถาม	27.6
ไม่เคยตอบแบบสอบถาม	72.4
รวม	100 (500)

4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลตาเกา

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในเขตเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2569) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 6 ด้าน ได้แก่

- 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) งานด้านการศึกษา
- 3) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 4) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 6) งานด้านสาธารณสุข

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 ของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2569) 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 ของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2569) ร้อยละ 95.2 โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Std. Deviation (SD)) เท่ากับ 0.64921 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	18.4	76.6	3.0	2.0	0.0	100 (500)
	95.0					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางใน การให้บริการ การให้บริการผ่านสื่อ อินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่าน ช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของ ช่องทาง ความสะดวกสบายของ ช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	17.6	77.2	3.0	2.2	0.0	100 (500)
	94.8					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การ แต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่ เท่าเทียม	19.6	76.0	2.8	1.6	0.0	100 (500)
	95.6					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ	17.2	77.8	3.0	2.0	0.0	100 (500)
	95.0					
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	18.6	76.6	3.0	1.8	0.0	100 (500)
	95.2					

Std. Deviation (SD) = 0.64921 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 และการให้บริการที่เท่าเทียม มากที่สุด ร้อยละ 95.6 รองลงมา ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่ที่พักรอ สถานที่จอดรถ และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย ร้อยละ 95.0 เท่ากัน และความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 94.8 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2569) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.2 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.3)

ภาพที่ 4.4 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต ทต.ตาเกา (4)



4.2.2 งานด้านการศึกษา

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2569) 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 โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2569) ร้อยละ 95.8 โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Std. Deviation (SD)) เท่ากับ 0.51635 ค่าต่ำสุด (Minimum) เท่ากับ 0.00 และค่าสูงสุด (Maximum) เท่ากับ 4.00 โดยมีรายละเอียดดังนี้



ตารางที่ 4.4 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านการศึกษา

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการ กรอกเอกสาร จัดลำดับการ ให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการ ขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย	27.2	68.4	2.2	2.2	0.0	100 (500)
	95.6					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางใน การให้บริการ การให้บริการผ่านสื่อ อินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่าน ช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของ ช่องทาง ความสะดวกสบายของ ช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	26.2	69.2	2.6	2.0	0.0	100 (500)
	95.4					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การ แต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่ เท่าเทียม	29.8	66.4	2.4	1.4	0.0	100 (500)
	96.2					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ	28.4	67.4	2.2	2.0	0.0	100 (500)
	95.8					
โดยสรุปความพึงพอใจในงานด้าน การศึกษา	28.2	67.6	2.4	1.8	0.0	100 (500)
	95.8					

Std. Deviation (SD) = 0.51635 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00



ผลจากการสำรวจความพึงพอใจในงานด้านการศึกษา โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากตารางที่ 4.4 สรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม มากที่สุด ร้อยละ 96.2 รองลงมา ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ ร้อยละ 95.8 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย ร้อยละ 95.6 และความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 95.4 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2569) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.8 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.4)

ภาพที่ 4.5 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต ทต.ตาเกา (5)





4.2.3 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2569) 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 โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอเมืองน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2569) ร้อยละ 95.6 โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Std. Deviation (SD)) เท่ากับ 0.54861 ค่าต่ำสุด (Minimum) เท่ากับ 0.00 และค่าสูงสุด (Maximum) เท่ากับ 4.00 โดยมีรายละเอียดดังนี้



ตารางที่ 4.5 ร้อยละของความพึงพอใจในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการ กรอกเอกสาร จัดลำดับการ ให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการ ขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย	27.8	67.6	2.4	2.2	0.0	100 (500)
	95.4					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางใน การให้บริการ การให้บริการผ่านสื่อ อินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่าน ช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของ ช่องทาง ความสะดวกสบายของ ช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	26.4	68.8	2.4	2.4	0.0	100 (500)
	95.2					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การ แต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่ เท่าเทียม	28.4	67.6	2.4	1.6	0.0	100 (500)
	96.0					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ	27.2	68.6	2.8	1.4	0.0	100 (500)
	95.8					
โดยสรุปความพึงพอใจในงานด้าน เทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสา ธารณภัย	24.2	71.4	2.6	1.8	0.0	100 (500)
	95.6					

Std. Deviation (SD) = 0.54861 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 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 และการให้บริการที่เท่าเทียม มากที่สุด ร้อยละ 96.0 รองลงมา ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ ร้อยละ 95.8 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย ร้อยละ 95.4 และความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 95.2 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2569) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.6 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.5)

ภาพที่ 4.6 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต ทต.ตาเกา (6)



4.2.4 งานด้านรายได้หรือภาษี

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอ น้ำ ชุน จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2569) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการ ให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ การ ให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความ สะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม และ
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่ จอดรถ เป็นต้น

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอ น้ำ ชุน จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2569) ร้อยละ 96.2 โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Std. Deviation (SD)) เท่ากับ 0.38971 ค่าต่ำสุด (Minimum) เท่ากับ 0.00 และค่าสูงสุด (Maximum) เท่ากับ 4.00 โดยมีรายละเอียดดังนี้



ตารางที่ 4.6 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการ กรอกเอกสาร จัดลำดับการ ให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการ ขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย	32.8	63.4	2.0	1.8	0.0	100 (500)
	96.2					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางใน การให้บริการ การให้บริการผ่านสื่อ อินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่าน ช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของ ช่องทาง ความสะดวกสบายของ ช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	32.8	63.0	2.2	2.0	0.0	100 (500)
	95.8					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การ แต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่ เท่าเทียม	33.6	62.8	2.0	1.6	0.0	100 (500)
	96.4					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ	31.4	64.6	2.2	1.8	0.0	100 (500)
	96.0					
โดยสรุปความพึงพอใจในงานด้าน รายได้หรือภาษี	32.4	63.8	2.2	1.6	0.0	100 (500)
	96.2					

Std. Deviation (SD) = 0.38971 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00



ผลจากการสำรวจความพึงพอใจในงานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากตารางที่ 4.6 สรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม มากที่สุด ร้อยละ 96.4 รองลงมา ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย ร้อยละ 96.2 ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ ร้อยละ 96.0 และความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2569) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 96.2 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.6)

ภาพที่ 4.7 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต ทต.ตาเกา (7)





4.2.5 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2569) 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

ผลการสำรวจพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2569) ร้อยละ 96.0 โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Std. Deviation (SD)) เท่ากับ 0.37467 ค่าต่ำสุด (Minimum) เท่ากับ 0.00 และค่าสูงสุด (Maximum) เท่ากับ 4.00 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.7 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการ กรอกเอกสาร จัดลำดับการ ให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการ ขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย	28.8	67.2	2.4	1.6	0.0	100 (500)
	96.0					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางใน การให้บริการ การให้บริการผ่านสื่อ อินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่าน ช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของ ช่องทาง ความสะดวกสบายของ ช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	26.4	69.2	2.6	1.8	0.0	100 (500)
	95.6					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การ แต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่ เท่าเทียม	32.0	64.4	2.4	1.2	0.0	100 (500)
	96.4					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ	31.6	64.6	2.4	1.4	0.0	100 (500)
	96.2					
โดยสรุปความพึงพอใจในงานด้าน พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	29.4	66.6	2.4	1.6	0.0	100 (500)
	96.0					

Std. Deviation (SD) = 0.37467 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 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 96.4 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 95.6 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2569) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 96.0 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.7)

ภาพที่ 4.8 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต ทต.ตาเกา (8)



4.2.6 งานด้านสาธารณสุข

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2569) 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 โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอเมืองน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2569) ร้อยละ 95.8 โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Std. Deviation (SD)) เท่ากับ 0.59816 ค่าต่ำสุด (Minimum) เท่ากับ 0.00 และค่าสูงสุด (Maximum) เท่ากับ 4.00 โดยมีรายละเอียดดังนี้



ตารางที่ 4.8 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการ กรอกเอกสาร จัดลำดับการ ให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการ ขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย	25.6	70.2	3.0	1.2	0.0	100 (500)
	95.8					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางใน การให้บริการ การให้บริการผ่านสื่อ อินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่าน ช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของ ช่องทาง ความสะดวกสบายของ ช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	22.6	73.0	3.2	1.2	0.0	100 (500)
	95.6					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การ แต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่ เท่าเทียม	32.4	63.8	2.4	1.4	0.0	100 (500)
	96.2					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ	28.8	67.2	2.4	1.6	0.0	100 (500)
	96.0					
โดยสรุปความพึงพอใจในงานด้าน สาธารณสุข	26.4	69.4	2.4	1.8	0.0	100 (500)
	95.8					

Std. Deviation (SD) = 0.59816 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00



ผลจากการสำรวจความพึงพอใจในงานด้านสาธารณสุข 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 96.0 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย ร้อยละ 95.8 และความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 95.6 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2569) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.8 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.8)

ภาพที่ 4.9 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต ทต.ตาเกา (9)



ภาพที่ 4.10 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต ทต.ตาเกา (10)



ภาพที่ 4.11 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต ทต.ตาเกา (11)



ภาพที่ 4.12 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต ทต.ตาเกา (12)



ภาพที่ 4.13 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต ทต.ตาเกา (13)



ภาพที่ 4.14 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต ทต.ตาเกา (14)



ภาพที่ 4.15 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต ทต.ตาเกา (15)



ภาพที่ 4.16 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต ทต.ตาเกา (16)



ภาพที่ 4.17 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต ทต.ตาเกา (17)



ภาพที่ 4.18 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต ทต.ตาเกา (18)



ภาพที่ 4.19 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต ทต.ตาเกา (19)



ภาพที่ 4.20 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต ทต.ตาเกา (20)



ภาพที่ 4.21 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต ทต.ตาเกา (21)



ภาพที่ 4.22 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต ทต.ตาเถา (22)



ภาพที่ 4.23 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต ทต.ตาเถา (23)



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2569) 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 และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2569) สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง รายงานสถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร (รายเดือน) พื้นที่ ตำบลตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี สรุปว่า ณ เดือนกรกฎาคม 2569 เทศบาลตำบลตาเกา มีประชากรทั้งหมด 9,993 คน แยกเป็นเพศชาย 5,070 คน เพศหญิง 4,923 คน มีจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 4,079 หลัง (ที่มา : สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. สถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร (รายเดือน) พื้นที่ จังหวัดอุบลราชธานี อำเภอ น้ำขุ่น ตำบลตาเกา ข้อมูลสิ้นเดือนกรกฎาคม 2569)

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 500 คน โดยใช้หลักการเลือกขนาดกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 5% จากจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 9,993 คน

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



การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2569) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 6 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- (2) งานด้านการศึกษา
- (3) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- (4) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- (6) งานด้านสาธารณสุข

สรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2569) สรุปได้ว่า **ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) ทั้ง 6 ด้าน คือ**

- (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2569) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.2 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)
- (2) งานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2569) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.8 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)
- (3) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2569) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.6 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)
- (4) งานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2569) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 96.2 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)



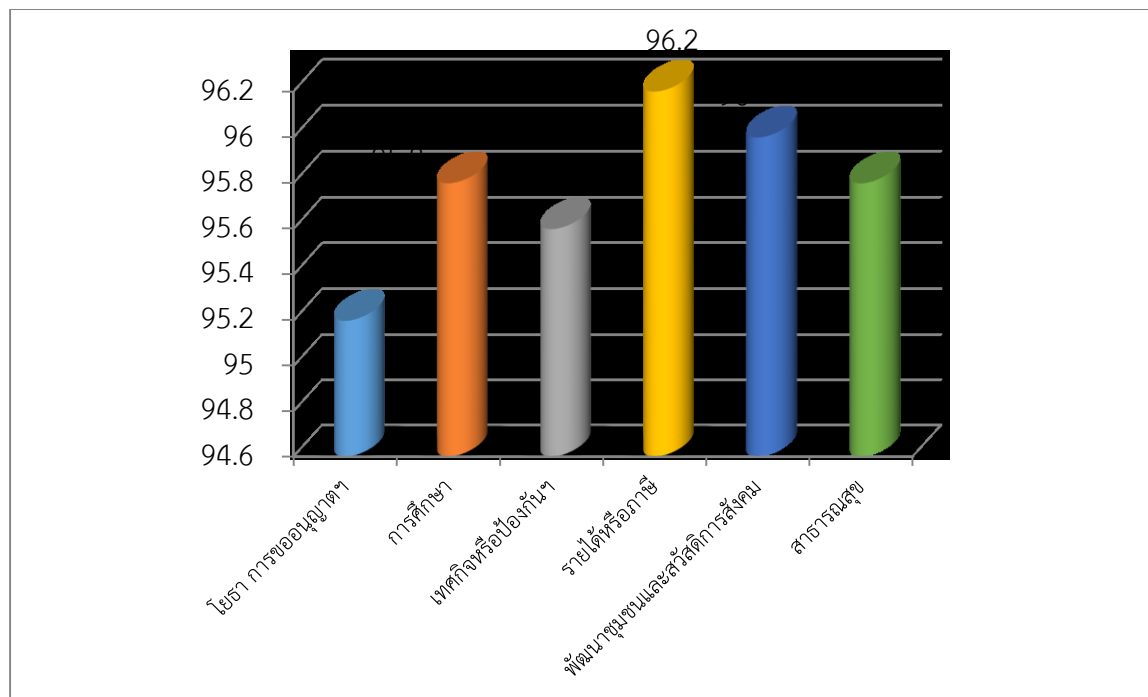
(5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2569) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 96.0 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) และ

(6) งานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2569) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.8 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

ตารางที่ 5.1 สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 6 ด้าน /คะแนน และการแปลค่า

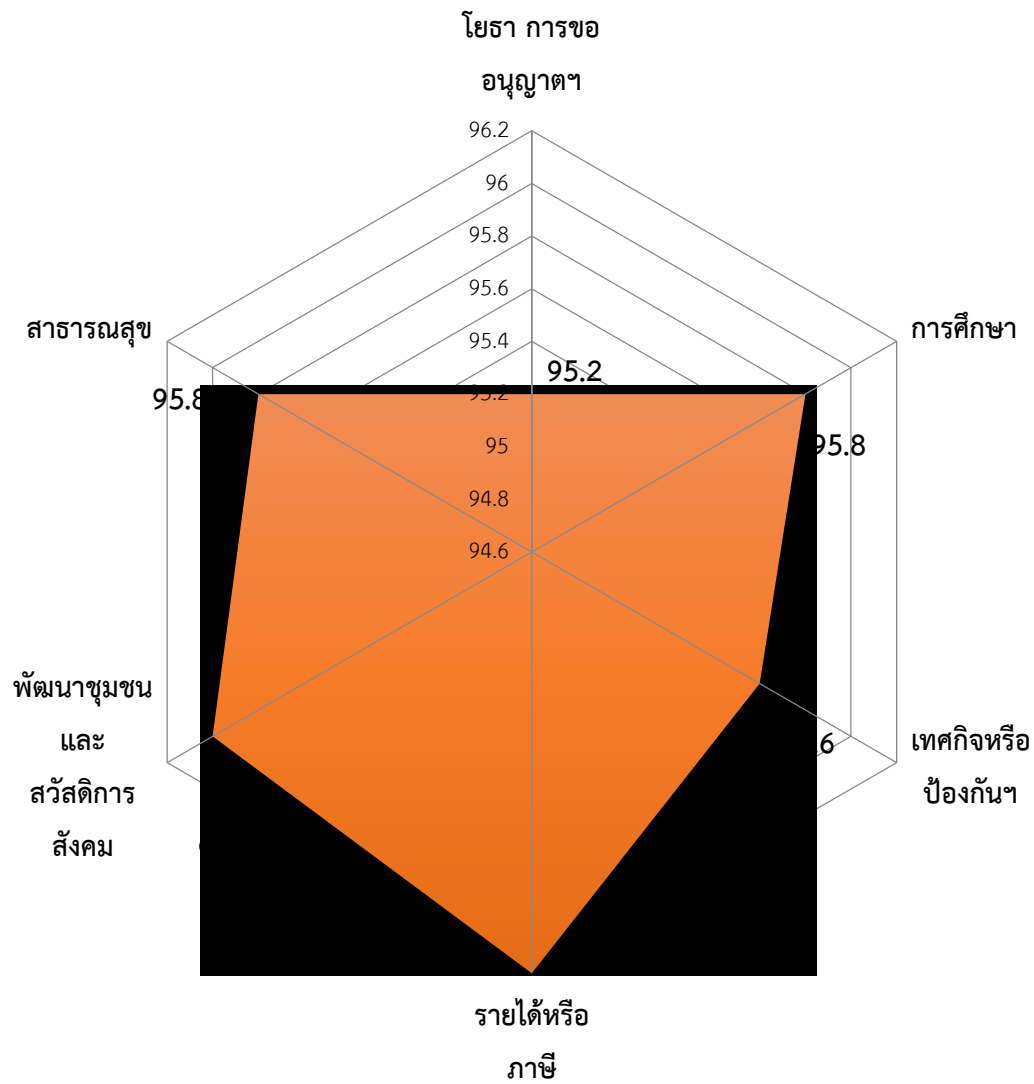
ที่	ด้านความพึงพอใจ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	คะแนน	การแปลค่า
1	ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.2	10	พอใจมากที่สุด
2	ด้านการศึกษา	95.8	10	พอใจมากที่สุด
3	ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	95.6	10	พอใจมากที่สุด
4	ด้านรายได้หรือภาษี	96.2	10	พอใจมากที่สุด
5	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	96.0	10	พอใจมากที่สุด
6	ด้านสาธารณสุข	95.8	10	พอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 6 ด้าน		95.77	10	พอใจมากที่สุด

ภาพที่ 5.1 แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน





ภาพที่ 5.1 แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน (ต่อ)



5.2 อภิปรายผล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอ น้ำขุ่น จังหวัด อุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2569) สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้าน รายได้หรือภาษีมากที่สุด ซึ่งพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 96.2 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจในงานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม มากที่สุด ร้อยละ 96.4 รองลงมา ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวก ทันสมัย ร้อยละ 96.2 ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ ร้อยละ 96.0 และความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทาง ออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ

ด้านการอภิปรายผล เมื่อเปรียบเทียบกับรายงานวิเคราะห์ผลการประเมินประสิทธิภาพของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA) และผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2568 โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2568 : 178) ได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลภาพรวมความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อประเภทของบริการสาธารณะที่เคยได้รับจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.28 คะแนน (เมื่อใช้จังหวัดเป็นหน่วยวิเคราะห์) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามเกณฑ์ การแปลผลคะแนน (4.21–5.00) สะท้อนถึงการรับรู้ในเชิงบวกของประชาชนต่อบทบาทของ อปท. ใน การจัดบริการสาธารณะ ทั้งในมิติ “ความพึงพอใจต่อประเภทบริการของ อปท. ที่เคยรับบริการ” และ “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อปท.”

ในมิติของ ความพึงพอใจต่อประเภทบริการของ อปท. ที่เคยรับบริการ บริการที่ได้รับคะแนน เฉลี่ยสูง ได้แก่ งานทะเบียน โครงสร้างพื้นฐาน การส่งเสริมคุณภาพชีวิต การรักษาความปลอดภัย และ สิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะจังหวัดที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่า 4.50 เช่น สมุทรสงคราม อุทัยธานี เพชรบุรี ลำปาง และอ่างทอง แสดงถึงศักยภาพในการให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชน ขณะที่บาง



จังหวัด เช่น สมุทรสาคร (เฉลี่ย 3.13) และ อุตรธานี (เฉลี่ย 3.14) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเพียง 1-2 คน จึงควรใช้ความระมัดระวังในการแปลผล

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

โดยองค์ประกอบที่ได้รับคะแนนสูงสุด คือ “คุณภาพการให้บริการ” และ “บุคลากร” สอดคล้องกับข้อค้นพบจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลตำบลเตาเผา อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2569) ซึ่งผลจากการสำรวจความพึงพอใจ โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีโดยมีประเด็นในการสำรวจ 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 96.4 รองลงมา ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย ร้อยละ 96.2 ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ ร้อยละ 96.0 และความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ

รวมทั้งสอดคล้องกับผลจากการสำรวจความพึงพอใจในงานด้านการศึกษา โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากตารางที่ 4.4 สรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม มากที่สุด ร้อยละ 96.2 รองลงมา ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ ร้อยละ 95.8

และผลจากการสำรวจความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากตารางที่ 4.7 สรุปได้ว่า ประชาชนมีความ



พึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียมมากที่สุด ร้อยละ 96.4 เป็นต้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่สำคัญ 2 กลุ่ม คือ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (policy implications) เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น และ ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษาค้นคว้าต่อไป 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) งานด้านเทคนิค หรือรายได้หรือภาษี
- (8) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- (10)งานด้านสาธารณสุข
- (11)งานด้านอื่นๆ

2) จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลตาเกา อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2569) พบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจการให้บริการน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับทั้ง 6 ด้านข้างต้น

โดยกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้เทศบาลตำบลตาเกา อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2569) ปรับปรุงแก้ไขการให้บริการในด้านต่างๆ ที่สำคัญดังนี้

- (1) ต้องการให้ซ่อมแซมถนนหนทาง และไฟฟ้าส่องสว่างตามหมู่บ้าน (บ้านโนน

งาม หมู่ 7)



- (2) แก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังถนนเส้นน้ำขุน-บ้านโคกสะอาด
- (3) ซ่อมแซมถนนเส้นบ้านโนนงามหมู่ 7 – ถนนเส้นตาเถา-โคกสะอาด
- (4) ซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้าน (บ้านหมากแห้งใต้ หมู่ 10)
- (5) ปรับปรุงถนนภายในหมู่บ้าน (บ้านโนนงาม หมู่ 7)
- (6) ประชาชนเสนอให้เข้ามาดูแลผู้สูงอายุให้ทั่วถึง
- (7) ซ่อมแซมถนนหมู่ 13 ที่ยังชำรุด
- (8) ประชาชนเสนอให้สร้างถนนระหว่างหมู่ 8 เชื่อมกับหมู่ 12
- (9) ปรับปรุงน้ำประปาเพราะน้ำไม่เพียงพอ โดยประชาชนเสนอให้สร้างแยกในหมู่

7 เพราะหมู่บ้านใหญ่ทำให้ดูแลไม่ทั่วถึง

- (10) เสนอให้แจกจ่ายถังขยะให้ทั่วถึงทุกครัวเรือน
- (11) ปรับปรุงถนนเส้นโรงสี หมู่ 4 เพราะทางขรุขระ
- (12) แก้ไขปัญหาน้ำขังภายในชุมชน
- (13) ประชาชนเสนอให้เข้ามาดูแลผู้ป่วยติดเตียงให้ทั่วถึงเพราะบางคนก็ไม่ได้รับ

การดูแล

- (14) ปรับปรุงการทำงานลดอุบัติเหตุให้รวดเร็วมากขึ้น
- (15) ขยายขนาดพื้นที่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเพราะมีพื้นที่น้อยเกินไป
- (16) ประชาชนเสนอให้เทศบาลจัดทำท่อระบายน้ำ
- (17) เพิ่มไฟฟ้าส่องสว่างภายในหมู่บ้าน
- (18) ปรับปรุงซ่อมแซมถนนบ้านหมากแห้ง
- (19) แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล
- (20) เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านป้องกันและ

บรรเทาสาธารณภัย

- (21) ปรับปรุงซ่อมแซมถนนเส้นหลักทางเข้าหมู่บ้านตาเอี่ยม
- (22) ซ่อมแซมไฟส่องสว่างบริเวณสี่แยกทางเข้าบ้านตาเอี่ยม
- (23) เพิ่มถังขยะภายในชุมชน เป็นต้น



5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไปที่สำคัญ ได้แก่

1) การศึกษารั้งนี้ มีขอบเขตมุ่งศึกษาเฉพาะประเด็น “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบล” ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบประเด็นนี้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่นๆ อาทิ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในเขตพื้นที่ใกล้เคียงกัน เป็นต้น

2) ควรศึกษาเปรียบเทียบ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล” แต่ละแห่งในจังหวัดเดียวกัน หรือเปรียบเทียบระหว่างภาคตะวันออกเฉียงเหนือกับภาคอื่นๆ เช่น ภาคใต้ ภาคเหนือ ภาคกลาง เป็นต้น



เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2568). รายงานวิเคราะห์ผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA) และผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2568. ค้นวันที่ 1 สิงหาคม 256 จาก <https://sisakettownmunicipality.go.th/wp-content/uploads/2025/11/Lpa-68>
- คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2564). รายงานผลสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับสมบูรณ์) (โครงการจ้างที่ปรึกษาดำเนินการศึกษาระดับผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA). ค้นวันที่ 1 สิงหาคม 256 จาก https://www.suratcity.go.th/web/index.php/th/content_page/item/10367-art-result-of-services-LPA-2563
- นราธิป ศรีราม. (2557). แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น”, เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- นันท์วัฒน์ บรมานันท์. (2554). มาตรฐานใหม่ของการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: บริษัท สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด.
- รศ.ดร. รัตติยา เสริมพงศ์. (2557). เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 8-15. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า. (2552). คู่มือจัดการบริการสาธารณะท้องถิ่น: บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า’51. กรุงเทพฯ: บริษัท ส เจริญ การพิมพ์ จำกัด.
- วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ. (2558). 15 ปี การกระจายอำนาจของไทย สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมนวัตกรรมและธรรมาภิบาลท้องถิ่น.
- วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2550). เครือข่าย: นวัตกรรมการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บทวิเคราะห์ว่าด้วยการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแนวระนาบ เพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานและความรับผิดชอบต่อสาธารณะ. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2557). การกระจายภารกิจหน้าที่ไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยุคใหม่. ค้นวันที่ 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. (2566). **รางวัลพระปกเกล้า'66.** กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.

สถาบันพระปกเกล้าและสำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2562). **รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของ**

ประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะและการทำงานของหน่วยงานต่างๆ

พ.ศ. 2562. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.

อรทัย ก๊กผล. (2552). **เคล็ดลับการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่น: บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า' 51.**

กรุงเทพฯ: บริษัท ส เจริญ การพิมพ์ จำกัด.



ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบสอบถาม ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
โดย คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ประจำปีงบประมาณ 2569





การสำรวจและประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กลุ่มท้องถิ่นศึกษา (Local Studies Group)

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ปีงบประมาณ 2569

รหัส
แบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ชื่อ-สกุลของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำรวจ.....เทศบาลตำบลตาเกา.....อำเภอ.....น้ำขุ่น.....จังหวัดอุบลราชธานี

วันที่สำรวจ.....

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

ที่อยู่.....

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ○ ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด)

1. เพศ	☐ ชาย ☐ หญิง ☐ เพศทางเลือก (LGBTQI)
2. อายุ	☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20 - 29 ปี ☐ 30 - 39 ปี ☐ 40 - 49 ปี ☐ 50 - 59 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ	☐ เกษตรกร ชาวนา ชาวไร่ ☐ รับจ้างทั่วไป ☐ ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว ☐ พนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน ☐ นักเรียน/ นักศึกษา ☐ ข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ ว่างาน/ ไม่ได้ทำงาน ☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
โดยกลุ่มท้องถิ่นศึกษา คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2569



ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

4. ระดับการศึกษา	☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3) ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6) ☐ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.)/อนุปริญญา/ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโทขึ้นไป ☐ ไม่ได้เข้าสู่ระบบการศึกษา/ ไม่ระบุ
5. รายได้ต่อเดือน	☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท ☐ 5,001-10,000 บาท ☐ 10,001-15,000 บาท ☐ 15,001-20,000 บาท ☐ 20,001 บาทขึ้นไป ☐ ไม่มีรายได้
6. การไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นครั้งสุดท้าย	☐ ไปใช้สิทธิเลือกตั้ง ☐ ไม่ได้ไปใช้สิทธิเลือกตั้ง
7. การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในช่วงปีงบประมาณ 2569	☐ เข้าร่วม ☐ ไม่เข้าร่วม
8. การตอบแบบสอบถามเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	☐ เคยตอบแบบสอบถาม ☐ ไม่เคยตอบแบบสอบถาม

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
โดยกลุ่มท้องถิ่นศึกษา คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2569



ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล)

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ					
5) โดยสรุปความพึงพอใจในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ
งานด้านการศึกษา					
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ					
5) โดยสรุปความพึงพอใจในงานด้านการศึกษา					

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
โดยกลุ่มท้องถิ่นศึกษา คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2569



ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ
งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย					
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ					
5) โดยสรุปความพึงพอใจในงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย					

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ
งานด้านรายได้หรือภาษี					
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ					
5) โดยสรุปความพึงพอใจในงานด้านรายได้หรือภาษี					

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
โดยกลุ่มท้องถิ่นศึกษา คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2569



ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ					
5) โดยสรุปความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ
งานด้านสาธารณสุข					
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ					
5) โดยสรุปความพึงพอใจในงานด้านสาธารณสุข					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ