

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญของปัญหา

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

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้

กฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาการเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริตและการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ (มาตรา 250)

ทั้งนี้ การจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการประเมินผลจากหน่วยงานและสถาบันที่เกี่ยวข้องต่างๆ อาทิ การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยข้อมูลจากรายงานสรุปผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สส. - อปท.) สรุปว่า ในปี พ.ศ. 2563 ผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีระดับผลการ

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

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

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

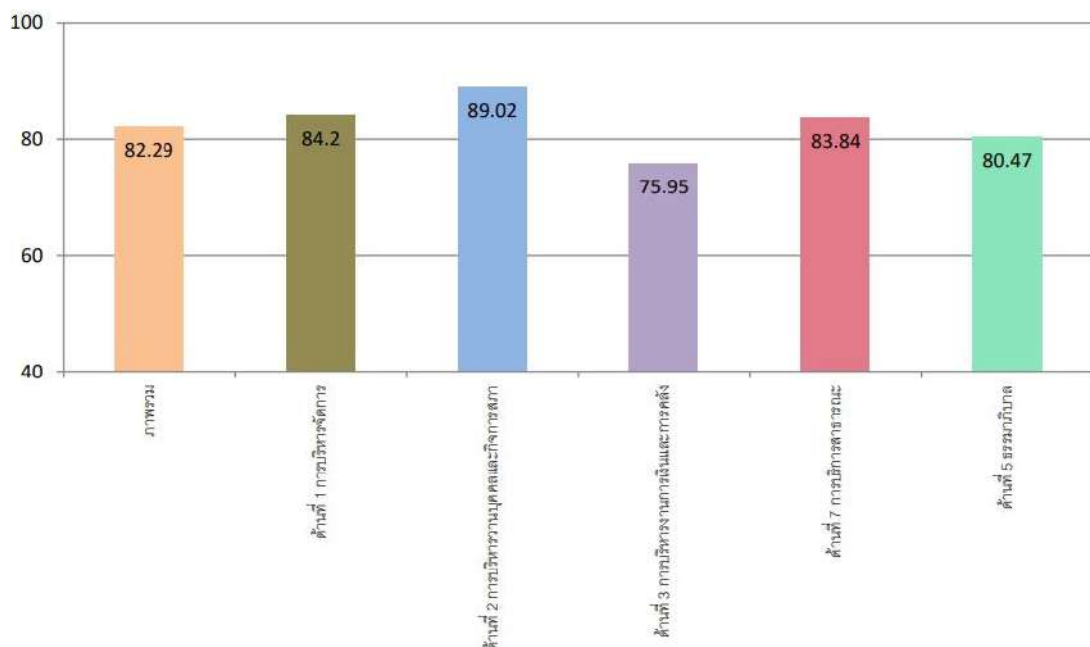
แผนภาพที่ 1.1 ผลการประเมินในภาพรวมเฉลี่ยรายด้านทุกด้านขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศที่ได้รับการประเมินในปี พ.ศ. 2563



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

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

แผนภาพที่ 1.2 สรุปผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น



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

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

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีผลการประเมินอยู่ในเกณฑ์ขั้นต่ำ หรืออยู่ในระดับ “ควรปรับปรุง” มีจำนวน 57 แห่ง ซึ่งมีจำนวนลดลงจากปีที่ผ่านมาอย่างชัดเจน

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

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

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

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

นอกจากนั้น ยังมีสถาบันที่เกี่ยวข้องอื่นๆ อาทิ สถาบันพระปกเกล้า ในฐานะเป็นหน่วยงานอิสระของรัฐ ภายใต้การกำกับดูแลของประธานรัฐสภา มีพันธกิจในการส่งเสริมและพัฒนาความรู้และการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาการปกครองท้องถิ่นให้เป็นรากฐานที่มั่นคงของการปกครองระบอบประชาธิปไตย จึงได้จัดให้มีการมอบรางวัลพระปกเกล้า และใบประกาศเกียรติคุณสถาบันพระปกเกล้าขึ้นเป็นประจำทุกปี

ด้านข้อมูลจากสถาบันพระปกเกล้า ซึ่งเป็นอีกสถาบันที่ได้ตรวจประเมินและให้รางวัลที่ชื่อว่า "รางวัลสถาบันพระปกเกล้า" เพื่อให้รางวัลสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศตั้งแต่ปี 2544 เป็นต้นมา ซึ่งให้ความสำคัญกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความโดดเด่นด้านการบริหารงานที่

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

ประเภทที่ 1 ด้านความโปรงใสและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

ประเภทที่ 2 ด้านการเสริมสร้างเครือข่าย รัฐ เอกชน และประชาสังคม

ประเภทที่ 3 ด้านการลดความเหลื่อมล้ำในสังคม

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

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

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

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

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

1.2 โจทย์วิจัย/ปัญหาวิจัย

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) อยู่ในระดับใด กิจกรรม/โครงการด้านใดที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด ข้อเสนอแนะอื่นๆ ด้านใดที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

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

1.4 ระเบียบวิธีการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้อง

1.5 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 4 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- (2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- (3) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- (4) งานด้านรายได้หรือภาษี

โดยแต่ละกิจกรรม/โครงการ จะสำรวจใน 5 ประเด็น ประกอบด้วย

- (1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2565 และการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- (2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว
- (3) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ 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 สถานที่พักรอสถานที่จอดรถ เป็นต้น

1.6 ประโยชน์ที่ได้รับจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการที่สำคัญ ได้แก่

- 1) เพื่อใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อประกวดในโครงการต่างๆ อาทิ โครงการรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีประจำปีงบประมาณ 2565-2566 รางวัลพระปกเกล้าสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศประจำปีงบประมาณ 2565-2566 เป็นต้น
- 2) ผลการสำรวจสามารถนำไปใช้เป็นเกณฑ์ (Criteria) เพื่อเป็นตัวชี้วัดในการวัดระดับคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้
- 3) ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
- 4) เพื่อไปเป็นข้อมูลในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดียิ่งขึ้น
- 5) ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการนำไปใช้อ้างอิงเพื่อพัฒนาการให้บริการ เพื่อยกระดับความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลต่อไป
- 6) ทำให้ทราบลักษณะกิจกรรม/ โครงการที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และกิจกรรม/ โครงการที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจน้อยหรือไม่พอใจ
- 7) ทำให้ทราบถึงศักยภาพ สมรรถนะความสามารถในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 8) รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามทัศนคติของประชาชนผู้รับบริการ

1.7 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า

1.7.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล 1 ใน 23 องค์การบริหารส่วนตำบลของอำเภอตระการพืชผลได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลตามประกาศกระทรวงมหาดไทยและมีผลบังคับใช้ เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2539 และที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า ตั้งอยู่ที่บ้านใหม่ศรีทอง หมู่ที่ 8

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า เนื้อที่ปกครอง ทั้ง 9 หมู่บ้าน 40 ตร.กม. อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอตระการพืชผล ประมาณ 24 กิโลเมตร มี และศาลากลางจังหวัดอุบลราชธานี ประมาณ 80 กิโลเมตร และอยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร โดยทางรถไฟ 710 กิโลเมตร โดยทางรถยนต์ 660 กิโลเมตร

ลักษณะภูมิประเทศ

ตำบลหนองเต่า มีลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ราบสูงและสภาพอากาศค่อนข้างแห้งแล้ง

ลักษณะของดิน

ลักษณะดินโดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนทราย ประมาณ 75 % ดินลูกรังประมาณ 15 % ลักษณะดินในพื้นที่เป็นดินเหนียวประมาณ 10 %

ลักษณะของแหล่งน้ำ

แม่น้ำตามธรรมชาติ และเขื่อนกักเก็บน้ำ

ลักษณะของไม้และป่าไม้

ในพื้นที่อยู่ในเขตป่าไม้เสื่อมโทรมบางส่วน

1.7.2 ด้านการเมือง/การปกครอง

เขตการปกครอง

ตำบลหนองเต่าประกอบด้วยจำนวนหมู่บ้าน 9 หมู่บ้าน

การเลือกตั้ง

การเลือกตั้งผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน มีจำนวน 9 หมู่บ้าน หากมีการเลือกตั้งในครั้งหน้า จะมี ผู้บริหารท้องถิ่น (นายกองค์การบริหารส่วนตำบล) จำนวน 1 คน จะมีการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละ 1 คน 9 หมู่บ้าน รวมเป็น 9 คน

บุคคลที่มีสิทธิ์เลือกตั้ง อายุ 18 ปี ขึ้นไป ชาย จำนวน 1,497 คน หญิง จำนวน 1,442 คน รวมจำนวน 2,932 คน (ข้อมูลอำเภอตระการพืชผล : สถิติประชากรตำบลหนองเต่า)

1.7.3 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า แบ่งการปกครองออกเป็น 9 หมู่บ้าน มีประชากรทั้งสิ้น จำนวน 3,690 คน โดยแยกเป็นเพศชาย จำนวน 1,912 คน แยกเป็นเพศหญิง จำนวน 1,778 คน จำนวนครัวเรือน 914 ครัวเรือน

ตารางที่ 1.1 จำนวนประชากรขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)		รวม (คน)	ครัวเรือน (หลัง)
		ชาย	หญิง		
1	บ้านหนองเต่า	170	171	341	109
2	บ้านหนองเต่า	174	155	329	101
3	บ้านเชียง	228	211	439	105
4	บ้านเชียงน้อย	225	195	420	95
5	บ้านโนนสว่าง	177	136	313	85
6	บ้านแหลไหล่	304	306	610	145
7	บ้านบกสว่าง	205	179	384	80
8	บ้านใหม่สี่ทอง	304	316	620	141
9	บ้านดอนเจริญ	125	109	234	53
	รวม	1,912	1,778	3,690	914

1.7.4 สภาพทางสังคม

การศึกษา

ตำบลหนองเต่า มีสถานศึกษา/แหล่งที่ให้ความรู้กับเด็กนักเรียน ดังนี้

1) โรงเรียนในตำบลหนองเต่า ประกอบด้วย

(1) โรงเรียนบ้านหนองเต่า ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1 เปิดสอนระดับชั้นอนุบาล (1-2), ระดับชั้นประถมศึกษา (ป.1-ป.6) , ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 - ม.3)

(2) โรงเรียนบ้านเชียง ตั้งอยู่ หมู่ที่ 3 เปิดสอนระดับชั้นอนุบาล (1-2) , ระดับชั้นประถมศึกษา (ป.1-ป.6)

(3) โรงเรียนแหลไหล่ ตั้งอยู่ หมู่ที่ 6 เปิดสอนระดับชั้นอนุบาล (1-2) , ระดับชั้นประถมศึกษา (ป.1-ป.6)

2) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า ประกอบด้วย

(1) ศูนย์อบรมเด็กเล็กก่อนวัยเรียนวัดธัมมปติภูธราราม ตั้งอยู่ หมู่ที่ 2

- | | |
|--|--------------------|
| (2) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียนบ้านเชียงน้อย | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 4 |
| (3) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียนบ้านใหม่สี่ทอง | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 8 |

การสาธารณสุข

- | | | |
|--|---|------|
| 1) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองเต่า | 1 | แห่ง |
| 2) ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน | 9 | แห่ง |

การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่าได้รับคัดเลือกจากกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ให้เป็น “ตำบลต้นแบบด้านการพัฒนาสังคมและสังคมสงเคราะห์”

1.7.5 ระบบบริการพื้นฐาน

การคมนาคมขนส่ง

มีถนนลาดยางแอสฟัลท์ ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กและถนนลูกรัง

การไฟฟ้า

มีระบบไฟฟ้าครบทุกหมู่บ้าน

การประปา

มีระบบประปาบาดาลหมู่บ้าน จำนวน 9 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1-9

ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

ที่ทำการไปรษณีย์ที่ใกล้ที่สุด ได้แก่ ไปรษณีย์ตระการพืชผล ตั้งอยู่ ตำบลตระการพืชผล อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ห่างจากตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ไปทางประมาณ 24 กิโลเมตร

1.7.6 ระบบเศรษฐกิจ

การเกษตร

ราษฎรส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 80 ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรมได้แก่ทำนา ปลูกข้าว ปลูกมันสำปะหลัง ยางพารา ที่เหลือประกอบอาชีพส่วนตัวและรับจ้าง

การปศุสัตว์

ตำบลหนองเต่ามีการปศุสัตว์ คือ การเลี้ยงโค และการเลี้ยงสุกร ในทุกหมู่บ้านของ ตำบลหนองเต่า

การบริการ

มีร้านบริการทำผม เสริมสวย พื้นที่หมู่ที่ 1-9 มีโรงสีข้าวขนาดเล็กในพื้นที่

การท่องเที่ยว

วัดธัมมปติภูมิจาราม และอนุสรณ์สถานนายเคน ดาเหลาศิลปินแห่งชาติ

การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

มีการรวมกลุ่มอาชีพในพื้นที่ตำบลหนองเต่า

แรงงาน

ราษฎรส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 80 ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรมที่เหลือประกอบอาชีพส่วนตัวและรับจ้าง

ราษฎรส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 80 ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรมได้แก่ทำนา ปลูกข้าว ไร่ยาสูบ ปลูกยางพาราและมันสำปะหลัง

1.7.7 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

การนับถือศาสนา

ประชาชน หมู่ที่ 1-9 นับถือศาสนาพุทธ

ประเพณีและงานประจำปี

ช่วงเดือนเมษายน งานแห่พระและสงฆ์ผู้สูงอายุ เวียนกันเป็นเจ้าภาพทุกหมู่บ้าน กันยายน – ตุลาคม งานวันบุญข้าวจี๊ ฯลฯ

1.7.8 ทรัพยากรธรรมชาติ

น้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ

1) ลำห้วย ลำน้ำ	3	สาย
2) บึง หนองน้ำ	1	แห่ง
3) อ่างเก็บน้ำ	0	แห่ง

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

1) ฝาย	3	แห่ง
2) บ่อน้ำตื้น	-	แห่ง
3) บ่อโยก	-	แห่ง

4) ระบบประปาหมู่บ้าน	9	แห่ง
5) ระบบประปาภูเขา	0	แห่ง
6) ถังเก็บน้ำฝน	0	แห่ง

ป่าไม้

ในพื้นที่อยู่ในเขตป่าไม้บางส่วน

ภูเขา

ในพื้นที่เป็นที่ราบ ไม่มีภูเขา

คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่าส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูก ที่อยู่อาศัย
ร้านค้า สถานประกอบการ ตามลำดับ และมีพื้นที่เพียงเล็กน้อยที่เป็นพื้นที่สาธารณะ
ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ก็ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษ

ภาพที่ 1.1 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า (1)



ภาพที่ 1.2 ทีมงานนักวิจัย ลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า (2)



ภาพที่ 1.3 ทีมงานนักวิจัย ลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า (3)



ภาพที่ 1.4 ทีมงานนักวิจัย ลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า (4)



ภาพที่ 1.5 ทีมงานนักวิจัย ลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า (5)



ภาพที่ 1.6 ทีมงานนักวิจัย ลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า (6)

