

**ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลนาพู่ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี**
**People's Satisfaction of Public Services of Napoo Sub-district
Administration, Penn District, Udonthani Province.**

วินัย วงศ์อาสา¹

ภัชราภรณ์ ไชยรัตน์²

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ประเมินความพึงพอใจของประชาชน พร้อมกับการจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางการจัดบริการสาธารณะให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี โดยเลือกตัวอย่าง จำนวน 105 ครัวเรือน จาก 17 หมู่บ้าน ดำเนินการสุ่มอย่างเป็นระบบ หน่วยในการวิเคราะห์ คือ ครัวเรือน โดยใช้สถิติพรรณนา

ผลการศึกษา พบว่า บริการสาธารณะที่อบต.นาพู่จัดบริการได้อย่างทั่วถึงและส่งผลให้ประชาชน มีความพึงพอใจในระดับมาก มีเพียงภารกิจเดียว คือ บริการด้านสังคมและสาธารณสุข ส่วนในด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านการศึกษา โครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจชุมชน การจัดการภัยพิบัติและการจัดระเบียบชุมชน และการจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ยังไม่สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึง ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจเพียงในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังมีบางบริการที่ อบต.นาพู่ ไม่สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึงและประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย

งานวิจัยนี้ให้ข้อเสนอแนะแก่ อบต.นาพู่ 3 ข้อ ดังนี้ 1) เลือกดำเนินการกิจแบบเฉพาะเจาะจง 2) พัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น และ 3) พัฒนาการบริหารเชิงระบบให้มากขึ้น

Abstract

The objectives of this research were to assess the levels of people's satisfaction with public services and to provide guidelines for service improvement to Napoo Sub-district Administration, located in Penn District of Udonthani Province. A sample of 105 households from the 17 villages of the sub-district was selected using the method of systematic random sampling. The unit of analysis was the household level and the data were analyzed using descriptive statistics.

Results indicated that social and public health service was the only service that the people in the area under the jurisdiction of Na Poo Sub-district Administrative Organization were highly satisfied with. People were less satisfied with educational service, infrastructure development service, community economy, disaster management and

¹ อาจารย์ประจำสาขาวิชาการพัฒนาลำดับสังคม คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

² อาจารย์ประจำสาขาการพยาบาลผู้ใหญ่และผู้สูงอายุ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

community organization, environment and natural resources management. At best, people were only moderately satisfied with these services. In addition, not all services were equally accessible to people, resulting in a low level of satisfaction.

This research provides 3 recommendations to Napoo Sub-district Administration Organization: 1) focusing on what the organization is doing well; 2) launching a continuous quality improvement scheme for services; and 3) institutionalizing a system management approach.

คำสำคัญ : ความพึงพอใจในบริการ บริการสาธารณะ

Keywords: Satisfaction of Services, Public Services

บทนำ

เป็นที่คาดการณ์กันว่า การกระจายอำนาจจากส่วนกลางและภูมิภาคสู่ท้องถิ่น โดยผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จะส่งผลทำให้ประชาชนในชนบทสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้ง่ายและมากขึ้น ก่อให้เกิดผลประโยชน์แก่ประชาชนอย่างทั่วถึงและคุ้มค่า ในการพิสูจน์ความคิดดังกล่าวว่าจะสอดคล้องกับข้อเท็จจริงหรือไม่ เราจำเป็นต้องมีการติดตาม ประเมินผลการจัดบริการสาธารณะของ อปท. อย่างต่อเนื่อง อันจะนำไปสู่การปรับปรุงระบบ กลไกการจัดบริการสาธารณะของ อปท. ให้มีคุณภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนในพื้นที่และเป็นที่ยอมรับของสังคมโดยทั่วไป

การจัดบริการสาธารณะในประเทศไทย ณ ปัจจุบัน มีการดำเนินงานโดยหน่วยงานของรัฐใน 5 รูปแบบ ดังนี้ 1) บริการโดยหน่วยงานราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น 2) บริการโดยหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ 3) บริการโดยหน่วยงานองค์การมหาชน 4) บริการโดยหน่วยงานรูปแบบพิเศษ และ 5) บริการโดยให้หน่วยงานเอกชนเป็นผู้ดำเนินการแทน ในส่วนการจัดบริการสาธารณะของ อปท. การมีหน่วยบริการที่หลากหลาย นับได้ว่าเป็นพลวัตในทางที่ดีขึ้นอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ที่กำหนดให้รัฐส่งเสริมให้ อปท. เป็นองค์กรหลักในการจัดบริการสาธารณะ (อรรถัย ก๊กผล, 2552)

ข้อมูล ณ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2557 ชี้ให้เห็นว่า ภาครัฐได้โอนภารกิจให้แก่ อปท. ตามแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอน การกระจายอำนาจ ฉบับที่ 1 และฉบับที่ 2 ไปแล้วจำนวน 262 งานโครงการ กิจกรรม หรือคิดเป็นความก้าวหน้า ร้อยละ 73 เมื่อเทียบกับแผนการถ่ายโอนภารกิจ ทั้ง 2 ฉบับ ซึ่งมีความหลากหลายและครอบคลุมการพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนในทุกมิติ ได้แก่ การศึกษา โครงสร้างพื้นฐาน การจัดการสิ่งแวดล้อม จัดบริการทางสังคมและสาธารณสุข การจัดการเศรษฐกิจชุมชน และส่งเสริมอาชีพ การจัดการภัยพิบัติและการจัดระเบียบชุมชน การจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ (วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ, 2558)

หน่วยงานหลักที่มีบทบาทในการกำกับการดำเนินงานของ อปท. ได้กำหนดแนวปฏิบัติในการจัดบริการสาธารณะตามภารกิจหน้าที่และภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนจากรัฐเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ รวมทั้งสิ้น 48 มาตรฐาน และยังให้ความสำคัญกับผลสำเร็จที่เกิดขึ้นในมิติของการสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนในฐานะผู้รับบริการสาธารณะควบคู่กับการกำกับมาตรฐานด้วย ซึ่งเน้นส่งเสริมและจูงใจให้อปท. เกิดการบริหารจัดการที่ดี โดยเห็นได้จากการประเมินรางวัลการบริหาร

จัดการที่ดีของ อปท. (โกวิทย์ พวงงาม, 2546; กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย, 2550; สำนักมาตรฐานการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, 2558)

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) นาพุ อ.เพ็ญ จ.อุดรธานี จัดตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2538 มีพื้นที่การปกครอง 59 ตารางกิโลเมตร ประกอบด้วย 17 หมู่บ้าน มีประชากรที่ต้องรับผิดชอบ ในปี พ.ศ. 2556 เท่ากับ 12,322 คน จากจำนวน 2,934 หลังคาเรือน ประชากรส่วนใหญ่เป็น

เกษตรกร 80.1 และอีกร้อยละ 19.9 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว หรือเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน หรืออาชีพรับจ้างทั่วไป โดยมีรายได้เฉลี่ย 32,090 บาท/คน/ปี อบต.นาพุ มีคณะผู้บริหารจำนวน 4 คน สมาชิกสภาท้องถิ่นจำนวน 34 คน มีบุคลากรทั้งสิ้น 64 คน แยกออกเป็น ข้าราชการจำนวน 15 คน ลูกจ้างประจำ 3 คน พนักงานจ้างตามภารกิจ 28 คน พนักงานจ้างทั่วไป 8 คน และพนักงานจ้างเหมาบริการ 10 คน ปีงบประมาณ 2555 อบต.นาพุ มีงบประมาณในการบริหารงานประมาณ 60 ล้านบาท ซึ่งเป็นรายได้ที่อบต.จัดเก็บเองจำนวน 2.7 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 4.5 ของรายรับทั้งหมด

ในรอบหลายปีที่ผ่านมา อบต.นาพุ มีผลการดำเนินงานที่โดดเด่นด้านการบริหารจัดการที่ดี กล่าวคือได้รับรางวัล อปท.ที่มีการบริหารจัดการที่ดีของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นติดต่อกันเป็นระยะเวลา 3 ปี (พ.ศ. 2549 - 2551) ได้รับรางวัลชมเชยในส่วนของอบต.ขนาดกลางที่มีการบริหารจัดการที่ดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 และได้รับรางวัลพระปกเกล้าสำหรับอปท.ที่มีความเป็นเลิศในมิติที่ (3) ด้านการเสริมสร้างเครือข่ายรัฐ เอกชน และประชาสังคม ประจำปีงบประมาณ 2557

รางวัลต่าง ๆ ที่ อบต. นาพุ ได้รับเป็นการมอบให้โดยหน่วยงานราชการ ผู้วิจัยเล็งเห็นว่า หากรางวัลต่าง ๆ ที่ อบต. นาพุ ได้รับ สามารถใช้เป็นตัวชี้วัดประเมินผลการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างน่าเชื่อถือจริง ประชาชนในฐานะผู้รับบริการ ซึ่งเป็นผู้สะท้อนถึงระบบและกลไกและคุณภาพการให้บริการสาธารณะของ อบต. นาพุ จำเป็นจะต้องมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของ อบต.นาพุ

วัตถุประสงค์

ด้วยภูมิหลังและเหตุผลดังกล่าวข้างต้น งานวิจัยชิ้นนี้ มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ อันได้แก่

1. เพื่อศึกษาการได้รับประโยชน์และความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพุ

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว ทศนีย์ ประธาน และกฤติกา เลขะกุล (2555) ได้ให้แง่คิดว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจอารมณ์ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ ในประเด็นเดียวกันนี้ ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (ม.บ.ป) ได้สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

หากอาศัยแนวคิดของ วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ (2558) มาประเมินผลงานของ อบท. เราจะต้องมองว่า การจัดบริการสาธารณะของ อบท. ที่ดำเนินการอยู่นั้นเป็นภารกิจที่ อบท. ได้รับถ่ายโอนตามแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจฉบับที่ 1 และ 2 หรือไม่ และต้องเข้าใจว่าบริการของ อบท. มีความหลากหลายและครอบคลุมการพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนแทบทุกด้าน ยกตัวอย่างเช่น การศึกษา โครงสร้างพื้นฐาน บริการทางสังคมและสาธารณสุข การจัดการเศรษฐกิจชุมชน และส่งเสริมอาชีพ การจัดการภัยพิบัติและการจัดระเบียบชุมชน การจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ

Thom et al. (2004) อ้างถึงในวีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ (2558) กล่าวไว้ว่า การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนเป็นเพียงการประเมินถึงบริการสาธารณะที่ประชาชนได้รับไปแล้วว่าถูกใจหรือตรงกับความต้องการมากน้อยเพียงใด ซึ่งมีลักษณะเป็นการประเมินย้อนหลัง

ด้วยแนวคิดที่กล่าวมานี้ ผู้วิจัย จึงได้สรุปความหมาย ของความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่า หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการสาธารณะที่เป็นภารกิจโดยตรงของ อบท. โดยแสดงออกเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งจะอยู่ในระดับมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับผลผลิตของการจัดบริการสาธารณะที่สอดคล้องกับความคาดหวังและความต้องการของประชาชน

ระเบียบวิธีการวิจัย

เครื่องมือแบบสำรวจ มีคำถามหลัก 31 ข้อ และคำถามรอง 123 ข้อ โดยข้อคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจประกอบไปด้วยคำถามเชิงบวก (positively worded) และเชิงลบ (negatively worded) ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน การสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ประกอบด้วยการประเมิน 4 ระดับ (four-scale, force rating) ได้แก่ พึงพอใจอย่างยิ่งหรือเห็นด้วยอย่างยิ่ง พึงพอใจหรือเห็นด้วย ไม่พึงพอใจหรือไม่เห็นด้วย และไม่พึงพอใจอย่างยิ่งหรือไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ทั้งนี้แบบสำรวจได้ผ่านการประเมินคุณภาพโดยผู้ทรงคุณวุฒิด้านการปกครองท้องถิ่น และได้ดำเนินการทดสอบ (Pilot test) โดยการจัดเก็บข้อมูลในพื้นที่ อบท. จังหวัดระยอง จำนวน 250 ชุด ในช่วงเดือนมิถุนายน 2556 เพื่อประเมินข้อคำถามและวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability test) จากนั้นจึงนำมาปรับข้อคำถามและดำเนินการสำรวจจริงในพื้นที่อบต.นาพู่ ในเดือนกรกฎาคม 2556

ผู้วิจัยได้สุ่มตัวอย่าง มาเป็นจำนวน 105 ครีวเรือน จากจำนวนครัวเรือนที่มีอยู่ทั้งหมด 2,934 หลังคาเรือน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic sampling) กล่าวคือ ใช้จำนวนครัวเรือนจริงในชุมชนเป็นตัวเลขตั้งต้น จากนั้นจะนำตัวเลขเป้าหมายขนาดกลุ่มตัวอย่างไปหาร ก็จะได้ตัวเลข “ช่วงระยะห่าง” (Skip number) จากนั้นเมื่อลงพื้นที่ ในแต่ละหมู่บ้าน จะเริ่มต้นสำรวจจากบ้านหลังแรกและนับถัดไปตามจำนวนตัวเลขช่วงระยะห่าง จึงสำรวจข้อมูลชุดถัดไป ดำเนินการเช่นนี้จนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ วิธีการสุ่มตัวอย่างเช่นนี้จะช่วยให้การจัดเก็บข้อมูลมีการกระจายตัวทั่วทั้งชุมชน ซึ่งเป็นวิธีการที่ได้รับการทดสอบแล้วว่าให้ผลการสำรวจที่มีความน่าเชื่อถือสูงตามหลักสถิติ

หน่วยในการวิเคราะห์ คือ ระดับครัวเรือน มีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ผลการวิเคราะห์ที่ได้แสดงเป็นร้อยละของกลุ่มตัวอย่างครัวเรือนที่ให้ความเห็นแต่ละระดับในข้อคำถามต่าง ๆ จำนวนครัวเรือนที่ตอบข้อคำถามแต่ละข้อ (N) (วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ, 2558)

ผลการวิจัย

การนำเสนอผลการวิจัย จะเริ่มต้นด้วยการกล่าวถึงลักษณะของตัวอย่างประชาชนที่ถูกเลือกมาเป็นผู้ให้ข้อมูลในงานวิจัยนี้ ตามด้วยความพึงพอใจของประชาชนในบริการสาธารณะของ อบต.นาพู่ ใน 6 ด้าน อันได้แก่ 1) บริการด้านการศึกษา 2) บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน 3) บริการด้านสังคมและสาธารณสุข 4) บริการด้านเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ 5) บริการด้านความปลอดภัยและความสงบเรียบร้อยในชุมชน และ 6) บริการด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ หลังจากนั้นจะให้ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการปรับปรุงการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่

ลักษณะของตัวอย่าง

เมื่อพิจารณาลักษณะของตัวอย่างที่เลือกมาได้ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี ร้อยละ 29.5 เป็นเพศหญิงร้อยละ 55.2 มีรายได้ครัวเรือนโดยเฉลี่ย 1 - 9,999 บาทต่อเดือน ร้อยละ 48.6 ได้รับการศึกษาสูงสุดไม่เกินชั้นประถมศึกษา ร้อยละ 76.2 และประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 63.8 ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ ร้อยละ 84.8 เป็นคนที่อยู่ในพื้นที่มาแต่เดิมและมีระยะเวลาพำนักอาศัยในพื้นที่อบต.นาพู่ โดยเฉลี่ย 46.35 ปี

ความพึงพอใจในบริการด้านการศึกษา

พบว่า ครอบครัวที่มีเด็กอายุต่ำกว่า 18 ปีที่เข้าเรียนตามเกณฑ์ ส่วนใหญ่คือ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาคือ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 21 (เด็กนักเรียนที่อายุต่ำกว่า 18 ปี รวม 103 คน)

สำหรับการจัดการศึกษาระดับเด็กเล็กก่อนวัยเรียนนั้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่นิยมส่งบุตรหลานเข้าศึกษาในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของอบต.จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 100 (เด็กที่อยู่ในระดับเด็กเล็กก่อนวัยเรียน มี 7 คน) ส่วนการศึกษาในระดับที่สูงขึ้นนั้น ผู้ปกครองส่วนใหญ่ต้องส่งไปเข้าเรียนในสถานศึกษาสังกัดอื่นๆ เนื่องจาก อบต. ยังไม่ได้ดำเนินการจัดการศึกษาในระดับอนุบาล ประถมศึกษา มัธยมศึกษา และอาชีวศึกษา

อบต.นาพู่ ได้ส่งเสริมกิจกรรมสำคัญตามประเพณีและวัฒนธรรม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่แจ้งว่า เคยได้ใช้บริการ จำนวน 103 ครัวเรือน หรือร้อยละ 98 และได้ส่งเสริมการเรียนรู้นอกห้องเรียนของประชาชน โดยการจัดให้มีห้องสมุดและบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Free Wi-Fi) แต่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่แจ้งว่ายังไม่เคยได้ใช้บริการ จำนวน 50 ครัวเรือน หรือร้อยละ 48

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการด้านการศึกษาที่ได้รับจาก อบต.นาพู่ อยู่ในระดับปานกลาง ในด้านความตั้งใจของครูและบุคลากรทางการศึกษาของอบต. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยหรือเห็นด้วยอย่างยิ่งว่า บุคลากรทางการศึกษามีคุณภาพและทำงานทุ่มเทเอาใจใส่ต่อการเรียนการสอนเป็นอย่างดี จำนวน 89 ครัวเรือน หรือร้อยละ 86 (ข้อที่ 5) และค่าใช้จ่ายในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนกับอบต. ต่ำกว่าโรงเรียนสังกัดอื่นๆ จำนวน 89 ครัวเรือน หรือร้อยละ 86 (ข้อที่ 6)

ประชาชนส่วนใหญ่มีความมั่นใจต่อคุณภาพการศึกษาในระดับดี กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการจะส่งบุตรหลานของตนเองเข้าเรียนในโรงเรียนสังกัด อบต. จำนวน 66 ครัวเรือน หรือร้อยละ 64 (ข้อที่ 3) และเห็นว่าเด็กนักเรียนสังกัดอบต.สามารถเรียนต่อได้ตามที่ต้องการในระยะเวลาอันสั้นจำนวน 69 ครัวเรือน หรือร้อยละ 67 (ข้อที่ 2)

อนึ่ง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ทักษะความคิดอ่าน ความรู้ความสามารถ หรือความประพฤติของเด็กในโรงเรียนสังกัด อบต. ต่ำกว่าเด็กในโรงเรียนสังกัด สพฐ. หรือโรงเรียนเอกชน จำนวน 81 ครั้วเรือน หรือร้อยละ 78 (ข้อที่ 1) ขณะที่กลุ่มตัวอย่างบางส่วนมองว่า อบต. นาพู่ ยังไม่ได้ให้การส่งเสริม หรือสนับสนุนการศึกษาและการเรียนรู้มากนัก จำนวน 60 ครั้วเรือน หรือร้อยละ 58 (ข้อที่ 4) ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ความคิดเห็นของประชาชนที่สะท้อนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการด้านการศึกษา

ประเด็น	ความคิดเห็น			
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่าง ยิ่ง
	N (%)	N (%)	N (%)	N (%)
(1) ทักษะความคิดอ่าน ความรู้ความสามารถ หรือความประพฤติของเด็กในโรงเรียนสังกัด อบต. ต่ำกว่าเด็กในโรงเรียนสังกัด สพฐ. หรือโรงเรียนเอกชน	0 (0.0)	23 (22.1)	47 (45.2)	34 (32.7)
(2) เด็กนักเรียนที่จบการศึกษาจากโรงเรียนสังกัด อบต. ในพื้นที่สามารถหางานทำหรือเรียนต่อได้ตามที่ต้องการในระยะเวลาอันสั้น	3 (2.9)	31 (30.1)	63 (61.2)	6 (5.8)
(3) หากเลือกได้ โดยที่ค่าใช้จ่ายหรือระยะทางไม่ได้เป็นอุปสรรค ท่านจะส่งบุตรหลานเข้าเรียนกับโรงเรียน อบต. เพราะเชื่อถือในคุณภาพ	1 (0.9)	36 (35.0)	50 (48.5)	16 (15.5)
(4) อบต. ส่งเสริมการเรียนรู้ เทคโนโลยี สารสนเทศ หอสมุด/ที่อ่านหนังสือ อนุรักษ์ ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีอันดีมาอย่างทั่วถึงและเพียงพอ	17 (16.3)	43 (41.4)	43 (41.4)	1 (0.9)
(5) ครูหรือบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียน/ศูนย์เด็กเล็กของ อบต. มีคุณภาพและทำงานทุ่มเทเอาใจใส่ต่อการเรียนการสอนเป็นอย่างดี	3 (2.9)	12 (11.5)	82 (78.9)	7 (6.7)
(6) ค่าใช้จ่ายของผู้ปกครองในการส่งเด็กเข้าเรียนในโรงเรียน อบต. โดยเฉลี่ยต่ำกว่าค่าใช้จ่ายของเด็กนักเรียนในโรงเรียนสังกัดอื่น ๆ	1 (0.9)	14 (13.5)	75 (72.1)	14 (13.5)

ความพึงพอใจในบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน

จากกลุ่มตัวอย่างที่เราเลือกมา ส่วนใหญ่เคยใช้หรือได้รับประโยชน์จากบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานที่ อบต. นาพู่ ดูแลรับผิดชอบทั้งสิ้น จำนวน 101 ครั้วเรือน หรือร้อยละ 96 แหล่งน้ำ จำนวน 103 ครั้วเรือน หรือร้อยละ 98 และป้ายจราจร จำนวน 91 ครั้วเรือน หรือร้อยละ 87

ในภาพรวม ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของ อบต. นาพู่ อยู่ในระดับค่อนข้างน้อยถึงปานกลาง โดยในด้านของถนน กลุ่มตัวอย่างรู้สึกไม่พึงพอใจกับคุณภาพ

และศักยภาพในการใช้งานของถนนที่ อบต. รับผิดชอบ จำนวน 53 และ 60 ครั้วเรือน หรือร้อยละ 53 และ 57 (ข้อที่ 1 และ 2 ตามลำดับ) ในขณะที่ด้านของระบบระบายน้ำและแหล่งน้ำภายในชุมชน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ในระดับที่สูง กล่าวคือ มีความคิดเห็นว่า ระบบระบายน้ำสามารถรองรับ (ระบาย) น้ำในช่วงที่ฝนตกหนักได้ดี และมองเห็นว่า แหล่งน้ำภายในชุมชนมีความสะอาดและมีปริมาณ เพียงพอต่อการอุปโภคบริโภค จำนวน 62 และ 66 ครั้วเรือน หรือร้อยละ 59 และร้อยละ 63 (ข้อที่ 3 และ 4 ตามลำดับ)

แต่ในขณะเดียวกัน ประชาชนส่วนใหญ่ให้ความมั่นใจต่อคุณภาพของโครงสร้างพื้นฐาน ที่พัฒนาขึ้นโดยส่วนราชการจากส่วนกลางมากกว่าโครงสร้างพื้นฐานที่ดำเนินการโดย อบต. หรืออยู่ภายใต้ ความรับผิดชอบของ อบต. โดยตรง จำนวน 97 ครั้วเรือน หรือร้อยละ 92 (ข้อที่ 8) พร้อม ๆ กันนี้ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 54 ครั้วเรือน หรือร้อยละ 51 เห็นว่าถนนหนทาง สะพาน สัญญาณจราจร หรือโครงสร้างพื้นฐานภายในตำบลน่าพอใจ มีสภาพใช้งานได้ดี คุณภาพได้มาตรฐาน หรือมีความทนทาน และมีอายุการใช้งานยาวนานกว่าถนนหนทางหรือสิ่งก่อสร้างเพื่อสาธารณะประโยชน์ใน อบต. แห่งอื่น ๆ (ข้อที่ 7)

แต่เมื่อมองทางด้านกายภาพ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 66 และ 84 ครั้วเรือน หรือร้อยละ 63 และร้อยละ 80 เห็นว่าการพัฒนาในเชิงกายภาพของ อบต. นั้นๆ นั้นไม่มีแผนที่ชัดเจนต่อเนื่องและเป็นสิ่ง ที่พึงพอใจ (ข้อที่ 5 และ 6 ตามลำดับ) ในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนที่สะท้อนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ประเด็น	ความคิดเห็น			
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	N (%)	N (%)	N (%)	N (%)
(1) ถนนหนทางภายในชุมชนมีเพียงพอ และได้รับการซ่อมบำรุงให้ใช้งานได้ดี	19 (19.0)	34 (34.0)	47 (47.0)	0 (0.0)
(2) ถนนหนทางในชุมชนมีสภาพผิวถนนที่ดี ไฟจราจร-ป้ายบอกทางมีจำนวนเพียงพอและให้ข้อมูลถูกต้อง ทำให้การเดินทางมีความสะดวกขึ้น หรือมีอุบัติเหตุลดลง	21 (20.0)	39 (37.1)	45 (42.9)	0 (0.0)
(3) ระบบระบายน้ำสามารถรองรับการระบายน้ำในช่วงที่ฝนตกหนักได้ดี ปริมาณน้ำไม่เอ่อล้นจนท่วมถนนหรือผิวการจราจร	7 (6.7)	36 (34.3)	62 (59.0)	0 (0.0)
(4) แหล่งน้ำภายในชุมชนมีความสะอาดและมีปริมาณเพียงพอต่อการบริโภค อุปโภค การเกษตร/การประกอบอาชีพ	23 (21.9)	16 (15.2)	64 (61.0)	2 (1.9)

ตารางที่ 2 (ต่อ) ความคิดเห็นของประชาชนที่สะท้อนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ประเด็น	ความคิดเห็น			
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	N (%)	N (%)	N (%)	N (%)
(5) ถนนหนทาง สะพาน สัญญาณจราจร หรือโครงสร้างพื้นฐานที่ อบต. แห่งอื่นๆ มีสภาพใช้งานได้ดี คุณภาพได้มาตรฐาน หรือมีอายุการใช้งานยาวนานกว่าพื้นที่ของท่าน	4 (3.8)	50 (47.6)	38 (36.2)	13 (12.4)
(6) กรมทางหลวง/กรมทางหลวงชนบท หรือส่วนราชการในระดับจังหวัด/อำเภอ รับผิดชอบทำถนน สะพาน หรือโครงสร้างพื้นฐานมีคุณภาพหรือมาตรฐานดีกว่า อบต.	1 (0.9)	7 (6.7)	66 (62.9)	31 (29.5)

ความพึงพอใจในบริการด้านสังคมและสาธารณสุข

พบว่า กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 92 ครั้วเรือน หรือร้อยละ 96 เคยได้รับบริการด้านการป้องกันและกำจัดขยะ จากศูนย์บริการสาธารณสุขจากศูนย์ส่งเสริมสุขภาพชุมชนของ อบต. จำนวน 90 ครั้วเรือน หรือร้อยละ 95 เคยได้รับบริการด้านการตรวจสุขภาพและการรักษาโรคขั้นพื้นฐาน จำนวน 89 ครั้วเรือน หรือร้อยละ 93 และบริการสนามกีฬา/ลานกีฬา จำนวน 71 ครั้วเรือน หรือร้อยละ 75

เมื่อวิเคราะห์ถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการด้านสวัสดิการสังคมและสาธารณสุขของ อบต. นาพู่ จะพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในบริการอยู่ในระดับที่ดีพอสมควร กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า อบต. ดูแลคุณภาพชีวิตและสุขภาพของประชาชนกลุ่มเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาสเป็นอย่างดี เป็นจำนวน 85 ครั้วเรือนหรือคิดเป็นร้อยละ 82 (ข้อที่ 3) และเห็นว่า อบต.นาพู่มีบทบาทสำคัญที่ช่วยให้โรคร้ายไข้เจ็บของประชาชนในพื้นที่ลดน้อยลง จำนวน 91 ครั้วเรือน หรือร้อยละ 88 (ข้อที่ 4)

ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างที่มีความไว้วางใจว่า บุคลากรของ อบต. มีความรู้ความสามารถเพียงพอต่อการทำงานช่วยเหลือประชาชนในด้านสาธารณสุขและบริการทางสังคม มีเป็นจำนวน 66 ครั้วเรือน หรือเท่ากับร้อยละ 64 (ข้อที่ 5) และมีจำนวนครั้วเรือน 83 ครั้วเรือน หรือร้อยละ 80 ที่คิดว่าบริการที่ได้รับจาก อบต.นาพู่ มีคุณภาพไม่ด้อยไปกว่าบริการด้านสาธารณสุขและบริการทางสังคมที่ อบต. แห่งอื่น ๆ จัด หรือกล่าวอีกอย่างหนึ่งว่า ไม่มี อบต. อื่นที่จัดบริการด้านสาธารณสุขและสังคม ได้ดีกว่า อบต. นาพู่ (ข้อ 6)

นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างยังรู้สึกมั่นใจในคุณภาพของการรักษาพยาบาลขั้นพื้นฐานที่จัดให้โดย อบต. เป็นอย่างยิ่งนั่นคือ ประชาชนส่วนใหญ่หรือจำนวน 100 ครั้วเรือน หรือร้อยละ 96 มองว่า หากจำเป็นต้องเลือก จะเลือกรับการรักษาพยาบาลจาก อบต.นาพู่แทนที่จะเป็นโรงพยาบาลแห่งอื่น (ข้อที่ 1) และจำนวน 99 ครั้วเรือน หรือร้อยละ 95 เห็นว่าบริการด้านการตรวจสุขภาพและการรักษาพยาบาลขั้นต้นที่จัดให้โดย อบต. มีส่วนช่วยให้ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลของประชาชนลดลง (ข้อที่ 2) ในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความคิดเห็นของประชาชนที่สะท้อนถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการด้านสังคมและสาธารณสุข

ประเด็น	ความคิดเห็น			
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	N (%)	N (%)	N (%)	N (%)
(1) ถ้ารู้สึกเจ็บป่วยเล็กๆ น้อยๆ ทั่วๆ ไป ท่านอยากใช้บริการการรักษาจากศูนย์บริการสาธารณสุข/ศูนย์ตรวจสุขภาพของ อบต. แทนที่จะไป รพ.สต. หรือโรงพยาบาลประจำจังหวัด	0 (0.0)	4 (3.8)	68 (65.4)	32 (30.8)
(2) บริการทางการแพทย์/การดูแลสุขภาพของ อบต. ทำให้ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลของท่านหรือสมาชิกครอบครัวลดน้อยลง	0 (0.0)	5 (4.8)	54 (51.9)	45 (43.3)
(3) ผู้สูงอายุ เด็ก สตรี ผู้ด้อยโอกาส หรือผู้พิการในชุมชนได้รับการดูแลสุขภาพอนามัยขั้นพื้นฐานในระดับที่ดีขึ้น/คุณภาพสูงขึ้นจาก อบต.	1 (0.9)	18 (17.3)	74 (71.1)	11 (10.6)
(4) ท่านรู้สึกว่า อบต. มีบทบาทสำคัญที่ทำให้โรคระบาดหรือโรคภัยไข้เจ็บในชุมชนลดน้อยลง หรือทำให้ประชาชนในชุมชนมีสุขภาพที่ดีขึ้น	1 (0.9)	12 (11.5)	77 (74.0)	14 (13.5)
(5) บุคลากรของ อบต. ด้านพัฒนาสังคม/สาธารณสุข ขาดความรู้ความสามารถหรือทักษะที่จำเป็นในการทำงานช่วยเหลือประชาชน	4 (3.9)	62 (59.6)	34 (32.7)	4 (3.8)
(6) ท่านเคยคิดจะย้ายไปอยู่ที่ อบต. แห่งอื่นเนื่องจาก อบต. แห่งนั้นจัดบริการด้านสังคมสวัสดิการชุมชน บริการสุขภาพที่ดีกว่า	40 (38.5)	43 (41.3)	20 (19.2)	1 (0.9)

ความพึงพอใจในบริการด้านเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ

เมื่อวิเคราะห์ตัวเลขในตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 55ครัวเรือน หรือร้อยละ 52 เคยได้รับบริการด้านเศรษฐกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพที่ อบต. นำผู้ จัดให้แก่ประชาชน อันได้แก่ กิจกรรมการฝึกอบรมส่งเสริมอาชีพเสริมสวย เย็บปัก จัดดอกไม้จากรสาน และเย็บผ้าด้วยเศษกระดาษ ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างบางส่วนหรือจำนวน 27 ครัวเรือน หรือร้อยละ 26 แจ้งว่าไม่ได้รับบริการดังกล่าว ส่วนผู้ที่ตอบว่า เคยได้รับประโยชน์จากการจัดบริการตลาดสดหรือตลาดกลางแจ้งในชุมชน มีเป็นจำนวน 81 ครัวเรือน หรือร้อยละ 77 และผู้ที่เคยได้รับการส่งเสริมการจัดตั้งกลุ่มออมทรัพย์หรือกองทุนเงินหมุนเวียนสำหรับวิสาหกิจชุมชน มีจำนวน 43 ครัวเรือน หรือร้อยละ 41 ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างบางส่วนจำนวน 14 ครัวเรือน หรือร้อยละ 13 ไม่เคยใช้บริการหรือเป็นสมาชิกกองทุนฯที่ อบต.ส่งเสริมการจัดตั้งขึ้นแต่อย่างใด

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชนของอบต.นาพู่ อยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือกลุ่มตัวอย่างจำนวน 75 ครั้วเรือน หรือร้อยละ 71 เห็นว่า อบต. มีบทบาทในการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชนให้เจริญก้าวหน้าขึ้น (ข้อที่ 1) ส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่มีงานทำมากขึ้น จำนวน 62 ครั้วเรือน หรือร้อยละ 59 (ข้อที่ 2) และเห็นว่าอบต.มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการทำหน้าที่ข้างต้น จำนวน 73 ครั้วเรือน หรือร้อยละ 70 (ข้อที่ 3) แต่อย่างไรก็ตาม ยังมีกลุ่มตัวอย่างบางส่วนจำนวน 53 ครั้วเรือน หรือร้อยละ 51 ยังไม่มั่นใจว่า บุคลากรของ อบต. นาพู่ จะปฏิบัติงานได้ดีกว่าเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการภูมิภาคในการกิจเดียวกัน (ข้อ 4) และเมื่อพิจารณาในเชิงเปรียบเทียบว่าหาก อบต.นาพู่ มิได้ดำเนินการกิจข้างต้นแล้วจะส่งผลให้ระดับรายได้หรือคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนลดลงหรือไม่ คำตอบที่ได้จากประชาชน คือ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 64 ครั้วเรือน หรือร้อยละ 61 มองว่า การดำเนินการกิจด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชนของ อบต.นาพู่ไม่มีผลต่อการช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของตนโดยตรง (ข้อที่ 5)

ตารางที่ 4 ความคิดเห็นของประชาชนที่สะท้อนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการด้านเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ

ประเด็น	ความคิดเห็น			
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	N (%)	N (%)	N (%)	N (%)
(1) ในช่วง 15 ปีที่ผ่านมา อบต. มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนให้เจริญก้าวหน้าและส่งผลให้ระดับรายได้และความเป็นอยู่ของประชาชนดีขึ้น	1 (0.9)	29 (27.6)	73 (69.5)	2 (1.9)
(2) การส่งเสริมอาชีพและพัฒนาเศรษฐกิจของ อบต. ทำให้ประชาชนมีงานทำในพื้นที่มากขึ้น และ/หรือออกไปหางานทำนอกพื้นที่น้อยลง	12 (11.4)	31 (29.5)	61 (58.1)	1 (0.9)
(3) บุคลากรของ อบต. มีความรู้ความสามารถ หรือกระตือรือร้นในการทำงานส่งเสริมอาชีพ พัฒนาการเกษตร และเศรษฐกิจชุมชน	3 (2.9)	29 (27.6)	73 (69.5)	0 (0.0)
(4) ส่วนราชการระดับจังหวัด/อำเภอ ฯลฯ มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการส่งเสริมอาชีพ การเกษตร หรือเศรษฐกิจชุมชนดีกว่าบุคลากรของ อบต.	4 (3.8)	48 (45.7)	49 (46.7)	4 (3.8)
(5) หากไม่มี อบต. หรือไม่มีโครงการส่งเสริมอาชีพ/เกษตร/พัฒนาฝีมือแรงงานที่ อบต. ดำเนินการแล้ว คุณภาพชีวิตและระดับรายได้ของท่านจะลดลงเป็นอย่างมาก	25 (23.8)	39 (37.1)	41 (39.1)	0 (0.0)

ความพึงพอใจในบริการด้านความปลอดภัยและความสงบเรียบร้อยในชุมชน

บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เป็นบริการพื้นฐานที่ อปท. ทุกแห่งจะต้องจัดบริการให้แก่ประชาชน จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 83 ครั้วเรือน หรือร้อยละ 79 เคยพบเห็นว่า อบต.นาพู่ ได้ดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในพื้นที่ ส่วนจำนวน 75 ครั้วเรือน หรือร้อยละ 71 เห็นว่า อบต. นาพู่ ได้มีการดำเนินการจัดเวรยามหรือจัดให้มีสายตรวจชุมชน หรืออาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) เพื่อช่วยป้องกันปัญหาอาชญากรรมในชุมชน กลุ่มตัวอย่างมีเป็นจำนวน 74 ครั้วเรือน หรือร้อยละ 71 ตระหนักดีว่า อบต. นาพู่ ได้จัดกิจกรรมรณรงค์เพื่อป้องกันปัญหายาเสพติด ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีเป็นส่วนน้อยมากเพียงจำนวน 18 ครั้วเรือน หรือร้อยละ 17 เท่านั้น ที่เคยประสบหรือเคยพบเห็น อบต.นาพู่ ทำการจัดเตรียมแผนและอุปกรณ์เครื่องมือสำหรับการรับมือกับภัยพิบัติประเภทต่าง ๆ

เมื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดูแลความสงบและปลอดภัยภายในชุมชนของอบต.นาพู่ (ดังตัวเลขในตารางที่ 5) จะเห็นได้ว่า มีประชาชนจำนวน 65 ครั้วเรือน หรือร้อยละ 63 เห็นว่า อบต. สามารถเป็นที่พึ่งในการดูแลรักษาความปลอดภัยในชุมชนได้ (ข้อที่ 1) และจำนวน 66 ครั้วเรือน หรือร้อยละ 63 มองว่า อบต. สามารถให้ความคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนได้เป็นอย่างดี (ข้อที่ 4)

ในทำนองเดียวกัน ผลกระทบจากการดำเนินการของ อบต.ที่มีต่อคุณภาพชีวิตและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนนั้นเกิดขึ้นในสัดส่วนที่ค่อนข้างสูงเช่นกัน โดยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 67 ครั้วเรือน หรือร้อยละ 66 มีความรู้สึกว่าได้ตนเองสามารถให้ความไว้วางใจ อบต. ได้ ในกรณีที่เกิดภัยพิบัติต่าง ๆ ทั้งนี้เป็นเพราะพวกเขาทราบว่า จะต้องปฏิบัติตามตัวอย่างใดหรือจะมีหน่วยงานใดรับผิดชอบจัดการกับปัญหาภัยพิบัติที่เกิดขึ้นกับตน (ข้อ 5) และจำนวน 70 ครั้วเรือน หรือร้อยละ 67 เห็นว่า ชุมชนของพวกเขามีสภาพที่น่าอยู่ เพราะไม่มีปัญหาอาชญากรรม ความขัดแย้ง หรือยาเสพติดแพร่ระบาดอย่างรุนแรง (ข้อที่ 2) มีครั้วเรือน จำนวน 88 ครั้วเรือน หรือร้อยละ 85 ที่ไม่เคยคิดอยากจะย้ายไปอยู่ในชุมชนท้องถิ่นแห่งอื่น รวมทั้งมีความคิดว่า ไม่มี อบต. ไใด จะมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย หรือมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินสูงกว่า หรือมีแผนรับมือกับภัยพิบัติที่ดีกว่า อบต.นาพู่ (ข้อที่ 6)

แต่อย่างไรก็ตาม ยังมีประชาชนอีก เป็นจำนวนถึงจำนวน 63 ครั้วเรือน หรือร้อยละ 61 ที่มองว่า อบต.นาพู่ ยังไม่สามารถจัดระเบียบการใช้ถนน ทางเท้า หรือที่สาธารณะได้อย่างเรียบร้อยเท่าใดนัก (ข้อที่ 3)

ตารางที่ 5 ความคิดเห็นของประชาชนที่สะท้อนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการด้านความปลอดภัยและความสงบเรียบร้อยในชุมชน

ประเด็น	ความคิดเห็น			
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	N (%)	N (%)	N (%)	N (%)
(1) อปท. สามารถเป็นที่พึ่งได้ในการดูแลรักษาความสงบและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	5 (4.8)	34 (32.7)	65 (62.5)	0 (0.0)
(2) ในช่วง 4-5 ปีนี้ ชุมชนน่าอยู่ขึ้นเพราะคดีอาชญากรรม ความขัดแย้ง หรือยาเสพติดแพร่ระบาดในพื้นที่ลดลงเป็นอย่างมาก	4 (3.8)	30 (28.8)	68 (65.4)	2 (1.9)
(3) อปท. สามารถจัดระเบียบการใช้ถนนทางเท้า หรือที่สาธารณะได้อย่างเรียบร้อย ไม่เกะกะกีดขวางการจราจร และเป็นระเบียบสวยงาม	16 (15.4)	47 (45.2)	41 (39.4)	0 (0.0)
(4) อปท. สามารถให้ความคุ้มครองช่วยเหลือได้หากประชาชนประสบปัญหาการถูกล่วงละเมิดหรือสิทธิเสรีภาพ	6 (5.8)	32 (30.8)	64 (61.5)	2 (1.9)
(5) ท่านรู้สึกปลอดภัยจากภัยพิบัติต่าง ๆ เพราะทราบดีว่าหากเกิดภัยพิบัติขึ้นแล้วท่านจะต้องปฏิบัติตัวอย่างไร และจะมีหน่วยงานใดรับผิดชอบเพื่อแก้ไขปัญหา	13 (12.5)	22 (21.2)	68 (65.4)	1 (1)
(6) ท่านเคยคิดอยากจะย้ายไปอยู่ในชุมชนท้องถิ่นแห่งอื่นที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยมากกว่า มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินสูงกว่า หรือมีแผนรับมือกับภัยพิบัติที่ดีกว่า อปท. ในปัจจุบัน	39 (37.5)	49 (47.1)	16 (15.4)	0 (0.0)

ความพึงพอใจในบริการด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ

พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (73 ครั้วเรือน หรือ 70%) เห็นว่า อบต.นาพู่ มีการดูแลจัดการขยะอย่างสม่ำเสมอและทั่วถึง และให้ความสำคัญพอสมควรกับการจัดการทอระบายน้ำและระบบการระบายน้ำฝนอย่างสม่ำเสมอ (61 ครั้วเรือน หรือ 58%) แต่ในขณะเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างบางส่วน (63 ครั้วเรือน หรือ 60%) แจ้งว่า ยังไม่เห็นการดูแลพื้นที่สาธารณะไม่ให้ง่ร้างหรือเกิดการบุกรุกอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดูแลสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โดย อบต.นาพู่ อยู่ในระดับดี กล่าวคือกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นจำนวน 84 ครั้วเรือน หรือร้อยละ 80 เห็นว่าชุมชนของพวกเขามีความสะอาด ไม่มีขยะตกค้าง (ข้อที่ 1) และจำนวน 83 ครั้วเรือน หรือร้อยละ 79 ไม่มีเสียงรบกวนจนเป็นที่น่ารำคาญแก่การใช้ชีวิตประจำวัน (ข้อที่ 3) ดังนั้นจึงมีประชาชนเป็นส่วนน้อย (27 ครั้วเรือน หรือ 26%) ที่ประเมินว่า อบต. นาพู่ มีปัญหามลพิษทางอากาศถึงขั้นวิกฤตรุนแรง (ข้อที่ 4) และ (45 ครั้วเรือน หรือ 43%) มองว่า แหล่งน้ำธรรมชาติในชุมชนไม่เหมาะแก่การใช้เพื่อการอุปโภค หรือการบริโภคได้ (ข้อที่ 2) ขณะเดียวกันกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (92 ครั้วเรือน หรือ 88%) เห็นว่า อบต. นาพู่ ดำเนินการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเต็มที่จริงจิง (ข้อที่ 5) และ (68 ครั้วเรือน หรือ 68%) มีความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกันกับอบต. ในการดำเนินการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของชุมชน (ข้อที่ 6)

ตารางที่ 6 ความคิดเห็นของประชาชนที่สะท้อนถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ

ประเด็น	ความคิดเห็น			
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	N (%)	N (%)	N (%)	N (%)
(1) ชุมชนของท่านมีความสะอาด ไม่มีขยะตกค้าง	2 (1.9)	19 (18.1)	80 (76.2)	4 (3.8)
(2) น้ำในแม่น้ำลำคลอง แหล่งน้ำชุมชน มีความสะอาด สามารถนำมาใช้อุปโภค/ บริโภคได้	18 (17.1)	27 (25.7)	58 (55.2)	2 (1.9)
(3) พื้นที่ชุมชนไม่มีเสียงรบกวน จนเป็นที่น่ารำคาญต่อการใช้ชีวิตประจำวัน	3 (2.9)	19 (18.1)	76 (72.4)	7 (6.7)
(4) ประชาชนไม่มีปัญหาสุขภาพ อันเนื่องมาจากมลพิษทางอากาศ หรือสิ่งแวดล้อมเสื่อมโทรม	4 (3.8)	23 (21.9)	66 (62.9)	12 (14.3)
(5) อบต. มีความตั้งใจจริงในการจัดการ ด้านสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างดี	4 (3.9)	35 (33.6)	63 (60.6)	2(1.9)
(6) ท่านรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกับ อบต. ในการดูแลสิ่งแวดล้อมและ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่	4 (3.8)	33 (31.4)	59 (56.2)	9 (8.6)

แนวทางการปรับปรุงการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่

ผู้วิจัยได้จัดทำข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการจัดบริการสาธารณะของอบต.นาพู่ โดยแบ่งออกเป็น 3 แนวทาง ประกอบด้วย 1) การเลือกดำเนินการกิจแบบเฉพาะเจาะจง 2) การยกระดับคุณภาพบริการสาธารณะ 3) การบริหารจัดการภารกิจของอบต.อย่างเป็นระบบ รายละเอียดมีดังต่อไปนี้

แนวทางที่ 1 คือ การเลือกดำเนินการกิจแบบเฉพาะเจาะจง (ผ่านการกำหนดนโยบายของผู้บริหารท้องถิ่น) กล่าวคือ ผู้บริหารอบต.นาพู่ ควรตัดสินใจเลือกดำเนินการกิจแบบเฉพาะเจาะจง และมีจำนวนไม่มากจนเกินไป เพื่อให้สอดคล้องกับงบประมาณและศักยภาพในการบริหารจัดการของ อบต. เพื่อให้สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีคุณภาพ ทั้งนี้เนื่องจากพบข้อจำกัดที่สำคัญ นั่นคือ ความไม่สมดุลระหว่างงบประมาณของ อบต. กับภารกิจที่ต้องรับผิดชอบจำนวนมาก ทำให้การบริหารจัดการสาธารณะของ อบต. ที่มีลักษณะแบบกระจายครอบคลุมทุกมิติ (6 ภารกิจ) อาจไม่ประสบผลสำเร็จหรือนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนในทุกมิติได้จริง เนื่องจากปัจจุบันภาครัฐได้โอนภารกิจให้แก่ อบต. แล้วจำนวน 262 งาน/โครงการ/กิจกรรม หรือคิดเป็นร้อยละ 73 (ตามแผนการถ่ายโอนภารกิจรวม 2 ฉบับ) ขณะที่ อบต.นาพู่ ได้รับการจัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินภารกิจดังกล่าว ไม่ได้เพิ่มขึ้นตามสัดส่วนของภารกิจที่ถ่ายโอนมาให้ท้องถิ่นที่ได้เพิ่มขึ้นหลังจากการถ่ายโอนในปัจจุบัน อบต. นาพู่ ได้รับงบประมาณจัดสรรโดยเฉลี่ยเพียงปีละ 60 ล้านบาท

ทั้งนี้เมื่ออบต.ตัดสินใจเลือกกำหนดนโยบาย/ภารกิจที่มีความเหมาะสมแล้ว ต้องมีการให้ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ประชาชน เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของอบต.เพื่อให้ประชาชนมีความเข้าใจในกระบวนการทำงานหรือระบบงานท้องถิ่น และร่วมสนับสนุนและ/หรือตรวจสอบการดำเนินงานของ อบต. ได้อย่างถูกต้องตรงประเด็น (วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ, 2558) และภาครัฐจึงต้องปรับปรุงรูปแบบและคุณภาพบริการสาธารณะให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่หลากหลาย (Wei, 2000 อ้างถึงใน ชัชชัย ปะมาคะเต, 2558)

แนวทางที่ 2 คือ ยกระดับคุณภาพบริการสาธารณะของอบต.นาพู่ให้ทัดเทียมกับส่วนราชการอื่น ๆ ที่มีภารกิจลักษณะเดียวกัน โดยอบต.ควรนำเอามาตรฐานการบริหารจัดการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ หรือรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์ใช้เพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงาน การติดตามประเมินผลคุณภาพการบริหารจัดการสาธารณะของอบต.ในทุกภารกิจ เพื่อสร้างการยอมรับและความเชื่อมั่นของประชาชนในพื้นที่ต่อบริการสาธารณะต่าง ๆ ที่จัดโดย อบต.นาพู่

แนวทางที่ 3 การบริหารจัดการภารกิจของอบต.อย่างเป็นระบบ โดยอบต.ต้องจัดประเภทภารกิจที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน ได้แก่ ภารกิจที่ดำเนินการเอง ดำเนินการร่วมและมอบหมายให้หน่วยงานอื่นดำเนินการแทน โดยเน้นการทำงานแบบประสานความร่วมมือกับ อบต. อื่น ๆ และหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อบูรณาการงาน บูรณาการบุคลากร บูรณาการความรู้วิชาการ และบูรณาการงบประมาณในการจัดการบริการสาธารณะในพื้นที่ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ซึ่งนับเป็นแนวทางหนึ่งในการแก้ไขปัญหาด้านงบประมาณและบุคลากรของอบต.ที่มีอย่างจำกัด

สรุปผลการวิจัย

บริการสาธารณะที่อบต.นาพู่ จัดบริการได้อย่างทั่วถึง มีคุณภาพดีและส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก พบว่า มีเพียงภารกิจเดียว (จาก 6 ภารกิจ) คือ บริการด้านสังคมและสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่แจ้งว่าเคยได้รับบริการต่าง ๆ จาก อบต.นาพู่ โดยเฉลี่ยภาพรวมทุกกิจกรรม คิดเป็นร้อยละ 88 และบริการดังกล่าวมีส่วนทำให้ค่าใช้จ่ายและโรคภัยไข้เจ็บของประชาชนลดน้อยลง คิดเป็นร้อยละ 95 และ 88 ตามลำดับ ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างมีความมั่นใจในคุณภาพการบริการและบุคลากรของอบต.นาพู่ ว่าไม่ด้อยไปกว่า อบต. แห่งอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 80

ขณะเดียวกันพบว่า บริการสาธารณะด้านอื่น ๆ ของ อบต.นาพู่ สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึง มีคุณภาพดีและส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากเพียงบางกิจกรรม โดย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่แจ้งว่าเคยใช้บริการในการส่งเสริมกิจกรรมสำคัญตามประเพณีและวัฒนธรรม ร้อยละ 98 (การศึกษา) เคยพบเห็นการจัดการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในพื้นที่ ร้อยละ 79 จัดการด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเต็มที่จริงจัง และเห็นว่าชุมชนมีความสะอาด ไม่มีขยะตกค้าง ไม่มีเสียงรบกวนจนเป็นที่น่ารำคาญแก่การใช้ชีวิตประจำวันของประชาชน คิดเป็นร้อยละ 88, 80 และ 79 ตามลำดับ

งานวิจัยชิ้นนี้ชี้ให้เห็นชัดเจนว่า ประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่ยังไม่สามารถเข้าถึง บริการสาธารณะของ อบต.นาพู่ ได้อย่างทั่วถึงทุกคน ในจำนวนผู้ที่สามารถเข้าถึงบริการได้ส่วนใหญ่ประเมินว่า บริการที่ตนได้รับ มีคุณภาพแค่ระดับพอใช้ถึงระดับปานกลางเท่านั้น บริการที่กล่าวถึงเหล่านี้ได้แก่

- (1) บริการด้านการศึกษา กลุ่มตัวอย่างแจ้งว่ายังไม่เคยได้ใช้บริการส่งเสริมการเรียนรู้นอกห้องเรียนโดยการจัดให้มีห้องสมุด/บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Free Wi-Fi) ร้อยละ 48
 - (2) บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าระบบระบายน้ำสามารถรองรับน้ำในช่วงที่ฝนตกหนักได้ดีและแหล่งน้ำภายในชุมชนมีความสะอาดและมีปริมาณเพียงพอต่อการอุปโภคบริโภคเพียงแค่ร้อยละ 59 และ 63 ตามลำดับ และเห็นว่าโครงสร้างพื้นฐานมีสภาพใช้งานได้ดี คุณภาพได้มาตรฐานหรือมีอายุการใช้งานยาวนานกว่า อบต. แห่งอื่น ๆ เพียงร้อยละ 51
 - (3) บริการด้านเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ กลุ่มตัวอย่างแจ้งว่าเคยได้รับการส่งเสริมการจัดตั้งกลุ่มออมทรัพย์หรือกองทุนเงินหมุนเวียนสำหรับวิสาหกิจชุมชน อบต.ส่งเสริมอาชีพเสริมสวย เย็บปัก จัดดอกไม้ จักรสานและเย็บผ้าด้วยเย็บกระดาษ บริการตลาดสดหรือตลาดกลางแจ้งในชุมชน ร้อยละ 41 52 และ 77 ตามลำดับ และเห็นว่าอบต. มีบทบาทในการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชนให้เจริญก้าวหน้าขึ้น มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ร้อยละ 71 และ 70 ตามลำดับ ซึ่งส่งผลให้ประชาชนมีงานทำในพื้นที่สูงขึ้น ร้อยละ 59
 - (4) บริการด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีการจัดการขยะอย่างสม่ำเสมอและทั่วถึง และให้ความสำคัญกับการจัดการท่อระบายน้ำและระบบการระบายน้ำฝนอย่างสม่ำเสมอ ร้อยละ 70 และ 58 ตามลำดับ ในพื้นที่ปัญหามลพิษทางอากาศยังมิได้เข้าขั้นวิกฤตรุนแรง ร้อยละ 74 แหล่งน้ำในชุมชนมีความสะอาดเพียงพอที่จะใช้ในการอุปโภคหรือการบริโภคได้ ร้อยละ 57 และรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกันกับอบต.ในการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 68
 - (5) บริการด้านความปลอดภัยและความสงบเรียบร้อยในชุมชน กลุ่มตัวอย่างแจ้งว่าเคยเห็นการจัดเวรยาม จัดสายตรวจชุมชน จัดตั้ง อปพร. และกิจกรรมณรงค์เพื่อป้องกันปัญหาอาชญากรรม ร้อยละ 71 และ 71 ตามลำดับ อบต.สามารถเป็นที่พึ่งในการดูแลรักษาความปลอดภัย ให้ความคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนได้ ประชาชน ร้อยละ 63 รู้สึกว่า ตนเองสามารถใช้ชีวิตได้อย่างอุ่นใจ โดยเฉพาะในกรณีที่เกิดภัยพิบัติต่าง ๆ ร้อยละ 66 มองว่า ชุมชนของตนมีสภาพที่ปลอดภัย ไม่มีปัญหาอาชญากรรม ไม่มีความขัดแย้ง หรือยาเสพติดแพร่ระบาดอย่างรุนแรง ร้อยละ 68
- กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 78 เห็นว่า ทักษะความคิด ความรู้ความสามารถหรือความประพฤติของเด็กในโรงเรียนสังกัด อบต. ด้อยกว่าเด็กในโรงเรียนสังกัดสพฐ.หรือโรงเรียนเอกชน ร้อยละ 53 รู้สึกไม่พึงพอใจกับคุณภาพของถนนภายในชุมชน และ ร้อยละ 57 มองว่า ถนนที่ อบต.

รับผิดชอบ ไม่มีศักยภาพในการนำไปใช้งาน ดังนั้น ร้อยละ 92 จึงไม่มีความมั่นใจต่อคุณภาพของโครงสร้างพื้นฐานที่พัฒนาขึ้นโดย อบต. และ ร้อยละ 63 มองว่า อบต. ไม่มีแผนในการพัฒนาเชิงกายภาพที่ชัดเจนต่อเนื่อง และ ร้อยละ 84 มองว่า การก่อสร้างด้านโครงสร้างพื้นฐานของ อบต. ดำเนินการไปอย่างฟุ่มเฟือย ร้อยละ 51 รู้สึกไม่มั่นใจว่า การปฏิบัติงานของบุคลากร อบต. จะดีกว่าการทำหน้าที่ของส่วนราชการภูมิภาค และ ร้อยละ 61 มิได้มองว่า การทำงานของเจ้าหน้าที่ อบต. ส่งผลกระทบในทางบวกโดยตรงต่อกลุ่มตัวอย่างมากนัก และมีเพียงร้อยละ 17 เคยพบเห็นอบต. ทำการจัดเตรียมแผนและอุปกรณ์เครื่องมือสำหรับการรับมือกับภัยพิบัติประเภทต่าง ๆ ในขณะที่บางส่วนหรือร้อยละ 59 ของตัวอย่าง เห็นว่า อบต. ยังไม่สามารถจัดระเบียบการใช้นถนน ทางเท้าหรือที่สาธารณะ

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

เนื่องจาก อบต.นาพู่ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการถ่ายโอนโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) จากกระทรวงสาธารณสุข ในปี พ.ศ. 2551 ทำให้มี รพ.สต. ที่ต้องรับผิดชอบร่วมกับของทาง อบต.นาพู่ ที่มีอยู่เดิม รวมเป็น 2 แห่งในตำบล โดย อบต. ให้การสนับสนุนงบประมาณดำเนินกิจกรรมของ รพ.สต. ทั้ง 2 แห่ง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความตระหนักและศักยภาพในด้านบริการด้านสังคมและสาธารณสุข ทำให้ อบต. สามารถจัดบริการดังกล่าวได้อย่างมีคุณภาพและทั่วถึงทุกชุมชน จึงส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากเพียงภารกิจเดียว จากทั้งหมด 6 ภารกิจที่ อบต. รับผิดชอบ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศุภวัฒนากร วงศ์ธนวสุ และธัชเฉลิม สุทธิพงษ์ประชา (2556) ที่สรุปไว้ว่า อบต.นาพู่ เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลแห่งเดียวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ดูแลรับผิดชอบสถานีนานามัย (รพ.สต.) ด้วยตนเอง และผู้บริหารท้องถิ่นมีเจตคติที่เป็นบวกต่อการให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชนในท้องถิ่น และมีความเข้าใจนิยาม ของคำว่า “สุขภาพอนามัย” ครอบคลุมทุกมิติ ตลอดจนเล็งเห็นถึงความสำคัญของการทำงานร่วมกับเครือข่ายหน่วยงานภาครัฐและภาคประชาชน

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้เกิดความเข้าใจในคุณภาพของบริการทั้งในส่วนที่เป็นมุมมองด้านอุปทาน (ผู้ให้บริการ) และด้านอุปสงค์ (ผู้รับบริการ) พร้อม ๆ กันและเพื่อเป็นการให้ได้คำอธิบายที่ชัดเจนยิ่งขึ้นถึงเหตุผลที่คุณภาพของบริการสาธารณะในด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากด้านบริการสาธารณสุขมีคุณภาพต่ำและไม่เป็นที่พึงพอใจสูงนักของผู้รับบริการ เราจึงควรจะมีการศึกษาในเรื่องนี้อีกครั้งหนึ่ง

ในการออกแบบงานวิจัยครั้งต่อไป ควรจะต้องศึกษาจากตัวอย่างของประชาชนที่มารับบริการ ณ จุดบริการของแต่ละบริการ มากกว่าที่จะเป็นการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ที่ครัวเรือนอย่างที่ได้ทำมา เพื่อให้ผลการประเมินความพึงพอใจสอดคล้องกับระบบหรือกลไกการทำงานของ อบต. ที่เฉพาะเจาะจงได้อย่างชัดเจน เนื่องจากการสำรวจครั้งนี้ เป็นการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั่วไปในทุกประเด็น การจัดบริการสาธารณะของอบต.ซึ่งในความเป็นจริงกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวอาจมีส่วนเกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะในบางภารกิจเท่านั้น ทำให้ผลการสำรวจยังไม่สามารถจำแนกและเปรียบเทียบข้อมูลความพึงพอใจระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียกับบริการสาธารณะในแต่ละภารกิจโดยตรงกับกลุ่มตัวอย่างทั่วไปได้ ในการศึกษาครั้งต่อไปควรจะเป็นการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง และมีการยึดมั่นในมาตรฐานการทำงานสากลมาเป็นเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการ

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. (2550). *สรุปสาระสำคัญมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. ม.ป.ท. : สถาบัน
- โกวิทย์ พวงงาม. (2546). *การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย*. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- ซัชชัย ปะมาคะเต. (2558). การบริหารทรัพยากรน้ำในท้องถิ่นแบบมีส่วนร่วม: รูปแบบหนึ่งของการบริหารจัดการสาธารณะ. *วารสารการบริหารท้องถิ่น*. 8(2), 22-36.
- สำนักมาตรฐานการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. (2558). *คู่มือประกอบการสมัครเพื่อรับการประเมินรางวัล การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2558. จาก http://www.dla.go.th/upload/document/type2/2015/3/14875_4_1426132280494.pdf?time=1426477079638.
- ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษามหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (ม.ป.ป.). *จิตวิทยาการบริการ*. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2558. จากเว็บไซต์ http://www.elearning.msu.ac.th/opencourse/1010311/unit09_3.html.
- นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว ทศนีย์ ประธาน และกฤติกา เลขะกุล. (2555). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555*. สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ. (2558). *รายงานการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนและความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. ศูนย์ส่งเสริมนวัตกรรมและธรรมาภิบาลท้องถิ่น คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ. (2558). *15 ปีการกระจายอำนาจของไทย สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย*. สนับสนุนโดยสำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สกล.) สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี . กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภวัฒน์กร วงศ์ธนวุธ และธัชเฉลิม สุทธิพงษ์ประชา. (2556). *ศักยภาพและความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคประชาชนในการจัดการสุขภาพ*. ขอนแก่น: คลังน่านวิทยา.
- สุวโรจน์ บุตดาวงศ์. (2557). *การเปรียบเทียบการบริหารองค์กรของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดีเด่นที่ได้รับรางวัล ด้านการบริหารจัดการที่ดี จังหวัดอุบลราชธานี*. *วารสารการบริหารท้องถิ่น*, 7(2), 65-73.
- อรทัย กักผล. (2552). *เคล็ดลับการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่น : บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า 51*. กรุงเทพฯ: บริษัท ส เจริญ การพิมพ์ จำกัด.