



อบต.แดงหม้อ

อ.เขื่องใน

จ.อุบลราชธานี



รายงานผลการสำรวจและประเมินผล

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2564

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี



หนังสือรับรองผลคะแนนการประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2
มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ประจำปีงบประมาณ 2564)

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจฯ
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี 34190

วันที่ 9 กันยายน 2564

ขอรับรองว่า องค์กรบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ อำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี ได้รับการ
ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้าน
คุณภาพการให้บริการ (ประจำปีงบประมาณ 2564) โดยสรุปผลคะแนน ดังนี้

ที่	ด้านภารกิจ	ร้อยละของระดับ ความพึงพอใจ	คะแนน	การแปลค่า
1	สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	95.1	10	พอใจมากที่สุด
2	การศึกษา	95.6	10	พอใจมากที่สุด
3	รายได้ หรือภาษี	95.3	10	พอใจมากที่สุด
4	พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	96.2	10	พอใจมากที่สุด
5	สาธารณสุข	95.4	10	พอใจมากที่สุด
6	กีฬา และนันทนาการ	95.5	10	พอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 6 ด้าน		95.517	10	พอใจมากที่สุด

รับรอง ณ วันที่ 9 กันยายน 2564

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทรา ธนะวัฒนาวงศ์
รองคณบดีฝ่ายวิจัยและพัฒนาการศึกษา คณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
(ผู้ได้รับมอบอำนาจจากอธิการบดีมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี)





บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มารับบริการโดยตรง ภายใต้แนวคิด “ชีวิตวิถีใหม่” (New Normal) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) องค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ มีเขตพื้นที่รับผิดชอบ 6 หมู่บ้าน มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 3,216 คน แยกเป็นเพศชาย 1,564 คน เพศหญิง 1,652 คน จำนวนครัวเรือน 695 หลังคาเรือน

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 353 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น $\pi = 0.5$ คะแนน $z = 2$

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) โดยปฏิบัติตามมาตรการเพื่อควบคุมป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อย่างเคร่งครัด เข้มงวด ภายใต้แนวคิด “ชีวิตวิถีใหม่” (New Normal) สรุปได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) ทั้ง 6 ด้าน คือ

(1) ความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.1 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(2) ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.6 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(3) ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.3 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)





(4) ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 96.2 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(5) ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.4 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(6) ความพึงพอใจกีฬาและนันทนาการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.5 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

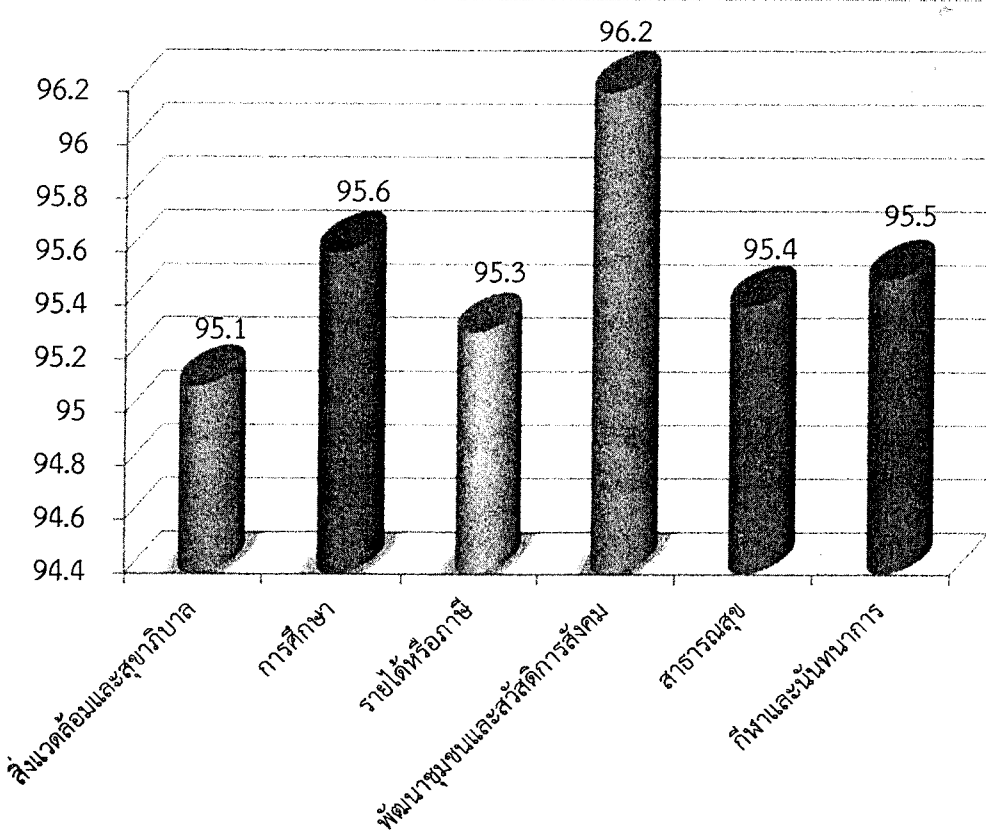
สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 6 ด้าน /คะแนน และการแปลค่า

ที่	ด้านภารกิจ	ร้อยละของระดับ			การแปลค่า
		ความพึงพอใจ	คะแนน		
1	สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	95.1	10		พอใจมากที่สุด
2	การศึกษา	95.6	10		พอใจมากที่สุด
3	รายได้หรือภาษี	95.3	10		พอใจมากที่สุด
4	พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	96.2	10		พอใจมากที่สุด
5	สาธารณสุข	95.4	10		พอใจมากที่สุด
6	กีฬาและนันทนาการ	95.5	10		พอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 6 ด้าน		95.517	10		พอใจมากที่สุด



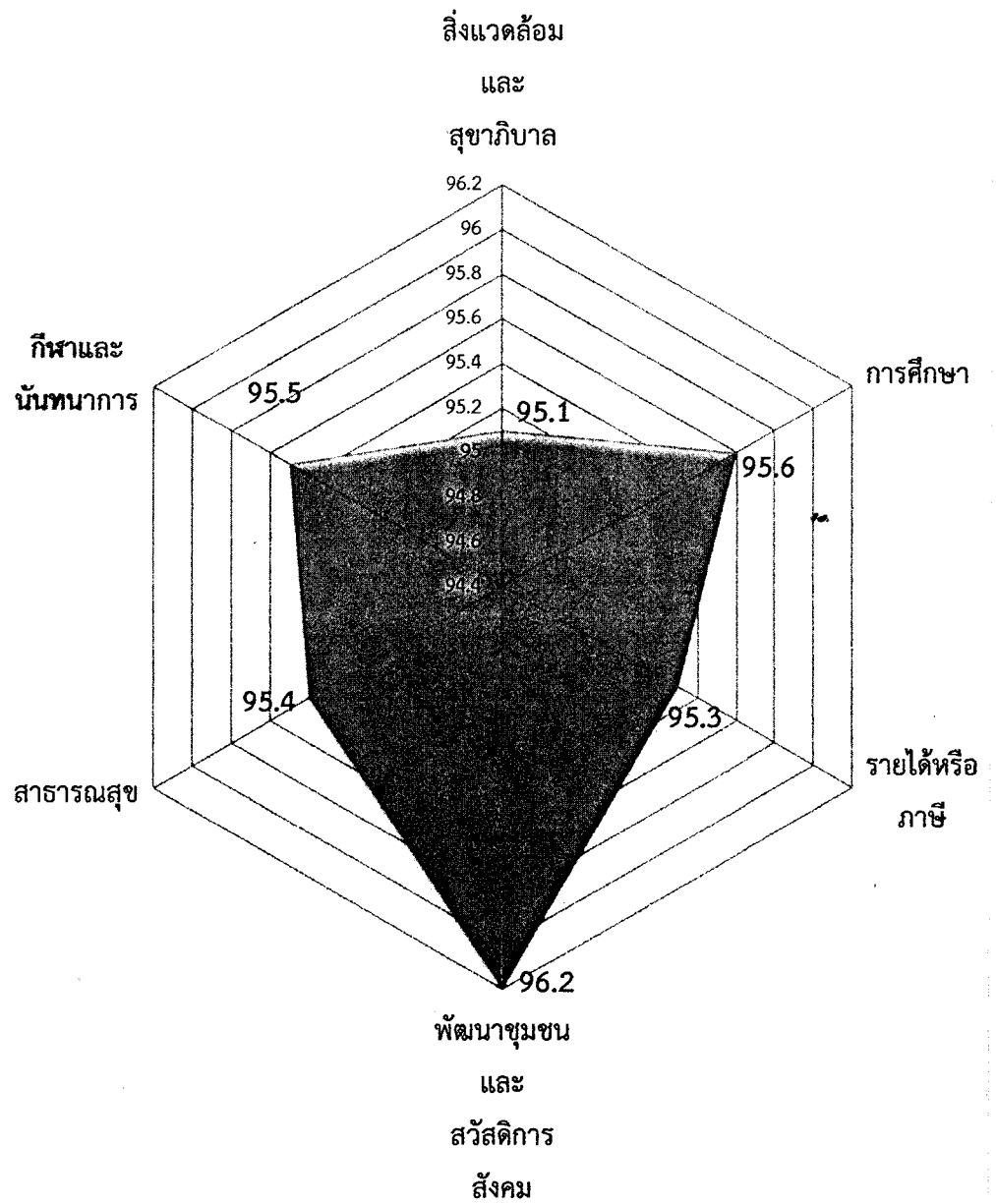


แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน





แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน (ต่อ)





บทที่ 1

บทนำ

หน้า

99

99

100

100

104

1.1 ความสำคัญของปัญหา

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

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้

รัฐควรดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน

กฎหมายเกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาการเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริตและการใช้จ่ายเงิน公款มีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ (มาตรา 250)



การบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องระบบคุณธรรมและต้องคำนึงถึงความเหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ การจัดให้มีมาตรฐานที่สอดคล้องกันเพื่อให้สามารถพัฒนาร่วมกันหรือกลบเปลี่ยนบุคลากรระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันได้ (มาตรา 251)

ในการดำเนินงาน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่นเปิดเผยข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ รวมตลอดทั้งมีกลไกให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมด้วย ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายบัญญัติ (มาตรา 253) เป็นต้น

ข้อมูลจากรายงานสรุปผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สออปท.) สรุปว่า ในปี พ.ศ. 2563 ผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีระดับการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มสูงขึ้นจากปี พ.ศ. 2561 และ 2562 โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีผลการประเมินในระดับ “ดีเด่น” จำนวน 749 แห่ง ระดับ “ดีมาก” จำนวน 4,687 แห่ง ระดับ “ดี” จำนวน 2,105 แห่ง และระดับ “พอใช้” จำนวน 253 แห่ง ในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีผลการประเมินอยู่ในเกณฑ์ขั้นต่ำ หรืออยู่ในระดับ “ควรปรับปรุง” จำนวน 57 แห่ง ซึ่งมีจำนวนลดลงจากปีที่ผ่านมาอย่างชัดเจน

สอดคล้องกับข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ประจำปีงบประมาณ 2562 ในรอบที่ 1 มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสมัครเข้าประกวดทั้งสิ้น 378 แห่ง แบ่งเป็นรางวัลประเภทดีเลิศ จำนวน 13 แห่ง รางวัลประเภทดีเด่น จำนวน 90 แห่ง และรางวัลประเภททั่วไป จำนวน 275 แห่ง ซึ่งจากการคัดกรอง ใบสมัครของคนที่ปรึกษาจากสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านเข้ารอบที่ 2 จำนวน 250 แห่ง โดยคณะที่ปรึกษาและนักวิจัยในพื้นที่ได้ลงพื้นที่ตรวจประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 250 แห่ง ตามเกณฑ์ ตัวชี้วัดและวิธีการคิดคำนวณคะแนนตามที่คณะอนุกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์การจัดสรรเงินอุดหนุนเพื่อให้เป็นรางวัล สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด (ภาพที่ 1.1)



ยบัญญัติซึ่งดัด
ละองค์กรปกค
มาร่วมกันหวั่น

ารท้องถิ่นเป็
ะชาชนในท้องถ

ส่วนท้องถิ่น (ส
งท้องถิ่นมีระดับ

1 และ 2562 ได้

่ง ระดับ “ดีมี

53 แห่ง ในส่วน

ับ “ควรปรับปรุง

รที่ดีของสำนัก

งส่วนท้องถิ่น

รางวัลประเภท

ง ใบสมัครของ

ำรอบที่ 2 จำ

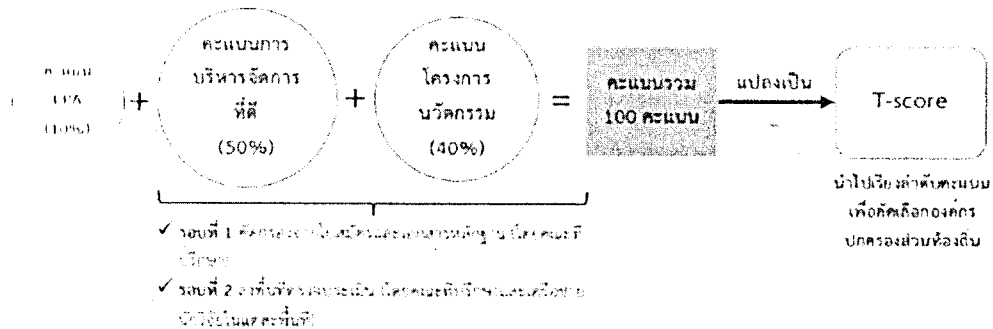
ครองส่วนท้องถิ่น

รกำหนดหลักเก

(ภาพที่ 1.1)

ภาพที่ 1.1 เกณฑ์ตัวชี้วัดและวิธีการคิดคำนวณคะแนนสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีการ
บริหารจัดการที่ดี ประจำปีงบประมาณ 2562

ภาพที่ 1 เกณฑ์ตัวชี้วัดและวิธีการคิดคำนวณคะแนนสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ที่มีการบริหารจัดการที่ดี ประจำปีงบประมาณ 2562



ผลการตรวจประเมินของคณะที่ปรึกษาและนักวิจัยในพื้นที่พบว่า จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 250 แห่งมีค่าคะแนนเฉลี่ย 72.56 คะแนน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 8.27 สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ได้คะแนนรวมสูงสุด คือ เทศบาลเมืองทุ่งสง อ.ทุ่งสง จ.นครศรีธรรมราช ในประเภทดีเลิศซึ่งได้ 92.64 คะแนน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน อ.เมือง จ.พระนครศรีอยุธยา ในประเภททั่วไป ซึ่งได้ 47.05 คะแนน สำหรับรางวัลองค์กรการบริหารส่วนตำบล ประเภททั่วไป คณะอนุกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์ การประกวดเงินอุดหนุน เพื่อให้เป็นรางวัลสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดให้ใช้ค่าคะแนน T-score เท่ากับ 56 คะแนนเป็นเกณฑ์ คัดกรององค์กรการบริหารส่วนตำบล ประเภททั่วไป เข้าสู่รอบที่ 3 ซึ่งจากเกณฑ์ดังกล่าวทำให้มีองค์กรการบริหารส่วนตำบลที่เข้ารอบจำนวน 23 แห่ง โดยองค์การบริหารส่วน ตำบลที่มีคะแนน T-score สูงสุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่แดด อ.กัลยาณิวัฒนา จ.เชียงใหม่ (T-score = 68.83) และองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีคะแนน T-score ต่ำสุด คือ องค์การบริหารส่วน ตำบลเกาะแก้ว อ.โคกโพธิ์ จ.ปัตตานี (T-score = 56.30) โดยส่วนใหญ่้องค์การบริหารส่วนตำบล ประเภท ทั่วไปที่ผ่านเข้ารอบกระจุกตัวอยู่ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (อัครณัฐ วงศ์ปรีดี และ ธัชเฉลิม สุทธิ พานท์ปรมาน, 2562: 1-2)



ภาพที่ 1.2 การกระจายตัวขององค์การบริหารส่วนตำบล ประเภททั่วไป ที่ผ่านเข้ารอบที่ 3



ส่วนรางวัลสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมุ่งใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการของท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (ขณะนี้อยู่ในระหว่างกระบวนการคัดเลือกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564) ที่ผ่านเข้ารอบสุดท้าย ผ่านอิเล็กทรอนิกส์แอปพลิเคชันซูม (ZOOM Cloud Meetings) จากประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และอัตราการจัดสรรเงินอุดหนุน



ประชากรทุกช่วงวัยตั้งแต่แรกเกิด เด็กและเยาวชน วัยทำงาน และผู้สูงอายุ ยกตัวอย่างเช่น การเดินทางเดิน ทางเท้า สะพาน ถนนหนทาง ทางระบายน้ำ การจัดการสถานีขนส่งทางบกและทางน้ำ การให้ම්ทำเทียบเรือ ท่าข้าม ที่จอดรถ การจัดให้มีตลาด การจัดให้มีไฟฟ้า ประปา น้ำสะอาด การจัดห้องน้ำสาธารณะ การจัดการขยะมูลฝอย การบำบัดน้ำเสีย การผังเมือง การควบคุมอาคาร การส่งเสริมสหกรณ์ การจัดการศึกษา ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การส่งเสริมการท่องเที่ยว ส่งเสริมอาชีพ การส่งเสริมกีฬา การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การสาธารณสุขขั้นพื้นฐาน จัดการสิ่งแวดล้อม การดูแลรักษาที่สาธารณประโยชน์ การดูแลโบราณสถาน และการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น

ในด้านประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า นับเป็นสองทศวรรษที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกลายเป็นหน่วยงานหลักในการจัดการบริการสาธารณะประชาชน หากพิจารณาถึงประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในช่วงสองผ่านมา (ปีงบประมาณ 2558 - 2559) พบว่า ในปีงบประมาณ 2558 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมด จำนวน 7,285 แห่ง จาก 7,852 แห่ง (ไม่รวมกรุงเทพมหานคร) คิดเป็นร้อยละ 92.78 สามารถจัดการบริการสาธารณะได้โดยผ่านเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำ (มีผลการประเมินประสิทธิภาพด้านการบริการสาธารณะเฉลี่ยตั้งแต่ร้อยละ 60 ขึ้นไป)

ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถจัดการบริการสาธารณะได้โดยผ่านเกณฑ์มาตรฐานต่ำแบ่งเป็น องค์กรปกครองส่วนจังหวัด 72 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 94.74 ขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดทั้งหมด เทศบาลนคร 29 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 96.67 ของเทศบาลนครทั้งหมด เทศบาลเมือง 173 คิดเป็นร้อยละ 97.19 ของเทศบาลเมืองทั้งหมด เทศบาลตำบล 2,092 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 93.73 เทศบาลตำบลทั้งหมด องค์กรบริหารส่วนตำบล 4,918 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 92.18 ขององค์กรบริหารส่วนตำบลทั้งหมด และเมืองพัทยา 1 แห่ง

นอกจากนี้ ในช่วงปีงบประมาณ 2558 - 2559 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยภาพรวมประเทศสามารถจัดการบริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพในระดับดี หรือมีผลการประเมินเฉลี่ยสองปี คิดเป็นร้อยละ 73.76 โดยในปี 2559 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดการบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพดีขึ้นกว่าปี 2558

ในช่วงปีงบประมาณ 2558 - 2559 การบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดการได้มีประสิทธิภาพมากที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก ด้านไฟฟ้าสาธารณะ การประเมินเฉลี่ยร้อยละ 93.15 อันดับสอง ด้านการส่งเสริมผู้ด้อยโอกาส มีผลการประเมินเฉลี่ยร้อยละ



ไว้อย่างเช่น การ
กและทางน้ำ ก
ไว้สะอาด การจ
คุมอาคาร การ
ริมการท่องเที่ยว
ณสุขขั้นพื้นฐาน
ะการส่งเสริมศ

น พบว่า นับเป็น

รบริการสาธารณะ

ท้องถิ่นที่ช่วงส

รองส่วนท้องถิ่น

ยละ 92.78 ส

ภาพด้านการบ

นเกณฑ์มาตรฐาน

ารบริหารส่วนจ

ศบาลเมือง 173

นร้อยละ 93.73

2.18 ขององค

งถิ่นโดยภาพ

ประเมินเฉลี่ย

บริการสาธารณะ

ปกครองส่วนท

ไฟฟ้าสาธารณะ

ประเมินเฉลี่ยร

ค. 34 ด้านสาม ด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีผลการประเมินเฉลี่ยร้อยละ 82.16 อันดับสี่ ด้านการบรรเทาภัย 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 64.41 อันดับสี่ ด้านงานสาธารณสุข มีผลการประเมินเฉลี่ยร้อยละ 65.41 และอันดับห้า ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีผลการประเมินเฉลี่ยร้อยละ 66.54 (สถาบันพระปกเกล้า, 2560: 316)

ด้านความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการประเมินประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยภาพรวมทั้งประเทศในช่วงปีงบประมาณ 2558 และ 2559 อยู่ระดับดี และมีความสอดคล้องกับระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ โดยในช่วงปี พ.ศ.2555 - 2559 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับสูง หากพิจารณาแยกตามประเภทบริการสาธารณะ พบว่า ในช่วงปี พ.ศ.2558-2559 บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจห้าลำดับแรก ได้แก่ ลำดับแรก 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 รถยนต์ส่วนบุคคล (รถประจำทาง) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 57.65 อันดับสี่ การจัดการน้ำเสีย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 62.6 และอันดับห้า สิ่งแวดล้อมในชุมชน (ป่า/น้ำ) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 66.55

โดยเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรวมทั้งระดับความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นเกณฑ์ที่คณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.) คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล (ก.ท.) และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.) มีมติเห็นชอบกำหนดมาตรฐานทั่วไป



เกี่ยวกับหลักเกณฑ์เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งในการขอรับการประเมินเพื่อขอรับเงินรางวัลประจำปี ดังกล่าว ต้องมีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป มาตรฐานและเป็นกลาง

รวมทั้ง การประเมินและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะเพื่อใช้เป็นเกณฑ์หนึ่งเพื่อชี้วัดระดับความเป็นธรรมาภิบาล ความโปร่งใส การมีส่วนร่วมและความเชื่อถือไว้วางใจประชาชน เพื่อชี้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อประกวดในโครงการต่างๆ อาทิ โครงการรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีประจำปีงบประมาณ 2564 รางวัลพระปกเกล้าสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศประจำปีงบประมาณ 2562-2564 เป็นต้น

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ซึ่งเป็นสถาบันศึกษาของรัฐที่มีองค์ความรู้ระดับประเทศ มีโดดเด่นในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้มาตรฐานและเป็นกลาง โดยคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้จัดทำบริการวิชาการให้กับหน่วยงานในพื้นที่ และชุมชนท้องถิ่นในตะวันออกเฉียงเหนือตอนใต้ โดยได้จัดทำโครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามประกาศหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง พนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2564 เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) และใช้เป็นเกณฑ์หนึ่งเพื่อชี้วัดระดับมาตรฐานการให้บริการ ระดับความเป็นธรรมาภิบาล ความโปร่งใส การมีส่วนร่วม ความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชน รวมทั้งชี้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี ภายใต้แนวคิด “ชีวิตใหม่” (New Normal) เป็นต้น



1.2 โจทย์วิจัย/ปัญหาวิจัย

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) อยู่ในระดับใด กิจกรรม/โครงการด้านใดที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด ข้อเสนอแนะอื่นๆ ด้านใดที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

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

1.4 ระเบียบวิธีการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้อง

1.5 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 6 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- (2) งานด้านการศึกษา
- (3) งานด้านรายได้หรือภาษี



- (4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- (5) งานด้านสาธารณสุข
- (6) งานด้านกีฬาและนันทนาการ

โดยแต่ละกิจกรรม/โครงการ จะสำรวจใน 5 ประเด็น ประกอบด้วย

- (1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อปี การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2564 การทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- (2) ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว
- (3) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทางในการให้บริการ ความสะดวกสบายของช่องทางในการให้บริการ ครอบคลุมเพียงพอทั่วถึงของช่องทางในการให้บริการ การรับรู้ช่องทางการให้บริการของประชาชน
- (4) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย ต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียมและ
- (5) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของสถานที่ สถานที่พักรอ น้ำดื่ม ระบบระบายอากาศ แสงสว่าง การประชาสัมพันธ์ เอกสารให้ความรู้ รักษาความปลอดภัย และห้องสุขา

1.6 ประโยชน์ที่ได้รับจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการที่สำคัญ ได้แก่

- 1) เพื่อใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อประกวดในโครงการต่างๆ อาทิ โครงการรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีประจำปีงบประมาณ 2565 รางวัลพระปกเกล้าสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศประจำปีงบประมาณ 2564-2565 เป็นต้น



- 2) ผลการสำรวจสามารถนำไปใช้เป็นเกณฑ์ (Criteria) เพื่อเป็นตัวชี้วัดในการวัดระดับคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้
- 3) ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
- 4) เพื่อไปเป็นข้อมูลในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดียิ่งขึ้น
- 5) ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการนำไปใช้อ้างอิงเพื่อพัฒนาการให้บริการ เพื่อยกระดับความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลต่อไป
- 6) ทำให้ทราบลักษณะกิจกรรม/ โครงการที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และกิจกรรม/ โครงการที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจน้อยหรือไม่พอใจ
- 7) ทำให้ทราบถึงศักยภาพ สมรรถนะความสามารถในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 8) รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามทัศนะของประชาชนผู้รับบริการ

1.7 ภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ

1.7.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลหนึ่งในจำนวน 17 องค์การบริหารส่วนตำบลของอำเภอเขื่องในได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลตามประกาศกระทรวงมหาดไทยและมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 10 ธันวาคม 2539 ที่ทำการตั้งอยู่หมู่ที่ 3 เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง อยู่ห่างจากอำเภอเขื่องในประมาณ 14 กิโลเมตร โดยมีอาณาเขตติดต่อกับตำบลต่างๆ ดังนี้

ทิศเหนือ	จดตำบลเขื่องใน ตำบลสร้างถ่อ อำเภอเขื่องใน
ทิศใต้	จดตำบลอีปาด อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ
ทิศตะวันออก	จดตำบลนาคำใหญ่ อำเภอเขื่องใน
ทิศตะวันตก	จดตำบลธาตุน้อย อำเภอเขื่องใน

ตำบลแดงหม้อ มีพื้นที่ทั้งหมด 38 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 23,750 ไร่ ราชานามประธานกรรมการบริหาร/นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ตั้งแต่ปี พุทธศักราช 2540 -ปัจจุบัน



- | | |
|---------------------------|---------------------|
| (1) นายสัมพันธ์ ชมภูพันธ์ | พ.ศ. 2540-2544 |
| (2) นายอำนาจ ทุมวงศ์ | พ.ศ. 2544-2548 |
| (3) นายสมชาย สายเสมา | พ.ศ. 2548-2556 |
| (4) นายอนุวัฒน์ ภูพวก | พ.ศ. 2556- ปัจจุบัน |

ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพภูมิประเทศโดยทั่วไปเป็นที่ราบลุ่มแม่น้ำชีมีห้วยหนองคลองบึงอยู่หลายแห่ง และมี
พอสสมควร

ลักษณะของดิน

ลักษณะดินในเขตพื้นที่ตำบลแดงหม้อ พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นดินร่วนปนทราย และดินเหนียว
ทราย

ลักษณะของแหล่งน้ำ

แหล่งน้ำในเขตพื้นที่ตำบลแดงหม้อ เป็นแหล่งน้ำตามธรรมชาติและแหล่งน้ำที่สร้าง
ประกอบด้วย

- | | | |
|---------------------------------|-----------|------|
| (1) แม่น้ำที่ไหลผ่านคือแม่น้ำชี | จำนวน 1 | สาย |
| (2) จำนวนห้วย/หนอง/คลอง/บึง | จำนวน 9 | แห่ง |
| (3) คลองชลประทาน | จำนวน 2 | แห่ง |
| (4) บ่อบาดาล | จำนวน 371 | บ่อ |
| (5) จำนวนบ่อน้ำตื้น | จำนวน 33 | แห่ง |

ลักษณะของไม้และป่าไม้

พื้นที่ป่าส่วนใหญ่เป็นป่าธรรมชาติ ที่มีความจำเป็นต้องอนุรักษ์ฟื้นฟู ประกอบด้วย

- | | | |
|-----------------|-------------|-----|
| (1) ป่าช้าชุมชน | พื้นที่ 150 | ไร่ |
| (2) ป่าดงใหญ่ | พื้นที่ 200 | ไร่ |
| (3) ป่าช้าน้อย | พื้นที่ 3 | ไร่ |
| (4) ป่าไผ่วัด | พื้นที่ 3 | ไร่ |

1.7.2 ด้านการเมือง/การปกครอง

เขตการปกครอง

ตำบลแดงหม้อแบ่งเขตการปกครอง ออกเป็น 6 หมู่บ้าน ประกอบด้วย

หมู่ที่ 1	บ้านแดงหม้อ	ผู้ใหญ่บ้าน	นายวิญญา ซาลี
หมู่ที่ 2	บ้านแดงหม้อ	ผู้ใหญ่บ้าน	นายรองศรี ชมภูพันธ์
หมู่ที่ 3	บ้านบุตร	ผู้ใหญ่บ้าน	นายเดชา เทียนศรี
หมู่ที่ 4	บ้านบุตร	ผู้ใหญ่บ้าน	นายมงคล ชมภูพันธ์
หมู่ที่ 5	บ้านทุ่ง	ผู้ใหญ่บ้าน	นายสำนอง ทุมวงศ์
หมู่ที่ 6	บ้านทุ่ง	รักษาการกำนัน	นายสำนอง ทุมวงศ์

1.7.3 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

องค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ รับผิดชอบ 6 หมู่บ้าน มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 3,216 คน แยกเป็น ชาย 1,564 คน หญิง 1,652 คน จำนวนครัวเรือน 695 หลังคาเรือน ข้อมูลจากสำนักงานทะเบียนและบัตรอำเภอเขื่องใน ณ เดือน พฤษภาคม 2562

ตารางที่ 1.1 จำนวนประชากรขององค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ

หมู่ ที่	ชื่อ หมู่บ้าน	จำนวนประชากร									จำนวน ครัวเรือน
		ปี 2560			ปี 2561			ปี 2562			
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	
1	แดงหม้อ	370	450	820	366	448	814	368	452	820	164
2	แดงหม้อ	411	440	851	409	444	853	403	441	844	174
3	บุตร	145	131	276	144	128	272	144	129	273	64
4	บุตร	181	177	358	184	174	358	188	177	365	89
5	ทุ่ง	266	248	514	264	247	511	261	241	502	110
6	ทุ่ง	203	220	423	201	216	417	200	212	412	94
รวม		1,576	1,666	1,576	1,568	1,568	1,657	1,564	1,652	3,216	695



1.7.4 สภาพทางสังคม

การศึกษา

สถานศึกษาในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ มีจำนวน 6 แห่ง

- (1) โรงเรียนบ้านแดงหม้อ
- (2) โรงเรียนบ้านบุตร
- (3) โรงเรียนบ้านทุ่ง
- (4) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านแดงหม้อ
- (5) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านทุ่ง
- (6) โรงเรียนนาคำวิทยา

การสาธารณสุข

การบริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ มีศูนย์บริการสาธารณสุข
จำนวน 2 แห่ง คือ

- (1) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลแดงหม้อ นางณฐมน ภูพวก (รักษาการ)
- (2) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบุตร ผู้อำนวยการ นางใบศรี อุทธสิงห์

1.7.5 ระบบบริการพื้นฐาน

การคมนาคมขนส่ง

(1) ถนนลาดยางแอสฟัลท์ติกคอนกรีต	จำนวน	46	สาย
(2) ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก	จำนวน	21	สาย
(3) ถนนลูกรัง	จำนวน	44	สาย
(4) ถนนดิน	จำนวน	12	สาย
(5) สะพานคอนกรีต	จำนวน	7	แห่ง

การไฟฟ้า

- (1) จำนวนครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้ 695 ครัวเรือน
- (2) ไฟฟ้าส่องสว่างภายในตำบล จำนวน 171 จุด



การประปา

ระบบประปาภายในตำบลแดงหม้อ มีอยู่ 3 แห่ง คือ

- (1) ระบบประปาบาดาล บ้านบุตร ใช้ในพื้นที่ บ้านบุตร ม.3,4
- (2) ระบบประปาบาดาล บ้านทุ่ง ใช้ในพื้นที่ บ้านทุ่ง ม.5,6
- (3) ระบบประปาผิวดิน บ้านแดงหม้อ ใช้ในพื้นที่ บ้านแดงหม้อ ม.1,2

ประชาชนภายในตำบลมีระบบประปาใช้ทุกครัวเรือน

1.7.6 ระบบเศรษฐกิจ

การเกษตร

ตำบลแดงหม้อ ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ได้แก่ ปลูกข้าว ยางพารา มัน

เผือกหลัง พริก หอม

(1) พื้นที่ปลูกข้าว	เนื้อที่	9,353	ไร่	จำนวน	631	ครัวเรือน
(2) พื้นที่ปลูกยางพารา	เนื้อที่	289	ไร่	จำนวน	77	ครัวเรือน
(3) พื้นที่ปลูกมันสำปะหลัง	เนื้อที่	125	ไร่	จำนวน	27	ครัวเรือน
(4) พื้นที่ปลูกพริก	เนื้อที่	55	ไร่	จำนวน	40	ครัวเรือน
(5) พื้นที่ปลูกหอม	เนื้อที่	52	ไร่	จำนวน	30	ครัวเรือน

การปศุสัตว์

ประชาชนในตำบลแดงหม้อ ส่วนใหญ่เลี้ยงสัตว์ในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงโค กระบือ สุกร เลี้ยงเป็ดและไก่

การท่องเที่ยว

พื้นที่ตำบลแดงหม้อในปัจจุบันไม่ได้ดำเนินการด้านการท่องเที่ยว แต่ในอนาคตจะส่งเสริมการรักษาดงโคก เขตอนุรักษ์พันธุ์สัตว์น้ำหน้าวัดบ้านแดงหม้อ เป็นสถานที่เรียนรู้และแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

การพาณิชย์/กลุ่มอาชีพ

หน่วยธุรกิจในชุมชน

(1) โรงสีขนาดเล็ก	จำนวน	8	แห่ง
(2) ร้านขายของชำ	จำนวน	31	ร้าน



(3) โรงน้ำดื่ม	จำนวน	3	แห่ง
กลุ่มต่างๆ ในพื้นที่			
(1) กลุ่มกองทุนเงินล้าน	จำนวน	6	กลุ่ม
(2) กลุ่มโรงสี	จำนวน	2	กลุ่ม
(3) กลุ่มร้านค้าชุมชน	จำนวน	3	กลุ่ม
(4) กลุ่มออมทรัพย์	จำนวน	2	กลุ่ม
(5) กลุ่มอาชีพ	จำนวน	5	กลุ่ม

แรงงาน

ราษฎรส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 80 ประกอบอาชีพทำการเกษตรได้แก่ ทำนา ปลูกยางพารา ปลูกพริก ปลูกหอม ปลูกกระเทียม นอกจากนั้นประกอบอาชีพ รับราชการ รับจ้าง

1.7.7 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

การนับถือศาสนา

ราษฎรส่วนใหญ่ของตำบลแดงหม้อ นับถือศาสนาพุทธ มีวัดในพื้นที่อยู่จำนวน 4 แห่ง ประกอบด้วย

- (1) วัดศิริมั่งคณารามบ้านแดงหม้อ
- (2) วัดชุมพลมณีวรรณบ้านบุตร
- (3) วัดศิริมงคลกลางบ้านบุตร
- (4) วัดป่าดงใหญ่

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึกตำบลแดงหม้อ เสือกก เครื่องจักสานจากไม้ไผ่ ข้าวไวไฟ หอมแดง กระเทียม พริก



บทที่ 4

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลที่มารับบริการโดยตรง โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

(1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว

(2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทางในการให้บริการ ความสะดวกสบายของช่องทางในการให้บริการ ความพอเพียง/ทั่วถึงของช่องทางในการให้บริการ การรับรู้ช่องทางการให้บริการของประชาชน

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

(4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ น้ำดื่ม ระบบระบายอากาศ แสงสว่าง การประชาสัมพันธ์ เอกสารให้ความรู้ ระบบรักษาความปลอดภัย และห้องสุขา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) องค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ มีเขตพื้นที่รับผิดชอบ 6 หมู่บ้าน มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 3,216 คน แยกเป็นเพศชาย 1,564 คน เพศหญิง 1,652 คน จำนวนครัวเรือน 695 หลังคาเรือน (ข้อมูลจากสำนักงานทะเบียนและบัตร อำเภอเขื่องใน ณ เดือน พฤษภาคม 2562)

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 353 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น $\pi = 0.5$ คะแนน $z = 2$

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 ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ อำเภอเขื่องใน
อุบลราชธานี ที่ถูกสุ่มสำรวจ

ที่	ชื่อ-สกุล	อายุ	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่
1	นายมงคล ชมภูพิน (ผู้ใหญ่บ้านหมู่ 4)	59	065-3186077	7 ม.4 ต.แดงหม้อ อ.เขื่องใน จ.อุบลราชธานี
2	นางจริยาพรณ์ มีคุณ	28	061-0364336	63 ม.6 ต.แดงหม้อ อ.เขื่อง ใน จ.อุบลราชธานี
3	น.ส.ปริยาพร โคตรชมพู	33	084-3446184	38/2 ม.1 ต.แดงหม้อ อ.เขื่อง ใน จ.อุบลราชธานี
4	นางสำรวย ชมภูพิน	68	-	38/2 ม.1 ต.แดงหม้อ อ.เขื่อง ใน จ.อุบลราชธานี
5	น.ส.นิติกร เทียนศรี	24	082-7239644	144 ม.1 ต.แดงหม้อ อ.เขื่อง ใน จ.อุบลราชธานี
6	นายสากล พาชื่น	41	064-1987892	39 ม.6 ต.แดงหม้อ อ.เขื่อง ใน จ.อุบลราชธานี
7	นายปัญญา ภูพวก	50	089-8649247	55 ม.6 ต.แดงหม้อ อ.เขื่อง ใน จ.อุบลราชธานี
8	นายบุญเดช อางขัน	63	098-1308553	171 ม.2 ต.แดงหม้อ อ.เขื่อง ใน จ.อุบลราชธานี

อำเภอเขื่องใน
ตารางที่ 4.1 ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ อำเภอเขื่องใน จังหวัด
อุบลราชธานี ที่ถูกสุ่มสำรวจ (ต่อ)

ผู้	ชื่อ-สกุล	อายุ	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่	วันที่สำรวจ
ม้อ อ.เขื่องใน ราชธานี	นางอุไร ภูพวก	55	-	80 ม.1 ต.แดงหม้อ อ.เขื่อง ใน จ.อุบลราชธานี	24 กรกฎาคม 2564
หม้อ อ.เขื่อง ราชธานี	นางศิรินาถ นิลโนนิน	45	092-8371951	144 ม.1 ต.แดงหม้อ อ.เขื่อง ใน จ.อุบลราชธานี	24 กรกฎาคม 2564
งหม้อ อ.เขื่อง ราชธานี	นางไมริชาติ ภูพวก	54	085-7736013	37 ม.1 ต.แดงหม้อ อ.เขื่อง ใน จ.อุบลราชธานี	24 กรกฎาคม 2564
งหม้อ อ.เขื่อง ราชธานี	นางสุวรรณ ภูพวก	50	089-8483078	18 ม.1 ต.แดงหม้อ อ.เขื่อง ใน จ.อุบลราชธานี	24 กรกฎาคม 2564
งหม้อ อ.เขื่อง ราชธานี	นางทองป้อน ภูพวก	52	087-2625599	36 ม.1 ต.แดงหม้อ อ.เขื่อง ใน จ.อุบลราชธานี	24 กรกฎาคม 2564
งหม้อ อ.เขื่อง ราชธานี	นางบุญช่วย ภูพวก	74	082-1463353	37 ม.1 ต.แดงหม้อ อ.เขื่อง ใน จ.อุบลราชธานี	24 กรกฎาคม 2564
งหม้อ อ.เขื่อง ราชธานี	นายวาด ภูพวก	83	-	37 ม.1 ต.แดงหม้อ อ.เขื่อง ใน จ.อุบลราชธานี	25 กรกฎาคม 2564
งหม้อ อ.เขื่อง ราชธานี	นายสุภาชัย นิลโนนิน	15	061-2714771	144 ม.1 ต.แดงหม้อ อ.เขื่อง ใน จ.อุบลราชธานี	25 กรกฎาคม 2564



ตารางที่ 4.1 ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ อำเภอเขื่องใน
อุบลราชธานี ที่ถูกสุ่มสำรวจ (ต่อ)

ที่	ชื่อ-สกุล	อายุ	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่
17	นายอำพร พันธุ์เลิศ	45	065-1928619	37 ม.1 ต.แดงหม้อ อ.เขื่อง ใน จ.อุบลราชธานี
18	นางทิพย์รัตน์ ชูชีพ	57	-	1 ม.5 ต.แดงหม้อ อ.เขื่องใน จ.อุบลราชธานี
19	นางอำไพ หมั่นสุข	62	-	37 ม.6 ต.แดงหม้อ อ.เขื่อง ใน จ.อุบลราชธานี
20	นายพงษ์กร แก้วสิมมา	28	098-4852685	63 ม.6 ต.แดงหม้อ อ.เขื่อง ใน จ.อุบลราชธานี
21	นางมา ศรีเสริม	75	-	4 ม.4 ต.แดงหม้อ อ.เขื่องใน จ.อุบลราชธานี
22	นางประภัสสร มีคุณ	20	063-4692431	63 ม.6 ต.แดงหม้อ อ.เขื่อง ใน จ.อุบลราชธานี
23	ด.ญ.ปาริชาติ โคตรชมพู	14	098-2980058	38/2 ม.1 ต.แดงหม้อ อ.เขื่อง ใน จ.อุบลราชธานี
24	นายชัยกร หมั่นสุข	52	090-2788943	13 ม.6 ต.แดงหม้อ อ.เขื่อง ใน จ.อุบลราชธานี

อำเภอเขื่องใน ตารางที่ 4.1 ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ อำเภอเขื่องใน จังหวัด
อุบลราชธานี ที่ถูกสุ่มสำรวจ (ต่อ)

อยู่	ที่	ชื่อ-สกุล	อายุ	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่	วันที่สำรวจ
งหม้อ อ.เขื่อง ลราชธานี	25	นายสนอง ศรีเสริม	67	-	98 ม.1 ต.แดงหม้อ อ.เขื่อง ใน จ.อุบลราชธานี	26 กรกฎาคม 2564
งหม้อ อ.เขื่องใน ราชธานี	26	นายราไพร อินทรี	43	-	99 ม.1 ต.แดงหม้อ อ.เขื่อง ใน จ.อุบลราชธานี	26 กรกฎาคม 2564
งหม้อ อ.เขื่อง ลราชธานี	27	นายสัมพันธ์ ภูพวง	29	-	80 ม.6 ต.แดงหม้อ อ.เขื่อง ใน จ.อุบลราชธานี	26 กรกฎาคม 2564
งหม้อ อ.เขื่อง ลราชธานี	28	นายอุรา มีคุณ	60	-	63 ม.6 ต.แดงหม้อ อ.เขื่อง ใน จ.อุบลราชธานี	26 กรกฎาคม 2564
งหม้อ อ.เขื่องใน ราชธานี	29	นางสิทธิพงษ์ สายเสนา	25	093-0761845	70/1 ม.1 ต.แดงหม้อ อ.เขื่อง ใน จ.อุบลราชธานี	26 กรกฎาคม 2564
งหม้อ อ.เขื่อง ลราชธานี	30	นายอภิชาติ นิลโนนิน	23	093-5506657	144 ม.1 ต.แดงหม้อ อ.เขื่อง ใน จ.อุบลราชธานี	26 กรกฎาคม 2564
งหม้อ อ.เขื่อง ลราชธานี	31	นางพมอม พุ่มวงศ์	57	-	35 ม.5 ต.แดงหม้อ อ.เขื่อง ใน จ.อุบลราชธานี	28 กรกฎาคม 2564
งหม้อ อ.เขื่อง ลราชธานี	32	นางพิสมัย ้วยสุทธิ	47	082-8761559	29 ม.1 ต.แดงหม้อ อ.เขื่อง ใน จ.อุบลราชธานี	28 กรกฎาคม 2564



ตารางที่ 4.1 ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ อำเภอเขื่องใน
อุบลราชธานี ที่ถูกสุ่มสำรวจ (ต่อ)

ที่	ชื่อ-สกุล	อายุ	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่
33	นางนารี ชูชื่น	48	096-9641473	65 ม.6 ต.แดงหม้อ อ.เขื่อง ใน จ.อุบลราชธานี
34	นายประสิทธิ์ ชูชื่น	58	091-7593250	65 ม.6 ต.แดงหม้อ อ.เขื่อง ใน จ.อุบลราชธานี
35	นางวงเดือน บุปเพ็ง	73	-	37 ม.5 ต.แดงหม้อ อ.เขื่อง ใน จ.อุบลราชธานี
36	นางไสย อาจเอี่ยม	68	-	32 ม.5 ต.แดงหม้อ อ.เขื่อง ใน จ.อุบลราชธานี
37	นายประเทือง ภูนาท	53	-	36 ม.1 ต.แดงหม้อ อ.เขื่อง ใน จ.อุบลราชธานี
38	นางประยง บัวเย็น	56	-	82 ม.1 ต.แดงหม้อ อ.เขื่อง ใน จ.อุบลราชธานี
39	นายเสกสันต์ อนันต์	50	084-9368079	29 ม.1 ต.แดงหม้อ อ.เขื่อง ใน จ.อุบลราชธานี
40	นางบุตรี ศรีเสริม	70	-	3 ม.5 ต.แดงหม้อ อ.เขื่องใน จ.อุบลราชธานี

อำเภอเขื่องใน

ตารางที่ 4.1 ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ อำเภอเขื่องใน จังหวัด
อุบลราชธานี ที่ถูกสุ่มสำรวจ (ต่อ)

อยู่

หม้อ อ.เขื่อง

ราชธานี

หม้อ อ.เขื่อง

ราชธานี

หม้อ อ.เขื่อง

ราชธานี

หม้อ อ.เขื่อง

ราชธานี

หม้อ อ.เขื่อง

ราชธานี

หม้อ อ.เขื่อง

ราชธานี

หม้อ อ.เขื่อง

ราชธานี

หม้อ อ.เขื่องใน

ราชธานี

ที่	ชื่อ-สกุล	อายุ	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่	วันที่สำรวจ
01	นางบุญมี ศิริปี	58	-	41 ม.1 ต.แดงหม้อ อ.เขื่อง ใน จ.อุบลราชธานี	31 กรกฎาคม 2564
02	นายคำศรี ศิริปี	63	-	43 ม.1 ต.แดงหม้อ อ.เขื่อง ใน จ.อุบลราชธานี	31 กรกฎาคม 2564
03	นายอรรถพล ชมภูพั่น	29	064-7921675	12/2 ม.1 ต.แดงหม้อ อ.เขื่อง ใน จ.อุบลราชธานี	31 กรกฎาคม 2564
04	นางสาวยุธตา ชมภูพั่น	22	083-7460677	60 ม.1 ต.แดงหม้อ อ.เขื่อง ใน จ.อุบลราชธานี	31 กรกฎาคม 2564



4.1 ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ อำเภอเชิงใน จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) กำหนดขอบเขตประเมินของลักษณะงาน 6 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- (2) งานด้านการศึกษา
- (3) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- (5) งานด้านสาธารณสุข
- (6) งานด้านกีฬาและนันทนาการ

ผลจากการศึกษา พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.4 เพศชาย ร้อยละ 44.0 ด้านอายุ พบว่า กลุ่มอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 50-59 ปี ร้อยละ 29.3 รองลงมาในช่วงอายุ 40-49 ปี ร้อยละ 21.7 อยู่ในช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 16.2 ช่วงอายุ 30-39 ปี ร้อยละ 13.8 ช่วงอายุ 20-29 ปี ร้อยละ 10.1 และช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 8.9 ตามลำดับ

ในด้านศาสนา พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดนับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 100.0

ในด้านอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ชาวนา ชาวไร่ ร้อยละ 73.5 รองลงมาเป็นผู้ว่างงาน/ตกงานในช่วงวิกฤติการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ร้อยละ 8.0 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 6.3 ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 4.5 เป็นข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐ ร้อยละ 3.9 เป็นนักศึกษา นักเรียน ร้อยละ 2.8 และอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 29.3 รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3) ร้อยละ 7.0 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6) ร้อยละ 5.6 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 5.1 สำเร็จการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ร้อยละ 4.5 สำเร็จการศึกษาในระดับอนุปริญญา ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ร้อยละ 3.7 และสำเร็จการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป ร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

มือ

การบริหารส
าหนดขอบเข

ในด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในช่วงต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 45.8 รวมแล้ว เป็นบุคคลที่ไม่มีรายได้ (ตกงานในช่วงวิกฤติการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ((COVID-19)) ร้อยละ 23.1 เป็นบุคคลที่มีรายได้ในช่วง 5,001-10,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 15.3 มีรายได้ในช่วง 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 6.2 มีรายได้ในช่วง 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 5.4 และมีรายได้ในช่วง 20,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 4.2 ตามลำดับ

ด้านการเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2564 พบว่า ส่วนใหญ่เคยเข้าร่วม ร้อยละ 65.0 และไม่เคยเข้าร่วม ร้อยละ 35.0 ตามลำดับ

สุดท้าย ด้านการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร้อยละ 51.0 และไม่เคยทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร้อยละ 49.0 ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 4.1

ถึง ร้อยละ 50

ละ 29.3 รก

อายุ 30-39

ลำดับ

0.0

ร้อยละ 73.5

(COVID-19)

นข้าราชการ

เป็นพนักงาน

ศึกษา ร

จัดการศึกษา

ร้อยละ 50

ระดับอนุบาล

โทขึ้นไป

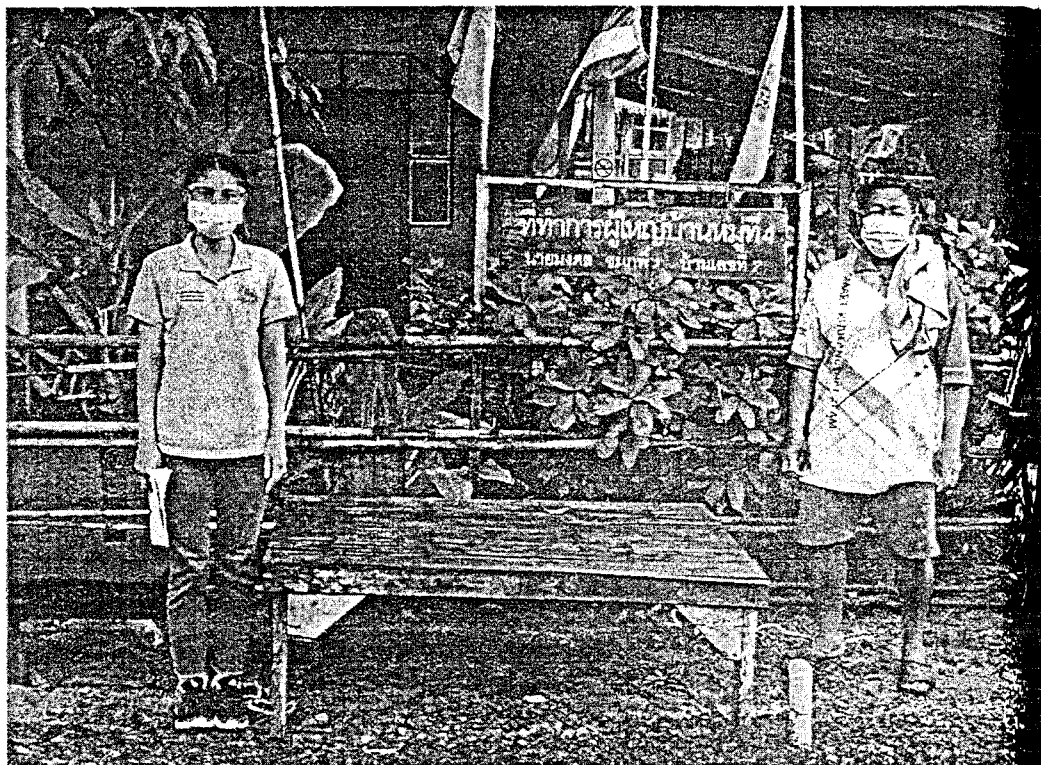
ภาพที่ 4.1 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.แดงหม้อ อ.เขื่องใน (1)



ภาพที่ 4.2 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.แดงหม้อ อ.เขื่องใน (2)



ภาพที่ 4.3 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.แดงหม้อ อ.เขื่องใน (3)



น (2)

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ (จำนวน)
เพศ	
ชาย	48.0
หญิง	52.0
รวม	100 (353)
อายุ	
ต่ำกว่า 20 ปี	7.9
20-29 ปี	11.1
30-39 ปี	12.9
40-49 ปี	22.7
50-59 ปี	28.5
60 ปีขึ้นไป	16.9
รวม	100 (353)
ศาสนา	
พุทธ	100.0
อิสลาม	0.0
คริสต์	0.0
อื่นๆ	0.0
รวม	100 (353)
อาชีพ	
ว่างงาน/ ไม่ได้ทำงาน	7.5
เกษตรกร ชาวนา ชาวไร่	73.5
รับจ้างทั่วไป	6.3
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	4.5
พนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน	1.5
นักศึกษา	2.8
ข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐ ฯ	3.9
อาชีพอื่นๆ	0.0
รวม	100 (353)

น (3)



ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

4.2 ระดับ

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ (จำนวน)
ระดับการศึกษา	
ไม่ได้เข้าสู่ระบบการศึกษา	0.0
ประถมศึกษา	72.5
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3)	7.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6)	5.6
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	4.5
อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	3.7
ปริญญาตรี	5.1
ปริญญาโทขึ้นไป	1.6
รวม	100 (353)
รายได้ต่อเดือน	
ไม่มีรายได้	23.1
ต่ำกว่า 5,000 บาท	45.8
5,001-10,000 บาท	15.3
10,001-15,000 บาท	6.2
15,001-20,000 บาท	5.4
20,001 บาทขึ้นไป	4.2
รวม	100 (353)
การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในช่วงปีงบประมาณ 2564	
ไม่เคยเข้าร่วม	35.0
เคยเข้าร่วม	65.0
รวม	100 (353)
การทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	
ไม่เคยทำ	49.0
เคยทำ	51.0
รวม	100 (353)

ศึกษาต่อ

ประเมิน

จัดตั้ง

ความถี่

พบเห็น

ก่อนรับ

แยก

พื้นที่

ศึกษาต่อ



1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ

ร้อยละ (จำนวน)

ผลจากการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วน

0.0

72.5

7.0

5.6

4.5

3.7

5.1

1.6

100 (353)

ตำบลแดงหม้อ อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) กำหนดขอบเขตในการ
ประเมินความพึงพอใจ 6 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- (2) งานด้านการศึกษา
- (3) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- (5) งานด้านสาธารณสุข
- (6) งานด้านกีฬาและนันทนาการ

โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

23.1

45.8

15.3

6.2

5.4

4.2

100 (353)

(1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร
จุดให้บริการ บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว

(2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ
ความทันสมัยของช่องทางในการให้บริการ ความสะดวกสบายของช่องทางในการให้บริการ ความ
พึงพอใจทั่วถึงของช่องทางในการให้บริการ การรับรู้ช่องทางการให้บริการของประชาชน

(3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การ
ต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม
กัน

35.0

65.0

100 (353)

(4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัด
พื้นที่ สถานที่พักรอ น้ำดื่ม ระบบระบายอากาศ แสงสว่าง การประชาสัมพันธ์ เอกสารให้ความรู้ ระบบ
รักษาความปลอดภัย และห้องสุขา

โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

49.0

51.0

100 (353)



4.2.1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ อำเภอเชื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) โดยมีประเด็นสำรวจ 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกใบแจ้งลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็วในการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ความสะดวกสบายของช่องทางการให้บริการ ความพอเพียง/ทั่วถึงของช่องทางการให้บริการ การรับรู้ช่องทางการให้บริการของประชาชน
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกายต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่พึงพอใจ และ
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมในการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ น้ำดื่ม ระบบระบายอากาศ แสงสว่าง การประชาสัมพันธ์ เอกสารให้ความรู้ ระบบรักษาความปลอดภัย และห้องสุขา

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ อำเภอเชื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี (ปีงบประมาณ 2564) ร้อยละ 95.1 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.3 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

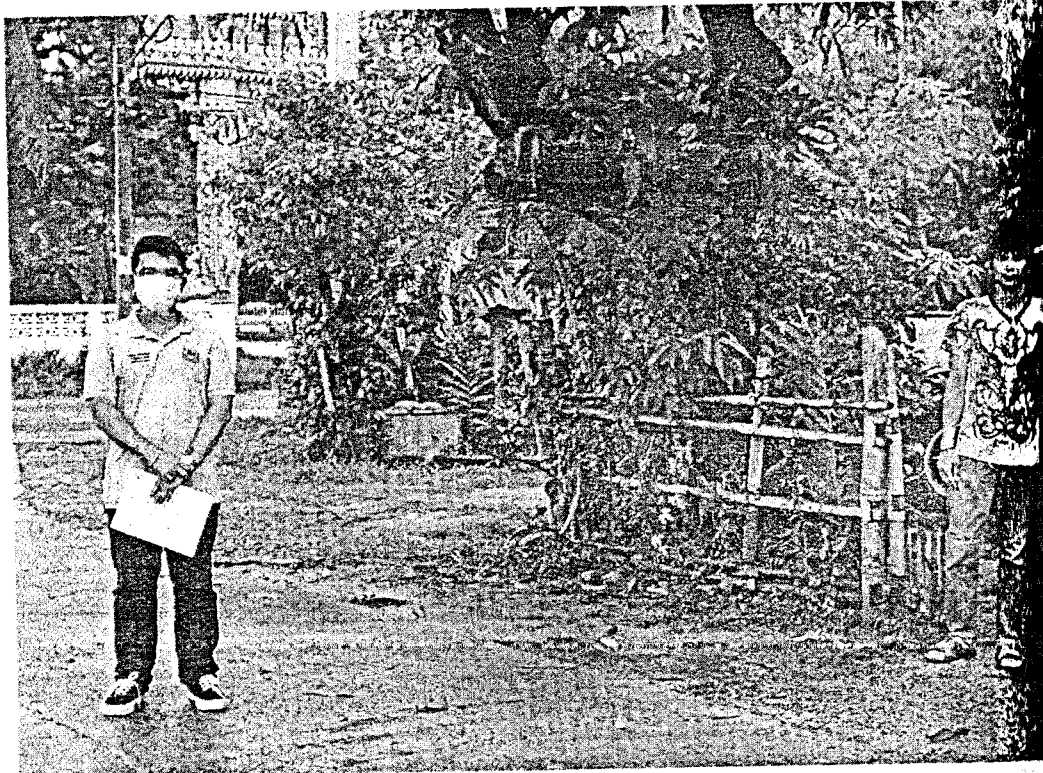
คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการ กรอกเอกสาร จัดลำดับการ ให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการ ขอรับบริการ สะดวก ทันสมัย	37.1	57.5	3.7	1.7	0.0	100 (353)
	94.6					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางใน การให้บริการ ความทันสมัยของ ช่องทาง ความสะดวกสบายของ ช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	37.6	57.6	3.5	1.3	0.0	100 (353)
	95.2					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การ แต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่ เป็นเอกภาพ	38.2	57.3	3.3	1.2	0.0	100 (353)
	95.5					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความ เหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่ ที่กาย	38.5	56.4	3.6	1.5	0.0	100 (353)
	94.9					
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	37.9	57.2	3.5	1.4	0.0	100 (353)
	95.1					

Std. Deviation (SD) = 0.4877 Minimum = 0.00 Maximum = 4.0



ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล โดยมีประเด็น
สำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากตารางที่ 4.3 สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนมีค
พอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก
เพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือร
คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.5 รองลงมา ความพึงพ
ช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของ
ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 95.2 ความพึงพอใจด้าน
และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ ร้อย
และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร
การให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 94.6 ตาม

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ขององค์กา
ส่วนตำบลแดงหม้อ อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564)
ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.1 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.3)
ภาพที่ 4.4 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.แดงหม้อ อ.เขื่องใน (4)



4.2.2 งานด้านการศึกษา

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดเก็บตัวการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทางในการให้บริการ ความสะดวกสบายของช่องทางในการให้บริการ ความพอเพียง/ทั่วถึงของช่องทางในการให้บริการ การรับรู้ช่องทางการให้บริการของประชาชน
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียมกัน
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ น้ำดื่ม ระบบระบายอากาศ แสงสว่าง การประชาสัมพันธ์ เอกสารให้ความรู้ มาตรการรักษาความปลอดภัย และห้องสุขา

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) อยู่ที่ 95.6 โดยมีรายละเอียดดังนี้



ตารางที่ 4.4 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านการศึกษา

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการ กรอกเอกสาร จัดลำดับการ ให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการ ขอรับบริการ สะดวก ทันสมัย	32.5	62.7	3.2	1.6	0.0
	95.2				
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางใน การให้บริการ ความทันสมัยของ ช่องทาง ความสะดวกสบายของ ช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	31.8	63.9	2.9	1.4	0.0
	95.7				
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การ แต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่ เท่าเทียม	32.4	63.6	2.6	1.4	0.0
	96.0				
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก ความสะอาด ความ เหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่ พักรอ	32.1	63.4	2.9	1.6	0.0
	95.5				
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านการศึกษา	32.2	63.4	2.9	1.5	0.0
	95.6				

Std. Deviation (SD) = 0.2240 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านการศึกษา โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากการสำรวจที่ 4.4 สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมค่าตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.0 รองลงมา ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 95.7 ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ ร้อยละ 95.5 และ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 95.2 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.6 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.4)

ภาพที่ 4.5 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.แดงหม้อ อ.เขื่องใน (5)



4.2.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ อำเภอเชื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) โดยมีประเด็นในการศึกษา ดังนี้

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกแบบ
จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ
ความทันสมัยของช่องทางในการให้บริการ ความสะดวกสบายของช่องทางในการให้บริการ
พอเพียง/ทั่วถึงของช่องทางในการให้บริการ การรับรู้ช่องทางการให้บริการของประชาชน

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย
ต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่
และ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของ
พื้นที่ สถานที่พักรอ น้ำดื่ม ระบบระบายอากาศ แสงสว่าง การประชาสัมพันธ์ เอกสารให้ความ
รักษาความปลอดภัย และห้องสุขา

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ อำเภอเชื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ
ร้อยละ 95.3 โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ด้าน
ความ
การกร
ให้บริการ
ขอรับ
2) ด้าน
ความ
การให้
ช่องทาง
ช่องทาง
3) ด้าน
ความ
แต่งกาย
ก็แล้ว
ให้คำแนะนำ
เพื่อเพิ่ม
4) ด้าน
ความ
เหมาะสม
พักรอ
โดย
ด้าน

Field, De



ตารางที่ ๑.๖ ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี

ตามแถว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการ กรณยกเอกสาร จัดลำดับการ ให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการ ขอรับบริการ และดวง ทันสมัย	30.7	64.1	3.5	1.7	0.0	100 (353)
	94.8					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางใน การให้บริการ ความทันสมัยของ ช่องทาง ความสะดวกสบายของ ช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	31.2	64.3	3.1	1.4	0.0	100 (353)
	95.5					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การ แต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ทักทาย เติบโตใจบริการ กระตือรือร้น ใส่ผ้าแนวหน้า และการให้บริการที่ เป็นที่เป็นมา	31.8	63.9	3.4	0.9	0.0	100 (353)
	95.7					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความ เหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่ ที่กรวย	30.3	64.9	3.3	1.5	0.0	100 (353)
	95.2					
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านรายได้หรือภาษี	31.0	64.3	3.3	1.4	0.0	100 (353)
	95.3					

Std. Deviation (SD) = 0.3914 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00



ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีประเด็นในการสำรวจ คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากตารางที่ 4.5 สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียรพยายามของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ การให้บริการที่เท่าเทียม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.7 รองลงมา ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทางให้บริการ สะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 95.5 ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ ร้อยละ 95.2 ตามลำดับ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย ร้อยละ 94.8 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ อำเภอเชื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจร้อยละ 95.3 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.5)

ภาพที่ 4.6 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.แดงหม้อ อ.เชื่องใน (6)



4.2.4

ด้านการ

สำรวจ

จัดเก็บ

ความ

พบ

ทีม

และ

พื้นที่

รักษา

ตัว

ภาพ

4.2.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดดำเนินการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ความสะดวกสบายของช่องทางการให้บริการ ความพอเพียง/ทั่วถึงของช่องทางการให้บริการ การรับรู้ช่องทางการให้บริการของประชาชน
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียมกัน
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ น้ำดื่ม ระบบระบายอากาศ แสงสว่าง การประชาสัมพันธ์ เอกสารให้ความรู้ ระบบรักษาความปลอดภัย และห้องสุขา

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) ร้อยละ 96.2 โดยมีรายละเอียดดังนี้



ตารางที่ 4.6 ร้อยละของความพึงพอใจพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการ กรอกเอกสาร จัดลำดับการ ให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการ ขอรับบริการ สะดวก ทันสมัย	21.6	74.1	3.0	1.3	0.0
	95.7				
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางใน การให้บริการ ความทันสมัยของ ช่องทาง ความสะดวกสบายของ ช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	22.4	74.0	2.8	0.8	0.0
	96.4				
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การ แต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่ เท่าเทียม	22.1	74.4	2.5	1.0	0.0
	96.5				
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก สะอาด ความ เหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่ พักรอ	21.5	74.5	2.7	1.3	0.0
	96.0				
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม	21.9	74.3	2.7	1.1	0.0
	96.2				

Std. Deviation (SD) = 0.0758 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

4 ด้าน ที่
เกณฑ์ใน
(วัดจากก
ขการเจ้าห
และการวิ
ให้บริการ
การตรวจ
ความระ
พอใจด้ว
(โดยเสต

ด้านดง
ให้บริการ
ภาพที่ 4



ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ	0.0
0.0	
0.0	
0.0	

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากตารางที่ 4.6 สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (ได้จากภาพรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.5 รองลงมา ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทาง ความถูกต้องของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 96.4 ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พัก ร้อยละ 96.0 และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย ร้อยละ 95.7 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนที่ให้บริการมีความพึงพอใจร้อยละ 96.2 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.6)

ภาพที่ 4.7 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.แดงหม้อ อ.เขื่องใน (7)



4.2.5 งานด้านสาธารณสุข

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ อ.เขื่องใน จ.อุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ประเด็น ดังนี้

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกใบแจ้งการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็วในการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ความสะดวกสบายของช่องทางการให้บริการ การรับรู้ช่องทางในการให้บริการ การรับรู้ช่องทางในการให้บริการของประชาชน
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่พึงพอใจ
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของพื้นที่ สถานที่พักรอ น้ำดื่ม ระบบระบายอากาศ แสงสว่าง การประชาสัมพันธ์ เอกสารให้ความรู้ รักษาความปลอดภัย และห้องสุขา

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ อ.เขื่องใน จ.อุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) ร้อยละ 95.4 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.7 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการ ตรวจเอกสาร จัดลำดับการ ให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการ ขอรับบริการ สะดวก ทันสมัย	20.3	74.8	3.5	1.4	0.0	100 (353)
	95.1					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางใน การให้บริการ ความทันสมัยของ ช่องทาง ความสะดวกสบายของ ช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	21.2	74.3	3.1	1.4	0.0	100 (353)
	95.5					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การ แต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ทักทาย เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่ เท่าเทียม	20.8	75.0	3.0	1.2	0.0	100 (353)
	95.8					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก สะอาด ความ เหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่ พักรอ	21.0	74.3	3.5	1.2	0.0	100 (353)
	95.3					
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านสาธารณสุข	20.8	74.6	3.3	1.3	0.0	100 (353)
	95.4					

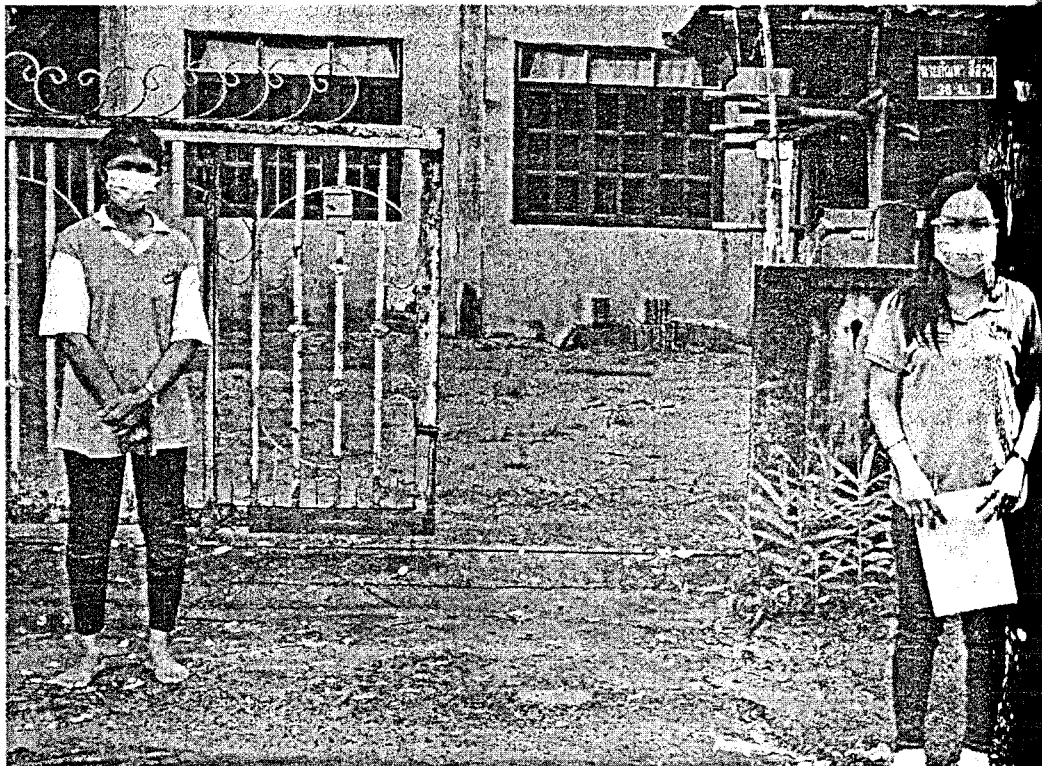
Std. Deviation (SD) = 0.2599 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00



ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานอำนวยความสะดวก ผลจากตารางที่ 4.7 สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของการแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ ให้บริการที่เท่าเทียม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.8 รองลงมา ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 95.5 ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ ร้อยละ 95.3 และ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย ร้อยละ 95.1 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ อำเภอเชื่องโน จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้มีความพึงพอใจร้อยละ 95.4 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.7)

ภาพที่ 4.8 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.แดงหม้อ อ.เชื่องโน (8)



การสำรวจ 4

และด้านสถาน

พอใจ (วัดจาก

เพียงพอของเ

ให้คำแนะนำ

ช่องทางการไ

ความสะดวกส

นวยความสะดวก

พอใจด้านชั้น

การ ป้ายแสดง

บริหารส่วน

ประชาชนผู้

งใน (8)

4.2.6 งานด้านกีฬาและนันทนาการ

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านกีฬาและนันทนาการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดทำบัตรการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ความสะดวกสบายของช่องทางการให้บริการ ความพอเพียง/ทั่วถึงของช่องทางการให้บริการ การรับรู้ช่องทางการให้บริการของประชาชน
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียมกัน
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สนามที่พักรอ น้ำดื่ม ระบบระบายอากาศ แสงสว่าง การประชาสัมพันธ์ เอกสารให้ความรู้ ระบบรักษาความปลอดภัย และห้องสุขา

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านกีฬาและนันทนาการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) ร้อยละ 95.5 โดยมีรายละเอียดดังนี้



ตารางที่ 4.8 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านกีฬาและนันทนาการ

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการ กรอกเอกสาร จัดลำดับการ ให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการ ขอรับบริการ สะดวก ทันสมัย	24.5	70.5	2.8	2.2	0.0
	95.0				
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางใน การให้บริการ ความทันสมัยของ ช่องทาง ความสะดวกสบายของ ช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	25.1	70.6	3.0	1.3	0.0
	95.7				
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การ แต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่ เท่าเทียม	25.5	70.5	3.4	0.6	0.0
	96.0				
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก ความสะอาด ความ เหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่ พักรอ	24.7	70.5	3.2	1.6	0.0
	95.2				
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านกีฬาและนันทนาการ	25.0	70.5	3.1	1.4	0.0
	95.5				

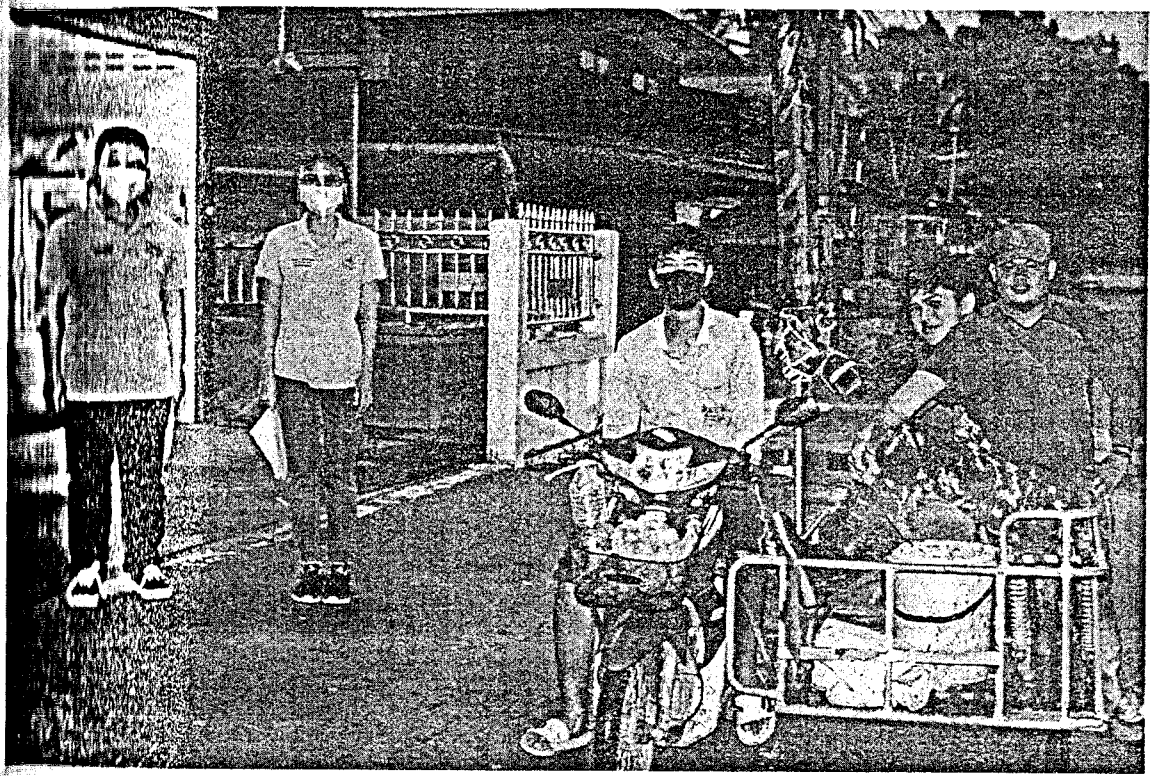
Std. Deviation (SD) = 0.2473 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ไม่ทราบ/ไม่ตอบ	0.0
0.0	
0.0	
0.0	

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านกีฬาและนันทนาการ โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ประเด็น คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่ และถึงกำหนดความสะดวก ผลจากตารางที่ 4.8 สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมค่าตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้ความคำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.0 รองลงมา ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 95.7 ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักผ่อน ร้อยละ 95.2 และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ปรากฏตามขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านกีฬาและนันทนาการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนที่ให้บริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.5 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.8)

ภาพที่ 4.9 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.แดงหม้อ อ.เขื่องใน (9)



ภาพที่ 4.10 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.แดงหม้อ อ.เขื่องใน (10)



ภาพที่ 4.11 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.แดงหม้อ อ.เขื่องใน (10)



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 1 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ อำเภอยะรัง จังหวัดปัตตานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มารับบริการ โดยได้ประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

(1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร
การให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความเร็ว

(2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทางในการให้บริการ ความสะดวกสบายของช่องทางในการให้บริการ ความปลอดภัย/ทั่วถึงของช่องทางในการให้บริการ การรับรู้ช่องทางในการให้บริการของประชาชน

(3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม

(4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ น้ำดื่ม ระบบระบายอากาศ แสงสว่าง การประชาสัมพันธ์ เอกสารให้ความรู้ ระบบความปลอดภัย และห้องสุขา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) องค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ มีเขตพื้นที่รับผิดชอบ 6 หมู่บ้าน มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 3,216 คน แยกเป็นเพศชาย 1,564 คน เพศหญิง 1,652 คน จำนวนครัวเรือน 695 ครัวเรือน (ข้อมูลจากสำนักงานทะเบียนและบัตร อำเภอเขื่องใน ณ เดือน พฤษภาคม 2562)

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 353 โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น $\pi = 0.5$ คะแนน $z = 2$

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

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) กำหนดเกณฑ์ประเมินของลักษณะงาน 6 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- (2) งานด้านการศึกษา
- (3) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- (5) งานด้านสาธารณสุข
- (6) งานด้านกีฬาและนันทนาการ

สรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) โดยปฏิบัติตามมาตรการเพื่อควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อย่างเคร่งครัด เข้มงวด ภายใต้ “ชีวิตวิถีใหม่” (New Normal) สรุปได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) ทั้ง 6 ด้าน คือ

- (1) ความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.1 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)
- (2) ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.6 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)
- (3) ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.3 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)
- (4) ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 96.2 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

องค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ
กำหนดขอบเขต

(5) ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.4 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

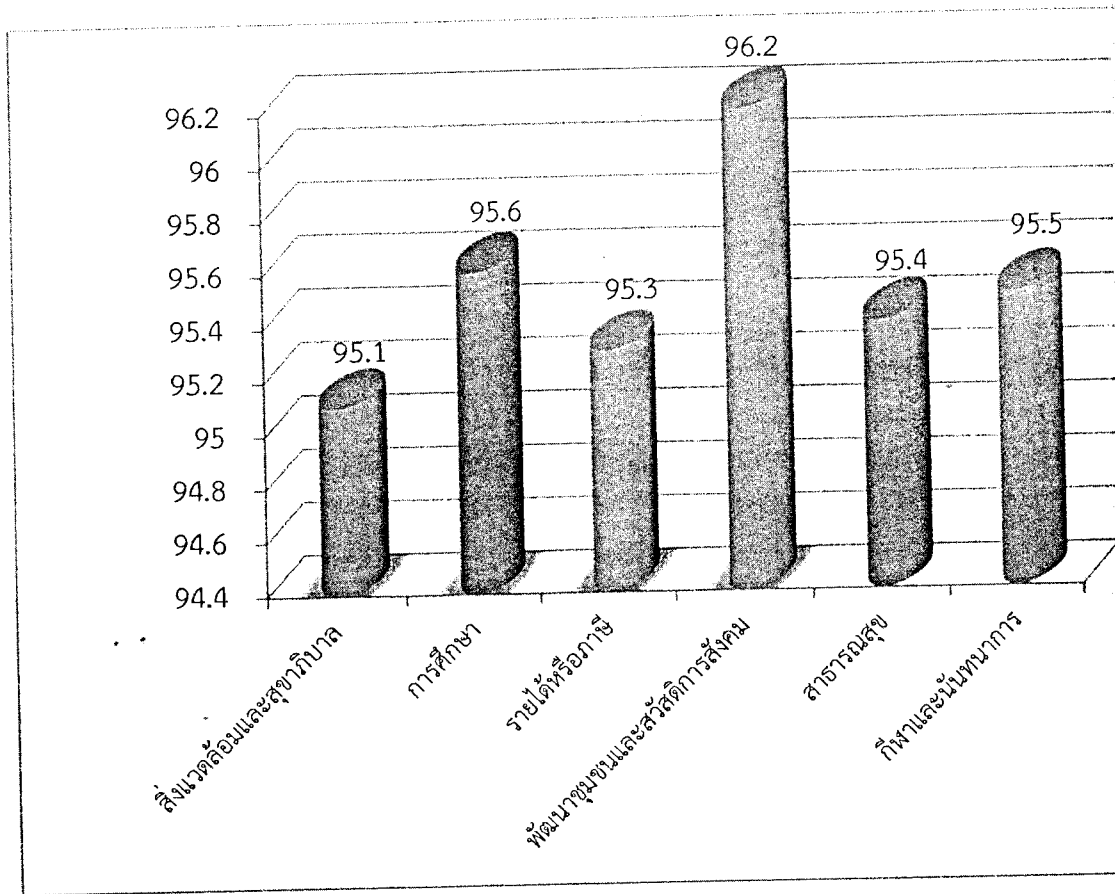
(6) ความพึงพอใจกีฬาและนันทนาการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.5 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)รายละเอียดสรุปได้ดังตาราง

ตารางที่ 5.1 สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 6 ด้าน /คะแนน และการแปลค่า

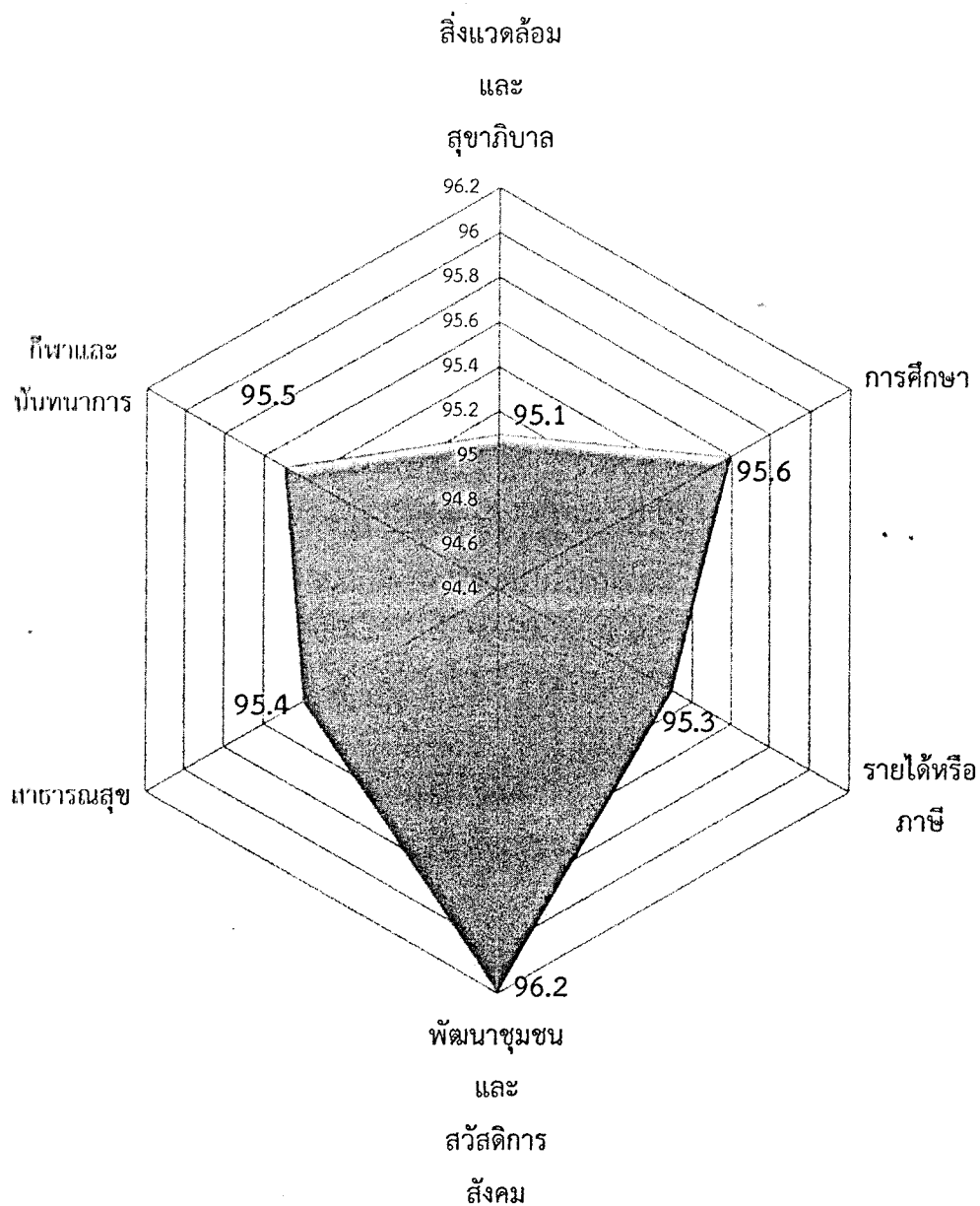
ร	ด้านภารกิจ	ร้อยละของระดับ		
		ความพึงพอใจ	คะแนน	การแปลค่า
1	สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	95.1	10	พอใจมากที่สุด
2	การศึกษา	95.6	10	พอใจมากที่สุด
3	รายได้หรือภาษี	95.3	10	พอใจมากที่สุด
4	พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	96.2	10	พอใจมากที่สุด
5	สาธารณสุข	95.4	10	พอใจมากที่สุด
6	กีฬาและนันทนาการ	95.5	10	พอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 6 ด้าน		95.517	10	พอใจมากที่สุด

ประชาชนผู้
ที่คะแนนที่ได้บริการมีความ
0 คะแนน)ผู้รับบริการโดย
รับ 10 คะแนน)สังคม พบว่า
กที่สุด (เกณฑ์

ภาพที่ 5.1 แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน



ภาพที่ 5.1 แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน (ต่อ)



5.2 อภิปรายผล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ อ.เขื่องใน จ.อุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) ภายใต้แนวคิด "ชีวิตวิถีใหม่ Normal) สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจกิจกรรม/โครงการงานด้านพัฒนาสวัสดิการสังคมมากที่สุด โดยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 96.2 ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีประเด็นใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการเห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ ภาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการ เต็มใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.5 รองลงมา ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ หลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของ ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 96.4 ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ ร้อยละ 96.0 และความพึงพอใจด้านใน ให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดง การขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย ร้อยละ 95.7 ตามลำดับ

ด้านการอภิปรายผล เมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลจากบันทึกเรื่องเด่นรางวัลพัฒนา "ท้องถิ่น : ทบทวน ทำหาย เพื่อการจัดบริการสาธารณะ" โดยสถาบันพระปกเกล้า (2561: 3-2) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีความสอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่เคยได้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำรวจประชาชนที่เคยติดต่อหรือขอใช้บริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า มีประชาชน ร้อยละ 39.5 ที่เคยติดต่อหรือขอใช้บริการ แต่ประชาชนกลุ่มนี้เกือบทั้งหมด หรือร้อยละ 93.1 พึงพอใจต่อบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหากดูสถิติในช่วงหกปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2551-2556) พบว่า ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 เป็นต้นมา ประชาชนที่พึงพอใจต่อบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวนมากกว่า ร้อยละ 90 ของผู้ที่เคยติดต่อหรือขอใช้บริการทั้งหมด และมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 91.6, 92.2, 92.1 และ 93.1 ตามลำดับ