



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลนาเยียบ

ที่ อบ ๕๓๑๐๑/

วันที่ ๒๑ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลนาเยียบ อำเภอนาเยียบ จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด/ปลัดเทศบาล/นายกเทศมนตรีตำบลนาเยียบ

ตามที่เทศบาลตำบลนาเยียบ ได้ดำเนินการจ้างเหมาในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลนาเยียบ อำเภอนาเยียบ จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ กับ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำนวน ๖ ด้าน ดังต่อไปนี้

๑. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
๒. ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
๓. ด้านการศึกษา
๔. ด้านรายได้หรือภาษี
๕. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๖. ด้านสาธารณสุข นั้น

เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อทางราชการและหน่วยงาน สำนักปลัดเทศบาลตำบลนาเยียบ จึงขอรายงานผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของผู้มารับบริการเทศบาลตำบลนาเยียบ อำเภอนาเยียบ จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รายละเอียดแนบเรียนมาพร้อมกับบันทึกฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวนงศรีรักษ์ นีระมนต์)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด

- เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวณภาดา บุญยืน)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

เรียน ปลัดเทศบาลตำบลนาเยียบ

- เพื่อโปรดทราบเพื่อมิชงค
- เห็นด้วย

(นายชาติรี นามวงศ์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลนาเยียบ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนาเยียบ

- เห็นด้วย

ว่าที่ร้อยตรี

(ชายแดน สุนนท์ชัย)

ปลัดเทศบาลตำบลนาเยียบ

- ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลนาเยียบ

- ไม่เห็นด้วย

(นายวิระ สุดใจ)

นายกเทศมนตรีตำบลนาเยียบ



ที่ อบ ๕๓๑๐๑/ว ๑๗๖๐

สำนักงานเทศบาลตำบลนาเยี่ย
๒๓๔ หมู่ที่ ๘ ถนนศรีปทุมวัน
อบ ๓๔๑๖๐

๒๑ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ เทศบาลตำบลนาเยี่ย อำเภอนาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี ในการรับ
บริการของประชาชน ประจำปี ๒๕๖๕

เรียน กำนันตำบลนาเยี่ย,ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ ๑,๒,๔ และหมู่ที่ ๘

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๑ ชุด

ตามที่เทศบาลตำบลนาเยี่ย อำเภอนาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี ได้ดำเนินการสำรวจและประเมิน
ความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลนาเยี่ย อำเภอนาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
กับมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำนวน ๖ ด้านภารกิจ คือ

๑. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
๒. ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
๓. ด้านการศึกษา
๔. ด้านรายได้หรือภาษี
๕. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๖. ด้านสาธารณสุข และได้แต่งตั้งท่านเป็นคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลนาเยี่ย ประจำปี ๒๕๖๕ นั้น

เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อทางราชการและหน่วยงาน เทศบาลตำบลนาเยี่ยจึงขอรายงานผลการ
สำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของผู้มารับบริการเทศบาลตำบลนาเยี่ย อำเภอนาเยี่ย จังหวัด
อุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ และขอความอนุเคราะห์ท่านได้ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในเขตพื้นที่
ของท่านได้ทราบโดยทั่วกันด้วย และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิระ สุดใจ)

นายกเทศมนตรีตำบลนาเยี่ย

(Handwritten signatures and stamps)

..... รักษาราชการแทน นายกเทศมนตรีตำบลนาเยี่ย

..... หัวหน้างาน

..... ผอ.กองฯ/ทส.

..... ปลัดเทศบาล

สำนักปลัดเทศบาล
งานบริหารทั่วไป
โทร ๐-๔๕๓๐-๖๑๑๒
โทรสาร ๐-๔๕๓๐-๖๑๑๒
(นางสาวนงคริ์รักษ์ นีระมนต์)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

สร้างคน สร้างงาน สร้างบ้าน สร้างสามัคคี



คำสั่งเทศบาลตำบลนาเยีย

ที่ ๔๙๓/๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลนาเยีย
ประจำปี ๒๕๖๕

ด้วยเทศบาลตำบลนาเยีย อำเภอนาเยีย จังหวัดอุบลราชธานี จะดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลนาเยีย อำเภอนาเยีย จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ กับมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำนวน ๖ ด้าน คือ ๑. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ๒. ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ๓. ด้านการศึกษา ๔. ด้านรายได้หรือภาษี ๕. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ๖. ด้านสาธารณสุข

เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชนผู้มารับบริการและหน่วยงาน ตลอดจนการประเมินเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่อผู้มารับบริการของประชาชนได้มีความสะดวกมากยิ่งขึ้น จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลนาเยีย ประจำปี ๒๕๖๕ ดังต่อไปนี้

๑. ว่าที่ร้อยตรีชายแดน	สุนนท์ชัย	ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลตำบลนาเยีย
๒. นายนิยม	เจริญ	ตำแหน่ง กำนันตำบลนาเยีย
๓. นายชาติตรี	นามวงศ์	ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด
๔. นายธนศักดิ์	ชาญเฉลิม	ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขฯ
๕. นางรัตนพร	จิระดิษฐ์	ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองคลัง
๖. นายสุริยา	ปลัดอัมพะเนาว์	ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองช่าง
๗. นางสาวพรรณนีย์	นนธิจันทร์	ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองการศึกษา
๘. นางสาวณภาดา	บุญยืน	ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ
๙. นางสาวนงคริ์รักษ์	นิระมนต์	ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป
๑๐. นางสาวศศิกร	นิระมนต์	ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ
๑๑. นายใจ	วงศ์ศรี	ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ ๑
๑๒. นายทองสุน	ชั้นทอง	ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ ๒
๑๓. นายแสวง	ชั้นทอง	ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ ๔
๑๔. นายสุนทร	ราชี	ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ ๘

โดยมีหน้าที่ ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลนาเยีย ประจำปี ๒๕๖๕ และให้คณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งทุกคน ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละและเอาใจใส่อย่างเคร่งครัด อย่าให้เกิดความเสียหายแก่ส่วนรวมได้ หากมีปัญหาอุปสรรคใดๆ ที่ไม่สามารถแก้ไขได้ให้นำเสนอต่อผู้บังคับบัญชาทราบโดยทันที

สั่ง ณ วันที่ ๒๒ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายวิระ สุดใจ)

นายกเทศมนตรีตำบลนาเยีย

รายงานผลการสำรวจและประเมินผล
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ

2565

เทศบาลตำบลนาเยีย

อ.นาเยีย จ.อุบลราชธานี



หน่วยงานสำรวจและประเมินผล
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
(กลุ่มท้องถิ่นศึกษา)



หนังสือรับรองผลคะแนนการประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2
มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ประจำปีงบประมาณ 2565)

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี 34190

วันที่ 10 สิงหาคม 2565

ขอรับรองว่า เทศบาลตำบลนาเยี่ย อำเภอนาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี ได้รับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ประจำปีงบประมาณ 2565) โดยสรุปผลคะแนน ดังนี้

ที่	ด้านภารกิจ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	คะแนน	การแปลค่า
1	ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	95.5	10	พอใจมากที่สุด
2	ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	95.4	10	พอใจมากที่สุด
3	ด้านการศึกษา	95.9	10	พอใจมากที่สุด
4	ด้านรายได้หรือภาษี	96.4	10	พอใจมากที่สุด
5	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	96.5	10	พอใจมากที่สุด
6	ด้านสาธารณสุข	95.7	10	พอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 6 ด้าน		95.9	10	พอใจมากที่สุด

รับรอง ณ วันที่ 10 สิงหาคม 2565

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉันทรา ณะวัฒน์นางค์
รองคณบดีฝ่ายวิจัยและพัฒนานักศึกษา คณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
(ผู้ได้รับมอบอำนาจจากอธิการบดีมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี)

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาเยีย อำเภอนาเยีย จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มารับบริการโดยตรง โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

- (1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว
- (2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง
- (3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม และ
- (4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ เป็นต้น

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของเทศบาลตำบลนาเยีย อำเภอนาเยีย จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) เทศบาลตำบลนาเยีย มีประชากรทั้งสิ้น จำนวน 6,471 คน แยกเป็นเพศชาย 3,190 คน เพศหญิง 3,281 คน จำนวนครัวเรือนทั้งหมด 1,850 ครัวเรือน พื้นที่เขตการปกครองของเทศบาลตำบลนาเยีย มีทั้งหมด 5 หมู่บ้าน 12 ชุมชน

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 375 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)

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตเทศบาลตำบลนาเยี่ย อำเภอ
นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะ
งาน 6 ด้าน ได้แก่

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

สรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลนาเยี่ย อำเภอนาเยี่ย จังหวัด
อุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) สรุปได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95
ขึ้นไป (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) ทั้ง 6 ด้าน คือ

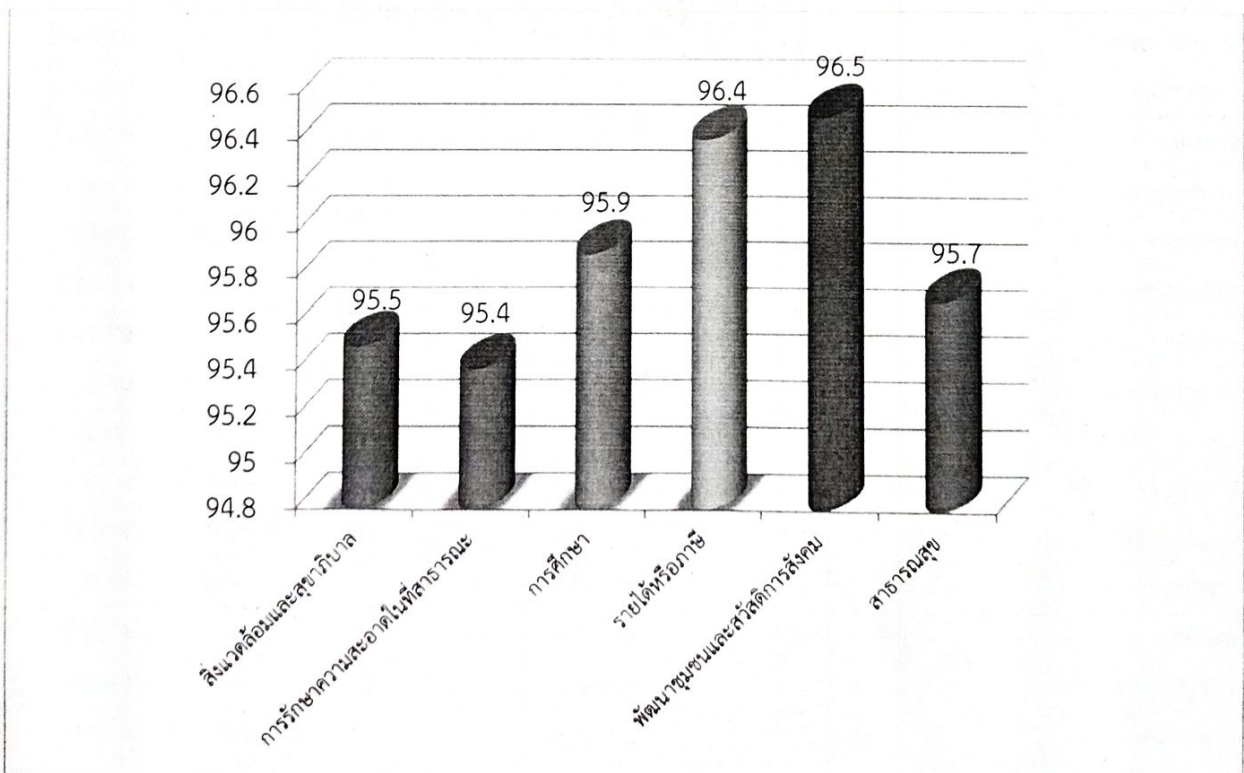
- (1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของเทศบาลตำบลนาเยี่ย อำเภอนาเยี่ย จังหวัด
อุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.5
หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)
- (2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ของเทศบาลตำบลนาเยี่ย อำเภอ
นาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ
ร้อยละ 95.4 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)
- (3) งานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลนาเยี่ย อำเภอนาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี
(ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.9 หมายถึง
ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)
- (4) งานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลนาเยี่ย อำเภอนาเยี่ย จังหวัด
อุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 96.4
หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)
- (5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลนาเยี่ย อำเภอนาเยี่ย
จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ
96.5 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(6) งานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลนาเยี่ย อำเภอนาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.7 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

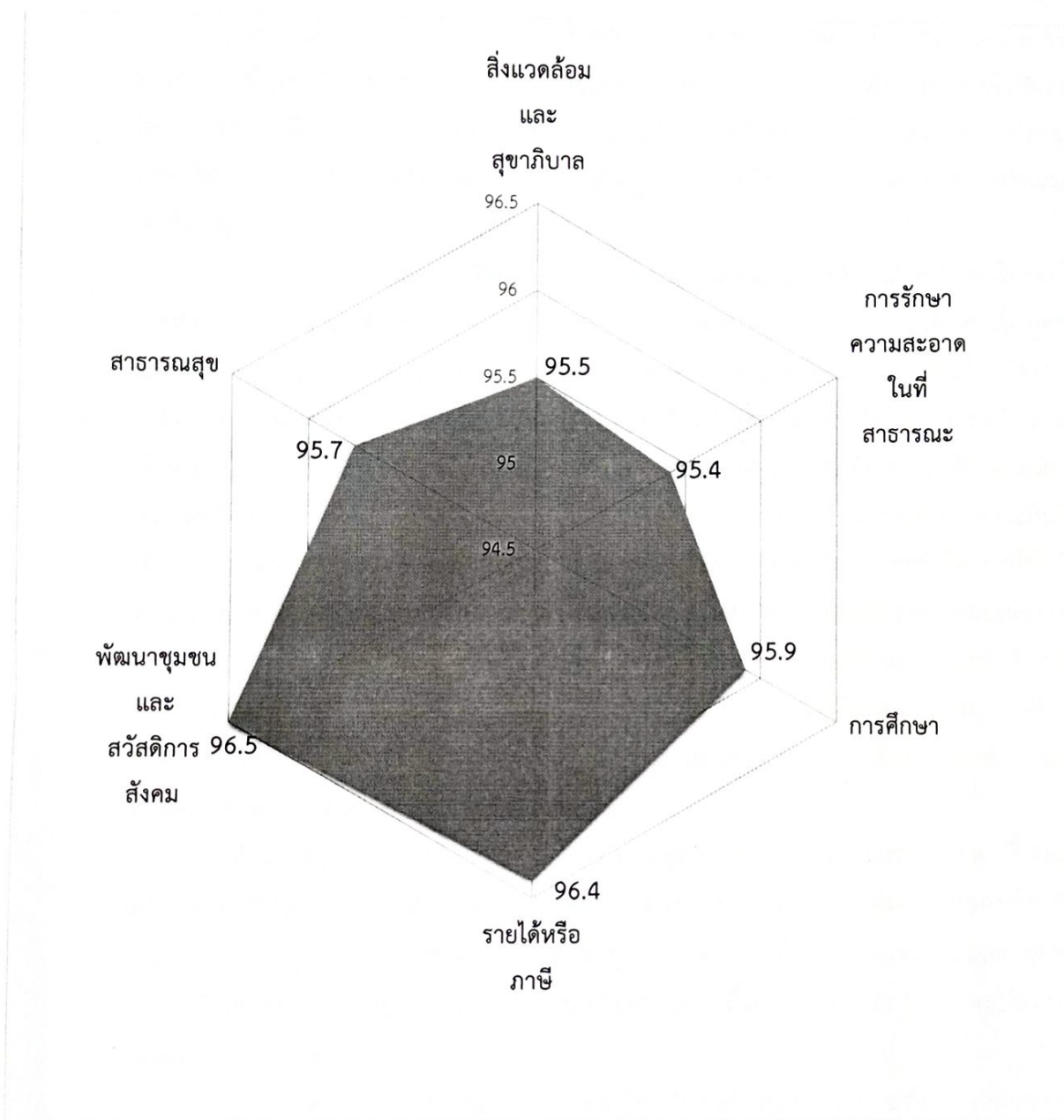
ตารางที่ 5.1 สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 6 ด้าน /คะแนน และการแปลค่า

ที่	ด้านภารกิจ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	คะแนน	การแปลค่า
1	ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	95.5	10	พอใจมากที่สุด
2	ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	95.4	10	พอใจมากที่สุด
3	ด้านการศึกษา	95.9	10	พอใจมากที่สุด
4	ด้านรายได้หรือภาษี	96.4	10	พอใจมากที่สุด
5	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	96.5	10	พอใจมากที่สุด
6	ด้านสาธารณสุข	95.7	10	พอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 6 ด้าน		95.9	10	พอใจมากที่สุด

ภาพที่ 5.1 แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน



ภาพที่ 5.1 แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน (ต่อ)



5.2 อภิปรายผล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลนาเยี่ย อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจกิจกรรม/โครงการความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมากที่สุด โดยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 96.5 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้เท่ากับ 10 คะแนน)

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียมมากที่สุด ร้อยละ 96.7 รองลงมา ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 96.6 ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ ร้อยละ 96.5 และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ

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

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

ด้านบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนยังไม่เคยพอใจ สถาบันพระปกเกล้า (2561: 3-23) สรุปว่า ในปี พ.ศ. 2560 บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุดในห้าลำดับแรก 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

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

กล่าวคือ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลนาเยีย อำเภอนาเยีย จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) กลับพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจกิจกรรม/โครงการความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมากที่สุด โดยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 96.5 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) ขณะที่ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 96.4 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.9 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.7 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) ความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.5 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) และความพึงพอใจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.4 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) ตามลำดับ

5.3 ข้อเสนอแนะ

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

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย(policy implications)

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่ค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1) ควรสร้างเกณฑ์มาตรฐานในการสร้างตัวชี้วัดเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำคัญทั้ง 11 ด้าน ได้แก่

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

2) จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกิจกรรม/โครงการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ของเทศบาลตำบลนาเยี่ย อำเภอนาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจการให้บริการน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับทั้ง 6 ด้านข้างต้น

โดยกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้เทศบาลตำบลนาเยี่ย อำเภอนาเยี่ย จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) ปรับปรุงแก้ไขการให้บริการในด้านต่างๆ ที่สำคัญดังนี้

- (1) การเก็บภาษีที่ไม่มีความชัดเจน
- (2) ภาษีร้านค้าที่มีความสูงผิดปกติ ค่าภาษีป้ายไว้นิลสูง และเก็บเกินกว่าเหตุ
- (3) แก้ไขไฟฟ้าหมู 3 เพราะในช่วงที่ฝนตกไฟฟ้าจะดับ และไฟฟ้ายึด
- (4) แก้ไขปัญหาคลองน้ำหน้าบ้าน เพราะมีลูกน้ำยุงลาย บริเวณหมู่ที่ 3
- (5) ต้องการให้จัดการคลองระบายน้ำ

- (6) แก้ไขปัญหาขยะรอบชุมชน
- (7) ต้องการให้เปลี่ยนถังขยะที่ฝูพัง
- (8) ถังขยะไม่เพียงพอ ปัญหาขยะล้นถัง
- (9) ต้องการให้มีโครงการจัดการขยะ
- (10) ต้องการให้คณะผู้บริหารของเทศบาลลงพื้นที่ชุมชนเพื่อให้ทราบถึงปัญหาของ

ชุมชน

- (11) ต้องการให้มีสวัสดิการสังคมเพิ่มขึ้น
- (12) อยากให้มีมาตรการควบคุมความเร็วรถในชุมชน
- (13) แก้ไขปัญหาภาษีที่ดินราคาสูง
- (14) ปัญหาค่าใช้จ่ายในเรื่องโควิด-19 อยากให้ตรวจฟรีทุกบ้าน
- (15) การเข้าถึงผู้ป่วยในชุมชนให้รวดเร็วมากขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไปที่สำคัญ ได้แก่

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

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