



การสำรวจและประเมินความพึงพอใจ
การให้บริการของเทศบาลตำบลนากลาง
อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู
ประจำปี 2565

โดย

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

โทร. 043-754442 โทรสาร 043-754441

uniquet.msu.ac.th

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการใช้บริการของเทศบาลตำบลนากลาง

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม		
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	10		- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม - ดำเนินการสำรวจเมื่อวันที่..... - จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 20,114 คน - จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสำรวจ จำนวน 392 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม - งานบริการที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจจำนวน 4 ด้าน ของ 4 งานบริการ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในภาพรวมร้อยละ 95.31 แยกเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากงานบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจสูงสุด คือ 1. ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.37 2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.34 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.29 4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.26
<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10	10	
<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95	9		
<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90	8		
<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85	7		
<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80	6		
<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 75	5		
<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 70	4		
<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 65	3		
<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 60	2		
<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 55	1		
<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ 50	0		

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565 วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานด้านทะเบียน 2) งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี 4) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = .44) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.37 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = .43) รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.34 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = .36) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.29 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = .55) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = .44) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

เมื่อพิจารณาตามลักษณะงานบริการ 4 งาน พบว่า งานบริการที่ 4 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.32 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.51) รองลงมาคืองานบริการที่ 2 ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.29 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42) และงานบริการที่ 3 ด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.29 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42) ซึ่งมีความพึงพอใจเท่ากัน และงานบริการที่ 1 ด้านทะเบียน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.43) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

โดยสรุป เทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565 อยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31

คำนำ

การศึกษาเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วม (Term of Reference) ระหว่าง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดย สำนักบริการวิชาการ กับ เทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ทั้งนี้เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ในบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปได้ในปัจจุบันนี้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ สัมฤทธิ์ผล จำเป็นต้องมีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการโดยตรงจากท้องถิ่น ถือได้ว่าบทบาทของท้องถิ่นด้านการให้บริการมีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งในการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการอย่างมีคุณภาพในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการประชาชน ดังนั้น การวิจัยด้านความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ครั้งนี้ เป็นการศึกษาประเมินผลตามภารกิจและโครงการฯ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดำเนินงานในปีงบประมาณที่ผ่านมาโดยหลักเกณฑ์การประเมินผลนั้นจะต้องอาศัยระยะเวลาการให้บริการประชาชน 12 เดือน จึงจะเริ่มประเมินผลได้โดยการดำเนินงานตามภารกิจโครงการฯ ต่างๆ ของท้องถิ่นนั้น จะต้องให้หน่วยงานกลางที่มีภารกิจหลักในการศึกษาวิจัยโดยตรง ได้แก่ สถาบันการศึกษาที่เปิดสอนในระดับอุดมศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา เป็นอาทิ

ผลการศึกษาจะเป็นส่วนหนึ่งตามตัวชี้วัดในมิติที่ 2 ข้อ 2.1 ตามเกณฑ์กำหนดตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดย สำนักบริการวิชาการ (Uniquet Mahasarakham University) คณะดำเนินงาน และทีมงานวิจัย ได้รับความไว้วางใจจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นับว่าเป็นเกียรติอย่างยิ่ง และมีความยินดีที่ได้ร่วมมือกับท้องถิ่นทางด้านวิชาการ ซึ่งเป็นภารกิจที่สำคัญของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในการบริการวิชาการอันเป็นหน่วยงานที่มีความเป็นกลาง ยึดหลักการทางวิชาการโดยมีขอบเขตการดำเนินการวิจัยที่สำคัญ ประการหนึ่งว่าผู้ว่าจ้างจะไม่เข้ามาเกี่ยวข้องผลการศึกษาแต่อย่างใด อันเป็นการศึกษาเพื่อนำมาประกอบใช้ในการปรับปรุงส่งเสริมการดำเนินการต่อไปในด้านการบริการประชาชนในภาพรวม อนึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้จะก่อคุณประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ การบริหารองค์กร รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ของท้องถิ่นให้ดีที่สุด อันจะส่งผลถึงประชาชนผู้เสียภาษีให้กับท้องถิ่นพึงได้รับประโยชน์อย่างแท้จริง ตรงกับความต้องการ และก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้รับบริการได้อย่างสูงสุดต่อไป

สำนักบริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ประจำปี 2565

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)	ก
คำนำ	
สารบัญ	
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมินผล	1
1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน	6
1. วัตถุประสงค์ทั่วไป	6
2. วัตถุประสงค์เฉพาะ	6
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	6
1.4 กรอบการประเมินผล	7
1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	8
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	8
บทที่ 2 แนวคิดการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	10
1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	10
2. แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ	11
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	17
4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	22
5. ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล	26
6. องค์ประกอบของการติดตามและประเมินผล	26
7. กรอบแนวคิดการบริหารราชการแผ่นดิน	27
8. ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	28
9. บริบทของเทศบาลตำบลนากลาง	30
10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	49
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการประเมินผล	60
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	60
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	60
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล	61
3.4 กระบวนการประเมินผล	61
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	62
3.6 การวิเคราะห์และประมวลผล	62
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	62
3.8 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล	63
3.9 การนำเสนอข้อมูล	64

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	65
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	66
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบล	70
นากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565	
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบล	76
นากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ตามลักษณะงานบริการ 4 งาน	
1) งานบริการด้านทะเบียน	76
2) งานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	82
3) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี	88
4) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	93
สรุปผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาล	99
ตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565	
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	101
5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา	101
5.2 บทสรุป	101
5.3 อภิปรายผล	102
5.4 ข้อเสนอแนะ	104
5.5 ข้อจำกัดทางการวิจัย	106
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเทศบาลตำบลนากลาง โดยจำแนกตามเพศ	66
ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเทศบาลตำบลนากลาง โดยจำแนกตามช่วงอายุ	67
ตารางที่ 3 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเทศบาลตำบลนากลาง โดยจำแนก ตามระดับการศึกษา	68
ตารางที่ 4 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเทศบาลตำบลนากลาง โดยจำแนกตามอาชีพ	69
ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวม 4 งานบริการ ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	70
ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวม 4 งานบริการ ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	71
ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวม 4 งานบริการ ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	72
ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวม 4 งานบริการ ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	73
ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ เทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู	74
ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 1 ด้านทะเบียน ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	76
ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 1 ด้านทะเบียน ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	77
ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 1 ด้านทะเบียน ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	78

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 4 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	93
ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 4 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	94
ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 4 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95
ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 4 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96
ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	97
ตารางที่ 30 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการเทศบาลตำบลนากลาง	99

สารบัญภาพภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมิน	7
ภาพที่ 2 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลนากลาง โดยจำแนกตามเพศ	66
ภาพที่ 3 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลนากลาง โดยจำแนกตามอายุ	67
ภาพที่ 4 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลนากลาง โดยจำแนกระดับการศึกษา	68
ภาพที่ 5 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลนากลาง โดยจำแนกตามอาชีพ	69
ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอกลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565	75
ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการด้านทะเบียน	81
ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	87
ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี	92
ภาพที่ 10 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	98
ภาพที่ 11 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจในการบริการประชาชน ของเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอกลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565	100

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

แนวความคิดในการ “ให้บริการประชาชน” ของภาครัฐมีได้เกิดขึ้นในประเทศไทยประเทศเดียวทุกประเทศที่พัฒนาแล้ว หรือกำลังพัฒนา มีความพยายามที่จะปฏิรูปการบริการประชาชนให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้นและที่สำคัญที่สุด คือ ความพึงพอใจของประชาชนและการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เป้าหมายของการบริการประชาชนนั้นเป็นสิ่งที่วัดยากเพราะเป็นความรู้สึกของประชาชนว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดซึ่งในสังคมมีกลุ่มบุคคลหลายกลุ่ม หลายระดับ ทำให้มาตรการในการตรวจสอบและประเมินดำเนินการได้ยาก ซึ่งแตกต่างกับภาคเอกชนที่สามารถดำเนินการประเมินได้ด้วยการเปรียบเทียบผลขาดทุนและกำไรของแต่ละปีว่าเพิ่มหรือลด ทั้งนี้มาตรการวัดผลกำไรขาดทุนเป็นเรื่องของตัวเลขที่สามารถวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้จากการดำเนินการตลอดทั้งปีของบริษัท ซึ่งแตกต่างจากภาครัฐแต่ความพยายามของภาครัฐในช่วงระยะเวลาเกือบ 20 ปี ที่ผ่านมาทั้งในประเทศและต่างประเทศก็ต่างพยายามกำหนดนโยบายและมาตรการต่างๆ ที่จะพัฒนาคุณภาพในการบริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ความพึงพอใจ” ต่อขั้นตอนการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทัศนคติและจิตบริการของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชนให้เปรียบเสมือนเป็น “ลูกค้า” ตามแนวคิดของภาคเอกชนและสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานต่าง ๆ ที่รัฐควรจัดหาเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึงแต่ความพึงพอใจอย่างเดียวไม่เพียงพอจะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐด้วย ซึ่งแนวคิดการบริการสาธารณะในประเทศไทยนั้นได้นำแนวคิดสัญญา/ข้อตกลงการบริการสาธารณะกับทุกส่วนราชการโดยให้มีการปรับปรุงพัฒนาการบริการสาธารณะ โดยให้มีการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นเป้าหมายมากขึ้นและจัดสรรงบประมาณโดยยึดหลักการสำคัญของการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผล

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง นอกจากนี้ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จ มีกระบวนการยืดหยุ่น และสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ ได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ 3 ด้าน คือ 1) อิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ โดยยังคงรักษา

ความเป็นรัฐเดี่ยวและความมีเอกภาพของประเทศ 2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นโดยปรับบทบาทของราชการ บริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคให้ส่วนท้องถิ่นเข้ามาดำเนินการแทนเพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหภาคและภารกิจที่เกินขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านนโยบายและด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็นสนับสนุนด้านเทคนิควิชาการ และตรวจสอบติดตามประเมินผล 3) ด้านประสิทธิภาพการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินงาน และติดตามตรวจสอบแนวทางการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาจากอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ยังขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรับการถ่ายโอน รวมทั้งการสร้างกลไกและระบบควบคุมคุณภาพมาตรฐานมารองรับตลอดจนการปรับปรุงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องภารกิจที่ถ่ายโอนจัดเป็น 6 กลุ่มภารกิจ ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและ 6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตและภูมิปัญญาท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546)

เทศบาลถือว่าเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนที่มีความเจริญและใช้ในการบริหารเมืองเป็นหลัก ซึ่งหลายประเทศประสบความสำเร็จในการใช้ “เทศบาล” เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปกครองประเทศโดยเฉพาะประเทศที่พัฒนาแล้วทั้งหลาย สำหรับสังคมไทยเทศบาลเป็นรูปแบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในเขตชุมชนเมืองที่เข้ามาตั้งแต่ พ.ศ. 2476 จนถึงปัจจุบัน (พ.ศ. 2554)

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 11 เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ห้าหมื่นคนขึ้นไป โดยราษฎรเหล่านั้นอยู่หนาแน่นเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าสามพันคนต่อหนึ่งตารางกิโลเมตรตามพระราชบัญญัติเทศบาล มาตรา 50 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้ 1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน 2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ 3) รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล 4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ 5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง 6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม 7) หน้าที่อื่น ๆ ซึ่งมีคำสั่งกระทรวงมหาดไทยหรือกฎหมายบัญญัติหน้าที่ของเทศบาล หน้าที่ที่เทศบาลตำบลอาจกระทำได้ตามความจำเป็นหรือมีศักยภาพกระทำได้เป็นการให้บริการแก่ราษฎรเพิ่มขึ้น เช่น โรงฆ่าสัตว์ ตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม น้ำสะอาดหรือน้ำประปา สุสาน หรือฌาปนสถาน ส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร สถานพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้ การไฟฟ้า หรือแสงสว่าง โดยวิธีอื่น การระบายน้ำ การเทศพาณิชย์ และหน้าที่ที่เทศบาลต้องกระทำตามกฎหมายอื่น ๆ กำหนดไว้ ได้แก่ พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือน

และที่ดินพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พระราชบัญญัติทะเบียนราษฎร พระราชบัญญัติโรคพิษสุนัขบ้า เป็นต้น

ดังนั้น การกิจสำคัญประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือ ความรับผิดชอบ (Accountability) ในความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อระบบราชการในเรื่องของคุณภาพการให้บริการ ซึ่งหมายถึงความรับผิดชอบต่อการเมือง (Political Accountability) ด้วยเช่นกันในการมุ่งเน้นการตอบสนองต่อตัวแสดง (Actor) ที่อยู่ภายนอกหน่วยงานของผู้บริหาร ภายใต้กลไกด้านการเมือง ผู้บริหารจะต้องตัดสินใจใช้ดุลยพินิจที่จะต้องตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มและปัจเจกบุคคลที่หลากหลายที่อ้างความชอบธรรม ได้แก่ พลเมือง ฐานคะแนนเสียง ผู้รับบริการ ผู้เสียภาษี ลูกค้า เจ้าหน้าที่ที่มาจากการเลือกตั้ง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกและแนวคิดที่สำคัญประการหนึ่งที่เข้ามามีส่วนสัมพันธ์กับความรับผิดชอบ (Accountability) ของรัฐคือแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ที่นำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงองค์การแบบใหม่โดยนำแนวคิดทางการตลาด (Marketing) มาปรับใช้กับการให้บริการของภาครัฐ คือ ประชาชนเปรียบเสมือนลูกค้า (Customer) ผู้มารับบริการจากรัฐ รัฐจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องตอบสนองความคาดหวังและให้บริการลูกค้าด้วยความพึงพอใจ (วสันต์ ใจเย็น, 2549 : 39 –55)

นอกจากความรับผิดชอบ (Accountability) ของรัฐต่อประชาชนแล้ว รัฐยังต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนา เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ ทุกระดับซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของรัฐ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง และในการประเมินผลการปฏิบัติราชการนั้น ต้องให้เป็นไปตามหมวดที่ 8 ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการบริการ ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จึงกำหนดให้ทุกส่วนราชการมีการ จัดทำคำรับรองการปฏิบัติ

ราชการ และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยอยู่ภายใต้กรอบการประเมิน 4 มิติ ได้แก่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ คือ ส่วนราชการแสดงผลงาน ที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและผู้รับบริการ เช่น ผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายผลผลิตของส่วนราชการ เป็นต้น

มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน เป็นต้น

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การบริหารความรู้ในองค์กร การจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

การประเมินทั้ง 4 มิติ นี้จะเป็นกรอบในการจัดสรรรางวัลพิเศษ บำเหน็จความชอบหรือจัดสรรเงินรางวัลเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ส่วนราชการ โดยใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายของส่วนราชการนั้น เพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการ หรือจัดสรรเงินรางวัลให้ข้าราชการในสังกัด ในกรณีที่ส่วนราชการดำเนินการให้บริการ ที่มีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด หรือสามารถเพิ่มผลงาน หรือผลสัมฤทธิ์โดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่าย และคุ้มค่าต่อภารกิจของรัฐหรือสามารถดำเนินการได้ตามแผนการลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วย

สำหรับกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความแตกต่างไปจากส่วนราชการทั่วไป “ส่วนราชการ” ตามมาตราที่ 4 ของ พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐ ที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหารแต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมาตรา 52 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่สอดคล้องกับบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7 ของพระราชกฤษฎีกานี้ และให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์ดังกล่าว ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงใช้กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกาการปกครองทั้ง 4 มิติ คือ มิติที่ 1 ประสิทธิภาพตามยุทธศาสตร์ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

เทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2565 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มิติ ข้างต้นนั้น การประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลนากลาง จำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ ที่มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านการวิจัย มีบุคลากรเพียงพอในการดำเนินการวิจัย จัดเป็นองค์กรกลาง จึงได้รับการประสานจากเทศบาลตำบลนากลาง ให้เป็นหน่วยงานกลางที่จะดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชน ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการใน 4 ด้านด้วยกัน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ จากเทศบาลตำบลนากลาง ซึ่งการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลนากลาง คือประเมินภารกิจตามลักษณะงานบริการ 4 งาน คือ

1. งานด้านทะเบียน
2. งานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
3. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี
4. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะจะเป็นประโยชน์สำหรับเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู นำไปปรับปรุง คุณภาพการให้บริการเพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้นและเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นรางวัลประจำปี ประจำปี 2565 ให้กับข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล และเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน

1. วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการตามลักษณะงานบริการ 4 งาน

2. วัตถุประสงค์เฉพาะ

เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในลักษณะงานบริการ 4 งาน ดังนี้

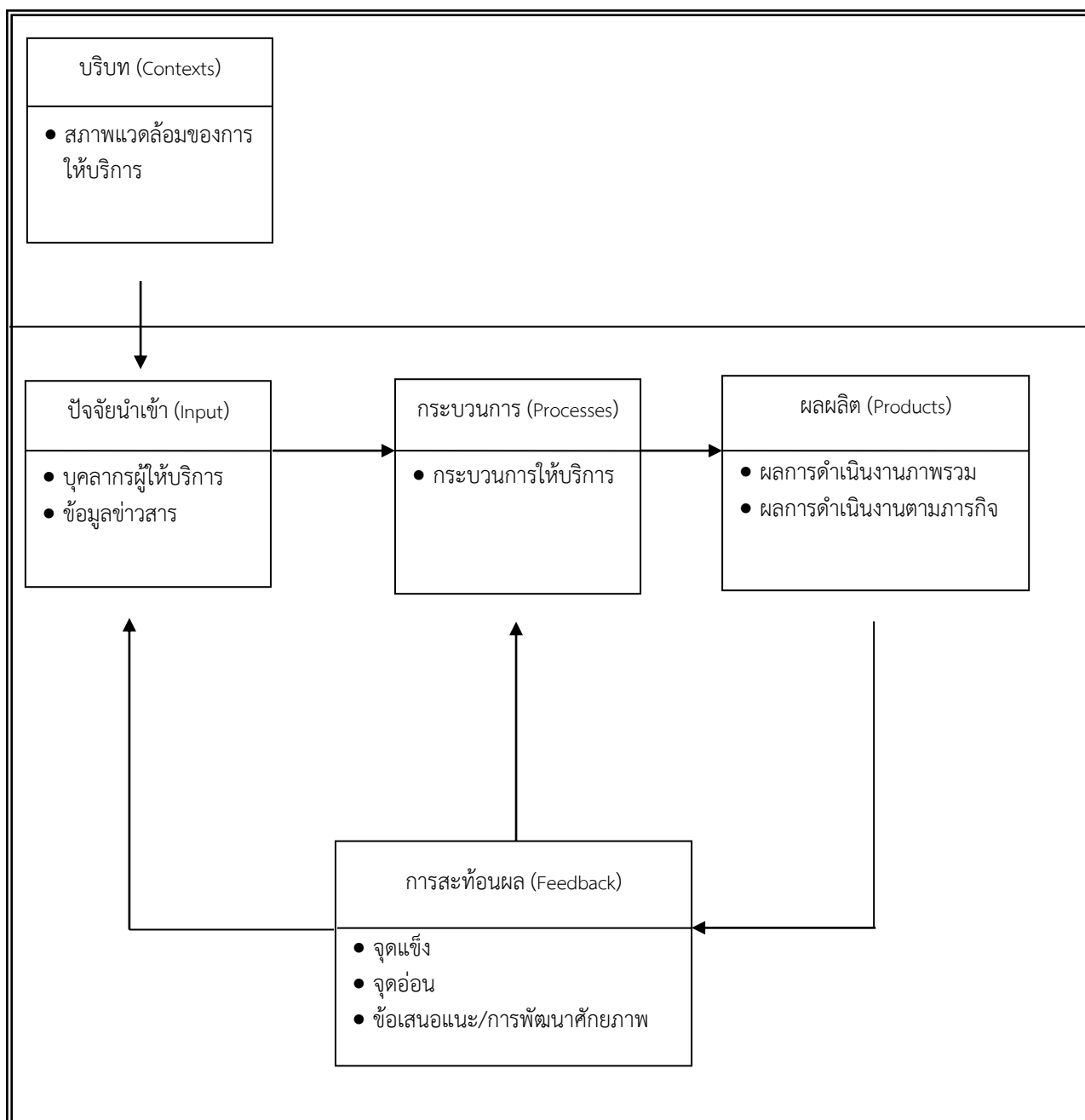
- 1) งานด้านทะเบียน
- 2) งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 3) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี
- 4) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- ประชากรที่ทำการประเมิน ประชากรทั้งสิ้น 20,114 คน ใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน 5% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 392 คน

1.4 กรอบการประเมิน



ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมินผล

1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการประเมินการดำเนินงานของเทศบาลตำบลนากลาง ภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้
2. ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนากลาง ภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ เพื่อจะนำมาใช้ในการปรับทิศทางการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
3. ความคิดเห็น ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลนากลาง เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและแก้ไขการบริหารและจัดการของเทศบาลตำบลนากลางให้ดียิ่งขึ้น

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้ผู้ศึกษางานวิจัยเชิงประเมิน เรื่อง “การสำรวจและประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565” มีความเข้าใจตรงกัน คณะผู้วิจัยจึงนิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัยไว้ดังนี้

1. “ ผู้รับบริการ ” หมายถึง ผู้มารับบริการในของเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565
2. “ การให้บริการ ” หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการสาธารณะจากเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู
3. “ ความพึงพอใจ ” หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดจากการให้บริการของเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ใน 4 ด้าน ดังนี้
 - 3.1) “ ขั้นตอนการให้บริการ ” หมายถึง มีขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน มีการจัดลำดับของการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว และใช้เวลาในการบริการอย่างเหมาะสม
 - 3.2) “ ช่องทางการให้บริการ ” หมายถึง ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีความสะดวก รวดเร็ว มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน
 - 3.3) “ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ที่ทำหน้าที่ให้บริการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม มีความรอบรู้และสามารถ ให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง
 - 3.4) “ สิ่งอำนวยความสะดวก ” หมายถึง อาคารสถานที่ เช่น ห้องพัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ สะดวกแก่การให้บริการ และมีความปลอดภัย มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอแก่การให้บริการ รวมไปถึงอาหารและเครื่องดื่มที่มีการจัดให้เหมาะสม

4. “ ทต. ” หมายถึง เทศบาลตำบลนากลาง อำเภอากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู
5. “ เทศบาลตำบลนากลาง ” หมายถึง เทศบาลตำบลนากลาง อำเภอากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชนของเทศบาล ตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพและระดับความสำเร็จของโครงการที่เทศบาลตำบลนากลางได้ให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่นั้น คณะผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการศึกษาเพื่อใช้ประกอบการอธิบายและสรุปการวิเคราะห์ผลการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ
3. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
5. ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล
6. องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล
7. กรอบแนวคิดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน
8. ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
9. บริบทของเทศบาลตำบลนากลาง
10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.1 ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการบริการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งบทบาทอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นโดยหลักแล้ว จะถูกกำหนดโดยกฎหมายการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นเช่น พระราชบัญญัติเทศบาล พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร และพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีกฎหมายอื่นๆ ที่ให้อำนาจแก่ราชการส่วนท้องถิ่นอีกมากมายปัจจุบัน ราชการส่วนท้องถิ่นประกอบด้วย 5 รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร (กทม.) เมืองพัทยา เทศบาลองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผลต่อการพัฒนาท้องถิ่นและประเทศชาติหลายประการ ดังนี้คือ

1. เป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตยเพราะเป็นเสมือนสนามทดสอบการทำงานด้านการปกครองให้แก่ประชาชนสอนให้ประชาชนรู้จักการนำทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติ โดยเฉพาะการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมืองไทย

2. สอนให้ประชาชนรู้จักปกครองตนเอง โดยเปิดโอกาสให้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมืองในซึ่งการปฏิบัติจริงจะทำให้สามารถรับรู้ปัญหาและอุปสรรครวมไปถึงการรู้จักที่จะหาวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นของตนเอง

3. สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายเนื่องจากเป็นรูปแบบการปกครองที่เน้นการกระจายอำนาจหน้าที่ไปสู่หน่วยงานต่างๆซึ่งจะทำให้องค์กรฯเกิดความคล่องตัวในการทำงานและยังช่วยแบ่งเบาภาระของหน่วยงานกลางคือรัฐบาล

4. ช่วยให้ชุมชนเข้มแข็งเนื่องจากประชาชนมีอิสระในการปกครองตนเอง สามารถตัดสินใจเองโดยการมีส่วนร่วมในชุมชนทำให้ชุมชนพึ่งพาตนเองอย่างแท้จริง ซึ่งแนวทางนี้จะช่วยให้สามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพผลเพราะเป็นการแก้ไขปัญหาที่มาจากคนในท้องถิ่นผู้ประสบปัญหาเอง

1.2 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีไว้เพื่อช่วยในการพัฒนาประเทศหลายประการซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในกรณีที่ท้องถิ่นบางท้องถิ่นเป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศจะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่นหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้

2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริงเพราะคณะทำงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ย่อมมาจากประชาชนในพื้นที่ดังนั้นจึงย่อมรู้ปัญหาได้กระจ่างชัดมากกว่าจึงย่อมจะสามารถแก้ไขปัญหาได้ดีกว่าผู้บริหารที่อยู่ภายนอกชุมชน

2. แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ

2.1 ความหมายของ นโยบายสาธารณะ

นักวิชาการด้านรัฐศาสตร์และนักนโยบายศาสตร์ (strategist) หลายคนได้ให้ความหมายของนโยบายสาธารณะไว้หลากหลายทัศนะแตกต่างกันไปซึ่งผู้วิจัยเห็นว่ามีความหมายของนโยบายสาธารณะที่เหมาะสมกับประเด็นการศึกษาที่ควรนำมาพิจารณา โดยเรียงลำดับตามระยะเวลาก่อนหลังของระยะเวลาการนำเสนอผลงานดังนี้

Lasswell (1958) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” หมายถึงแผนงานที่ถูกกำหนดขึ้นโดยประกอบด้วยเป้าหมาย คุณค่า และแนวทางปฏิบัติต่างๆ

Easton (1965) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” หมายถึง การจัดสรรคุณค่าและผลประโยชน์ต่างๆ โดยผ่านกลไกอำนาจการบริหาร

Dye (1992) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” กิจกรรมที่รัฐบาลเลือกที่จะทำหรือไม่เลือกที่จะทำ

Lineberry (1993) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” หมายถึงกิจกรรมต่างๆ ที่รัฐบาลดำเนินการเพื่อสนองตอบต่อประเด็นการเมือง

Cochran and Malone (1995) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” ประกอบด้วยการตัดสินใจทางการเมืองเพื่อดำเนินโครงการให้บรรลุเป้าหมายด้านสังคม

Anderson (1996) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ หมายถึงกิจกรรมที่มีความมุ่งหวังเชิงนโยบาย ซึ่งมีการนำไปปฏิบัติโดยบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาหรือดำเนินการตามเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้น

Cochran (1999) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” หมายถึง กิจกรรมของรัฐบาลและความตั้งใจที่จะกำหนดและปฏิบัติกิจกรรมเหล่านั้น”และ “นโยบายสาธารณะคือผลลัพธ์ที่เกิดจากการพยายามของรัฐบาลเพื่อให้บรรลุผลลัพธ์นั้น”

Peters (1999) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” หมายถึง กลุ่มกิจกรรมของรัฐบาลที่มีอิทธิพลต่อวิถีชีวิตของพลเมืองทั้งที่เป็นการปฏิบัติโดยตรง หรือโดยผ่านตัวแทน

2.2 องค์ประกอบของนโยบายสาธารณะ

รัฐบาลเป็นผู้ที่ดำเนินกระบวนการนโยบายสาธารณะภายใต้กรอบแห่งอำนาจการบริหาร อำนาจนิติบัญญัติ และอำนาจตุลาการซึ่งอำนาจสามสายนี้เปรียบเสมือนโครงร่างของการปกครองประเทศตามระบอบประชาธิปไตยอีกทั้งในกรณีประเทศไทยบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญยังได้ระบุถึงแนวนโยบายแห่งรัฐไว้เป็นกรอบสำหรับการจัดทำนโยบายสาธารณะของรัฐบาลอีกด้วย (ดูแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 มาตรา 75-87 ใน

ภาคผนวก ประกอบ) อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณานโยบายสาธารณะ จะเห็นว่าประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ประการด้วยกัน คือ

1. เจตนารมณ์ของรัฐบาลที่จะดำเนินการ หรือไม่ดำเนินการในกิจกรรมบางอย่าง ในประเด็นนี้ จะเห็นได้จากคำประกาศ หรือแถลงนโยบายซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบที่เป็นทางการ เช่น การแถลงมติคณะรัฐมนตรีต่อสาธารณชนหรืออย่างไม่เป็นทางการ เช่น คำให้สัมภาษณ์ของรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีแก่สื่อมวลชน โดยทั่วไปเจตนารมณ์ดังกล่าวมักจะมีที่มาจากข้อเรียกร้อง หรือความต้องการของประชาชนและจะต้องอิงกับบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญที่ว่าด้วยแนวนโยบายแห่งรัฐด้วย อย่างไรก็ตาม เจตนารมณ์ที่รัฐบาลประกาศนี้ อาจจะมีการนำไปปฏิบัติจริงๆหรือไม่ นั่น ก็ขึ้นอยู่กับว่าปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจสังคม วัฒนธรรม และพันธะสัญญากับต่างประเทศ เป็นอย่างไร เช่น แม้ว่ารัฐมนตรีเกษตรประกาศว่ารัฐบาลจะใช้มาตรการปกป้องสินค้าเกษตร แต่เมื่อถึงขั้นตอนที่จะดำเนินการแล้วผลการวิเคราะห์นโยบายสาธารณะก็อาจจะสรุปออกมาว่า ไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากผิดข้อตกลงการค้าเสรีที่ประเทศทำไว้กับองค์การการค้าโลก เป็นต้น

2. การตัดสินใจดำเนินการของรัฐบาล การตัดสินใจในการดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลเป็นผลมาจากเจตนารมณ์ที่รัฐบาลประกาศหรือแถลงไว้การตัดสินใจของรัฐบาลจะเกี่ยวข้องกับการกำหนดว่าจะแบ่งสรรงบประมาณอย่างไรประชาชนกลุ่มใดจะได้รับประโยชน์อะไร และได้มากกว่าน้อยกว่ากันอย่างไรการกำหนดแนวปฏิบัติจะดำเนินการในรูปแบบใด เช่น การกำหนดออกมาเป็นกฎหมายระเบียบข้อบังคับ หรือมติคณะรัฐมนตรีซึ่งก็ขึ้นอยู่กับระดับความสำคัญของนโยบายสาธารณะนั้นๆ เช่นนโยบายการปฏิรูปที่ดินจะออกในรูปของกฎหมายเป็นพระราชบัญญัติ การห้ามจำหน่ายสุราในบางช่วงเวลาเป็นระเบียบข้อบังคับหรือกฎกระทรวงส่วนการช่วยเหลือประชาชนที่ประสบภัยแล้งรุนแรงก็อาจจะออกมาเป็นมติคณะรัฐมนตรี ฯลฯ จะเห็นได้ว่า การตัดสินใจดำเนินนโยบายสาธารณะของรัฐบาลแต่ละระดับมีผลกระทบต่อประชาชนกลุ่มต่างๆ มากน้อยแตกต่างกัน ในกรณีที่เป็นนโยบายสาธารณะที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนวงกว้างและต้องการให้มีผลตลอดไปหรือกระทบต่อโครงสร้างการจัดสรรทรัพยากรของประเทศ (เช่นการกระจายการถือครองที่ดิน) ก็มักออกเป็นกฎหมายส่วนที่หวังผลให้มีการแก้ปัญหาเฉพาะกิจระยะหนึ่ง หรือเป็นเรื่องฉุกเฉินก็จะตัดสินใจดำเนินการและกำหนดโดยมติคณะรัฐมนตรี

3. กิจกรรมของรัฐบาล กิจกรรมของรัฐบาลเป็นสิ่งบ่งบอกให้เห็นถึงการดำเนินงานตามนโยบายของหน่วยงานภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับนโยบายสาธารณะซึ่งจะช่วยให้เห็นว่ามีกระทำตามเจตนารมณ์และแนวนโยบายสาธารณะที่กำหนดไว้หรือไม่ มีการระดมจัดหาทรัพยากรหรือมีมาตรการอย่างอื่นมาเพื่อสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมดังกล่าวอย่างไร หรือไม่และมากน้อยเพียงใด เช่นนโยบายการตรวจสอบคุณภาพอาหารเพื่อความปลอดภัยของผู้บริโภค รัฐบาลจะต้องมีกิจกรรมเสริมอย่างจริงจัง นอกเหนือไป จากการตรวจสอบว่าอาหารเป็นอันตรายหรือไม่แต่จะต้องมี

การบังคับใช้กฎหมายในส่วนของบทลงโทษแก่ผู้ฝ่าฝืนอย่างจริงจังด้วยเพราะหากปล่อยปละละเลย ไม่เคร่งครัดการบังคับใช้กฎหมายในส่วนของบทลงโทษก็เท่ากับว่า รัฐบาลยังมีได้ดำเนินกิจกรรมตามนโยบายที่กำหนดนั้นอย่างได้ผล (กล่าวคือ ยังมีผู้ผลิตอาหารที่เป็นอันตรายออกมาขายเพราะไม่ต้องเกรงกลัวบทลงโทษ) อย่างไรก็ตาม เราสามารถจะพิจารณากิจกรรมของรัฐบาลได้จากโครงการและแผนงานต่างๆ ของหน่วยงานราชการว่า ได้มีการนำมาปฏิบัติหรือไม่ อย่างไรและดำเนินการอย่างจริงจังเพียงใดเช่นโครงการกองทุนหมู่บ้านนั้น ปรากฏว่า ในส่วนของการระดมเม็ดเงินลงสู่หมู่บ้านนั้นได้มีการดำเนินงานอย่างทั่วถึงแต่สิ่งที่มีได้ดำเนินการควบคู่ไปด้วยอย่างจริงจัง คือการให้คำแนะนำในการใช้เงินที่ชาวบ้านนำไปเพื่อทำประโยชน์ให้สมเจตนารมณ์ที่รัฐบาลวางไว้ดังนั้น จากการประเมินติดตามผลภายหลังจึงมีรายงานออกมาว่ากองทุนหมู่บ้านประสบความสำเร็จไม่ถึงร้อยละ 60 ซึ่งหมายความว่า จากเม็ดเงินตามโครงการทั้งหมดจำนวน 50,000 ล้านบาทเป็นการใช้เงินไม่คุ้มค่าเชิงเศรษฐกิจถึง 20,000 ล้านบาท

4. ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมของรัฐบาลโดยปกติการดำเนินกิจกรรมของรัฐบาลตามที่ประกาศเจตนารมณ์ไว้ จะมีการกำหนดเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่คาดหวังของกิจกรรมไว้ตั้งแต่เริ่มจัดทำแผนงาน ดังนั้นซึ่งผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินกิจกรรมจึงเป็นสิ่งที่แสดงถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวของกิจกรรมรัฐบาล เช่น โครงการรณรงค์ลดสถิติ “เมาแล้วขับ” นั้นผลลัพธ์ที่ออกมาควรจะแสดงแนวโน้มจำนวนผู้กระทำผิดลดลง แต่หากไม่ลดลง ก็แสดงว่านโยบายที่กำหนดขึ้นไม่บรรลุผลตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

2.3 ประเภทของนโยบายสาธารณะ

ดังที่กล่าวแล้วว่า ความหมายของนโยบายสาธารณะความหมาย หนึ่งก็คือ สิ่งที่รัฐบาลเลือกกระทำ หรือไม่กระทำ ซึ่งกระทบต่อผลประโยชน์ของเราซึ่งเป็นนิยามที่เข้าใจได้ง่ายที่สุดแต่ในกระบวนการนโยบายจริงๆ มีความซับซ้อนมากกว่านั้นสมมติว่า ประธานาธิบดีมีอำนาจเด็ดขาดตัดสินใจ ดังนั้นประธานาธิบดีจะมีบทบาทแต่ผู้เดียวในการดำเนินการและต้องรับผิดชอบต่อนโยบายที่ดำเนินการไป เช่น ในกรณีสหรัฐอเมริกาถ้าประธานาธิบดีออกกฎหมายอนุญาตให้ขายน้ำ และตกปลาในแม่น้ำได้ในเวลา 5 ปี กฎหมายแบบนี้จะมีผลเพียงเป้าหมายเดียว คือ การอนุญาตให้ใช้ประโยชน์จากแม่น้ำการออกกฎหมายแบบนี้จึงดูง่าย ไม่ยุ่งซับซ้อนที่จะประกาศและยังมีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติด้วยแต่เนื่องจากระบอบการเมืองของอเมริกาไม่ได้เรียบง่ายเหมือนตัวอย่างข้างต้นแต่อำนาจทางการเมืองแบ่งออกเป็น 3 ส่วนและแต่ละส่วนยังแตกต่างกันไปในแต่ละระดับรัฐบาล (เช่น รัฐบาลกลาง รัฐบาลมลรัฐและรัฐบาลท้องถิ่น) นั่นคือ ระบบการเมืองของสหรัฐประกอบด้วย 3 ส่วน มี 50 มลรัฐและมีรัฐบาลท้องถิ่น 80,000 แห่ง และทั้งหมดดำเนินการไปตามระบอบการเมือง 3 ส่วนคือ ด้านนิติบัญญัติ บริหาร และตุลาการซึ่งทำให้มีผลต่อการกำหนดรูปแบบของ

นโยบายสาธารณะ ด้วยเช่นการออกกฎหมายเกี่ยวกับขนาดมาตรฐานของตาข่ายจับกุ้งเพื่อไม่มีขนาดเล็กเกินไปจนส่งผลกระทบต่อเต่าทะเลซึ่งใกล้จะสูญพันธุ์ กฎหมายเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมส่วนรวมจึงออกมาในระดับกฎหมายหลัก อย่างไรก็ตาม ในรายละเอียดเฉพาะแต่ละมลรัฐหรือแต่ละท้องถิ่นอาจจะมีการกฎหมายย่อยประกอบก็ได้ หรือบางครั้งเป็นเพียงกฎหมายของเฉพาะมลรัฐก็ได้เช่น กฎหมายห้ามกีฬาชนไก่ บางรัฐมีกฎหมายนี้ แต่บางรัฐไม่มีซึ่งความแตกต่างกันดังกล่าวก็คงเป็นเพราะแต่ละรัฐมีชนบประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่นเฉพาะแตกต่างกันก็เป็นได้ดังนั้น จะเห็นว่า นโยบายสาธารณะของอเมริกาจะมีความหลากหลายแตกต่างกันในแต่ละประเภทนอกจากนี้สาเหตุการที่มีการออกมีการออกกฎหมายระดับมลรัฐและท้องถิ่นก็เพราะระดับท้องถิ่นอาจมีความรู้ความชำนาญมากกว่ารวมทั้งอาจมีทรัพยากรในการดำเนินการมากกว่ารัฐสภา (congress) นอกจากนี้ในส่วนของเจ้าหน้าที่รัฐระดับท้องถิ่นก็อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนและมีความเป็นกลางมากกว่าสมาชิกรัฐสภาซึ่งมาจากการเมือง ดังนั้นการเสนอกฎหมายระดับท้องถิ่นจึงเป็นการตัดสินใจของผู้เชี่ยวชาญที่เป็นกลางมากกว่านักการเมืองตามหลักการจำแนกประเภท (typology) นักวิชาการได้พัฒนาการจำแนกประเภทนโยบายสาธารณะ การแบ่งในยุคแรกสุดโดยมัววโปลจะแบ่งเป็นประเภทตามประเภทของเรื่อง เช่น นโยบายการศึกษา นโยบายด้านสุขภาพ หรือนโยบายด้านการขนส่ง ฯลฯ การจัดแบ่งประเภทแบบนี้แม้ว่าจะเป็นประโยชน์ในการจำแนกความแตกต่างของขอบเขตนโยบายแต่จะไม่ช่วยให้เรามองเห็นข้อสรุปทั่วไปเกี่ยวกับแนวคิดรัฐศาสตร์ซึ่งภายใต้กรอบนโยบายเหล่านี้ได้

ทฤษฎีการแบ่งประเภทนโยบายของ Theodore Lowi, Randall Ripley และ Grace Franklin ทฤษฎีการแบ่งประเภทนโยบาย (policy typologies) ได้พัฒนามาเป็นลำดับ กระทั่งถึงยุคใหม่ของการพัฒนาการแบ่งประเภทนโยบายซึ่งเริ่มต้นในปี ค.ศ.1964 Lowi (1964) ได้วางรูปแบบการจำแนกประเภทของนโยบายที่ดีไว้แบบหนึ่งซึ่งเป็นที่นิยมใช้สอนในระดับมหาวิทยาลัยทั่วไปในปัจจุบัน Lowi ได้จำแนกประเภทนโยบายสาธารณะเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. นโยบายจัดสรร (Distributive Policies) เป็นนโยบายที่มุ่งจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้ประโยชน์บางอย่างแก่กลุ่มผลประโยชน์เฉพาะกลุ่มเช่น นโยบายอุดหนุนเกษตรกร (farm subsidies) และการจ่ายชดเชยของรัฐบาลกลางให้การสร้างโครงสร้างพื้นฐานในชนบท (local infrastructures) เช่น โครงการสร้างเขื่อน (เช่น กรณีเงินสร้างเขื่อนกั้นแม่น้ำต้องชดเชยด้วยการหาที่อยู่ให้ผู้ที่ถูกเวนคืนที่ดิน) ระบบป้องกันน้ำท่วม สนามบินทางหลวง และโรงเรียน ผลประโยชน์จากโครงการสาธารณะเหล่านี้โดยปกติจะกระจายไปในกระบวนการของอำนาจบริหารและกระบวนการด้านงบประมาณนโยบายกระจายนี้ทำให้เกิดการเจรจาต่อรองแบ่งปันผลประโยชน์กันในระหว่างกลุ่มสมาชิกรัฐสภาเพราะพวกเขาจะอ้างถึงประสิทธิภาพของเขาในการนำเอาเงินงบประมาณเหล่านี้ไปพัฒนาให้ท้องถิ่นของเขาเพื่อเป็นการรณรงค์หาเสียงสำหรับการเลือกตั้งครั้งต่อไปแต่น่าสังเกตว่าโครงการรายจ่ายที่ลงไปสู่งบประมาณของท้องถิ่นนั้นบ่อยครั้งจะเน้นการจัดสรรแบ่งงบประมาณอย่าง

ยุติธรรมโดยยึดตามสัดส่วนของเสียภาษีที่ผู้เสียภาษีในแต่ละท้องถิ่นเป็นผู้จ่าย อย่างไรก็ตาม Lowi ได้ตั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับนโยบายนี้ไว้ใน The End of Liberalism(1979) ว่าเนื่องจากในการดำเนินโครงการรัฐบาลมักจะก่อให้เกิดมีผู้ได้รับผลประโยชน์ และกลุ่มที่เป็นตัวแทนผู้ได้รับผลประโยชน์เสมอ ดังนั้น Lowi จึงเรียกระบบการเมืองอเมริกาแบบนี้ว่าเป็นแบบ “เสรีนิยมกลุ่มผลประโยชน์” (interest group liberalism) ซึ่งเป็นระบอบการเมืองที่ทุกกลุ่มผลประโยชน์เรียกร้องการสนับสนุนจากรัฐบาลกลาง ดังนั้น สมาชิกพรรคการเมืองที่ได้รับเลือกตั้งก็จะสนใจให้บริการแก่กลุ่มผลประโยชน์เฉพาะมากกว่าจะให้ผลประโยชน์แก่สาธารณชน

2. นโยบายควบคุม (Regulatory Policies) เป็นนโยบายที่กำหนดขึ้นมาเพื่อใช้บังคับหรือควบคุมธุรกิจ ซึ่งการควบคุมมีอยู่ 2 ประเภท คือ นโยบายควบคุมแบบแข่งขัน หรือ Competitive regulatory policy และนโยบายควบคุมแบบปกป้อง หรือ Protective regulatory policy

1) นโยบายควบคุมแบบแข่งขันเกี่ยวข้องกับนโยบายที่มีลักษณะ “จำกัดการจัดหาสินค้าและบริการให้แก่ผู้ค้าส่งให้มีเพียง 2-3 ราย และเป็น 2-3 รายที่คัดเลือกมาจากผู้ค้าส่งจำนวนมากที่แข่งกัน” เช่นการจัดสรรคลื่นความถี่วิทยุ โทรทัศน์และการออกใบอนุญาตแฟรนไชส์ (franchise) เพื่อให้มีสิทธิในการใช้คลื่นอีกตัวอย่างก็คือ นโยบายที่ตั้งใจเพื่อควบคุมการค้า หรือวิชาชีพ เช่น กฎหมาย ยากการรักษาพยาบาลวิศวกรรม ไฟฟ้า ประปาและช่างออกแบบ รัฐบาลจะมีนโยบายเพื่อควบคุมการประกอบอาชีพอิสระเหล่านี้โดยรัฐบาลเป็นผู้กำหนดอำนาจในการออกใบอนุญาตให้แก่สมาชิกของสมาคมอาชีพ เช่นอาชีพทนายความ หรือใบอนุญาตประกอบเวชกรรมสำหรับอาชีพแพทย์ นโยบายควบคุมแบบนี้แม้ว่าจะมีข้อเสียตรงที่เป็นการจำกัดการเข้าสู่อาชีพของบางคนและเป็นการจำกัดจำนวนผู้ประกอบการวิชาชีพ แต่ข้อดีคือสามารถจะกำหนดหรือสร้างมาตรฐานด้านวิชาชีพนั้น ๆ ได้ เพราะในทางปฏิบัติก็จะมีกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่เหมาะสมจะได้รับใบอนุญาตเป็นต้น อย่างไรก็ตาม นโยบายควบคุมแบบแข่งขันนี้ส่วนมากแล้วจะไม่ใช่สิ่งที่สังเกตของสาธารณชนมากนัก ดังนั้น ในสหรัฐ นโยบายนี้จึงมักจะออกมาในระดับมลรัฐ ส่วนกรณีของไทย เป็นประเทศเล็กจึงออกมาในแบบรวมทั้งประเทศ เช่น แพทยสภา วิศวกรรมสถาน และสมาคมทนายความ เป็นต้น

2) นโยบายควบคุมแบบปกป้องเป็นนโยบายที่ออกมาเพื่อปกป้องสาธารณชนจากผลด้านลบของกิจกรรมภาคเอกชน (negative effects of private activity) เช่น อาหารเป็นพิษ มลพิษทางอากาศผลิตภัณฑ์ไม่ปลอดภัย หรือการฉ้อฉลทางธุรกิจกฎหมายที่ออกมาควบคุมธุรกิจเพื่อปกป้องผู้บริโภคหรือสาธารณชนนี้ย่อมจะไม่ที่พึงพอใจของธุรกิจเพราะนอกจากจะถูกตรวจสอบอย่างเข้มงวดแล้ว ธุรกิจยังจะต้องเสียต้นทุนเพิ่มขึ้นในการที่จะระมัดระวังคุณภาพหรือปรับปรุงให้คุณภาพดีขึ้น ซึ่งจะมีผลให้กำไรของธุรกิจลดลง ธุรกิจส่วนใหญ่จะต่อต้านกฎหมายแบบนี้เนื่องจากถูกควบคุมเข้มงวดขณะที่หน่วยซึ่งมีหน้าที่ควบคุมจะยื่นหยัดปกป้องผลประโยชน์สาธารณะนโยบายควบคุมแบบปกป้องมีแนวโน้มว่าจะถูกคัดค้านโต้แย้งจากธุรกิจและโดยปกติการตัดสินใจออกกฎหมายจะต้องอาศัยการ

เจรจา และการประนีประนอมเพราะในกรณีส่วนใหญ่แล้ว ทั้งธุรกิจและผู้ออกกฎหมายจะไม่มีใครเห็นด้วยทั้งหมดกับการกำหนดนโยบายแบบนี้บ่อยครั้งที่รัฐสภาและสมาชิกสภาถูกจัดไว้ในฐานะนายหน้าหรือคนกลางซึ่งทำหน้าที่เป็นสื่อกลางระหว่างหน่วยควบคุมและผลประโยชน์ทางธุรกิจ

3. นโยบายจัดสรรใหม่ (Redistributive Policies) เป็นนโยบายที่กำหนดขึ้นมาเพื่อทำให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรใหม่ นโยบายนี้มักจะถูกโต้แย้ง เพราะมันเกี่ยวข้องกับรัฐบาลและผู้นำซึ่งเรียกว่าสมาคมชั้นสูงสุด (peak association) ในด้านการจัดทํานโยบาย โดยทั่วไปนโยบายจัดสรรใหม่มุ่งที่จะดำเนินการเกี่ยวกับการจัดสรรความมั่งคั่ง ที่ดินสิทธิบุคคล และสิทธิพลเมือง หรือนโยบายที่มีคุณประโยชน์กับชนชั้นสังคมและกลุ่มชาติพันธุ์ ภายใต้นิยามนี้ ตัวอย่างที่เห็นชัดเจนได้รวมเอาสวัสดิการสิทธิพลเมืองของชนกลุ่มน้อย ความช่วยเหลือแก่เมืองและโรงเรียนที่ขัดสนยากจนเป็นต้น นโยบายแบบนี้ยากที่จะผ่านรัฐสภาได้เพราะจะต้องทำให้กลุ่มที่มีอำนาจต่ำมีมากกว่ากลุ่มผลประโยชน์ที่มีอำนาจสูงหรืออย่างน้อยที่สุดก็ต้องชักชวนให้กลุ่มที่มีอำนาจสูงกว่าเห็นว่ามันเป็นสิ่งถูกต้องและยุติธรรมที่จะกระจายทรัพยากรบางส่วนไปให้แก่กลุ่มที่มีอำนาจน้อยกว่าในกรณีของไทย การออกกฎหมายภาษีมรดก ภาษีทรัพย์สิน รวมทั้งการปฏิรูปที่ดินเป็นตัวอย่างที่ชัดเจนว่ากฎหมายดังกล่าวนี้แทบจะไม่มีโอกาสผ่านความเห็นชอบของรัฐสภาเลยเพราะคนร่ำรวยซึ่งแม้จะเป็นคนส่วนน้อย แต่มีอำนาจสูงกว่าเป็นผู้สูญเสียประโยชน์ก็จะกดดันไม่ให้รัฐสภาผ่านกฎหมายนี้ ดังจะเห็นได้ว่า แม้พรรคการเมืองต่างๆจะเสนอนโยบายนี้ในช่วงการหาเสียงแต่ก็ไม่เคยมีการผลักดันเข้าสภาเป็นรูปธรรมแม้แต่ครั้งเดียว

2.4 ความสำคัญของนโยบายสาธารณะ

นโยบายสาธารณะถือเป็นส่วนสำคัญที่สุดของการบริหารงานของรัฐบาลเพราะเกี่ยวข้องกับเจตนาธรรมของรัฐบาลตั้งแต่เมื่อครั้งหาเสียงเลือกตั้งจนถึงการประกาศแถลงนโยบาย และโดยตัวของมันเอง นโยบายสาธารณะก็มีความสำคัญในแง่ต่างๆ ดังนี้

1) เป็นกรอบแนวทางการบริหารจัดการของภาครัฐในอันที่จะแก้ปัญหาให้แก่สาธารณชน เพราะนโยบายสาธารณะจะกระทบต่อวิถีชีวิตด้านต่างๆ ของประชาชน เช่นนโยบายสาธารณะด้านสาธารณสุข สวัสดิการ การศึกษา การเก็บภาษี การค้าต่างประเทศการอพยพ สิทธิของพลเมือง การปกป้องสิ่งแวดล้อม รายจ่ายของรัฐบาลท้องถิ่นและการป้องกันประเทศ

2) เป็นเสมือนเข็มทิศการทำงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่จะยึดถือเป็นแนวปฏิบัติ เนื่องจากในนโยบายสาธารณะจะกำหนดว่าเจ้าหน้าที่รัฐที่เกี่ยวข้องส่วนใดจะต้องปฏิบัติอะไร อย่างไร และเมื่อไร จึงจะสอดคล้องกับแนวนโยบาย

3) ช่วยให้ประชาชนได้รับรู้ถึงบทบาทการมีส่วนร่วมตามนโยบายที่รัฐบาลกำหนด เช่นโครงการรณรงค์ลดภาวะโลกร้อน

4) เป็นเครื่องมือสำหรับทำให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรใหม่ที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของปัญหาและเพื่อประโยชน์ของประชาชนส่วนใหญ่

2.5 นโยบายสาธารณะกับประชาสังคม

นโยบายสาธารณะ และภาคประชาสังคม (civil society) ถือว่ามีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดทั้งความสัมพันธ์ในเชิงผลประโยชน์ (benefits) และความขัดแย้ง (conflicts) หรือทั้งสองอย่างในเวลาเดียวกัน นโยบายสาธารณะใดๆก็ตามย่อมทำให้เกิดความสัมพันธ์สองด้านนี้เสมอ เพราะยากที่นโยบายสาธารณะจะก่อให้เกิดผลประโยชน์เพียงด้านเดียวแม้ว่าจะเป็นนโยบายสาธารณะที่เป็นสินค้าสาธารณะบริสุทธิ์ (pure public goods) ก็ยังมีคำถามเรื่องลำดับความเหมาะสมของนโยบาย ผลต่างด้านต้นทุน-ผลประโยชน์หรืออัตราผลตอบแทนของโครงการ (internal rate of returns) เมื่อเปรียบเทียบกับโครงการอื่น เช่น โครงการสร้างทางด่วนสาย A แม้จะช่วยบรรเทาปัญหาจราจรได้ แต่ประชาสังคมก็มีคำถามว่า คุ่มค่าหรือไม่ควรทำหรือยัง หรือควรทำโครงการอื่นก่อน เป็นต้น ในสังคมประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ประชาสังคมจึงมีบทบาทตรวจสอบและวิพากษ์วิจารณ์การกำหนดโครงการนโยบายสาธารณะของรัฐอย่างเต็มที่อีกประเด็นหนึ่งที่นโยบายสาธารณะของรัฐบาลมักจะถูกเพ่งเล็งมากที่สุดคือเรื่องผลประโยชน์ทับซ้อน (conflict of interests) ระหว่างผู้กำหนดนโยบายกับภาคประชาสังคมซึ่งแท้จริง ผลประโยชน์ทับซ้อนนี้ก็คือความขัดแย้งเชิงผลประโยชน์ระหว่างผู้กำหนดนโยบายซึ่งได้แก่รัฐบาลหรือเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินนโยบายกับสาธารณชนความขัดแย้งเชิงผลประโยชน์ที่เห็นได้ชัด เช่นเหตุใดรัฐบาลจึงไม่เลือกที่จะสร้างถนนสาย A แต่กลับไปสร้างถนนสาย B ทั้งที่สาย A มีความคุ้มค่ามากกว่าในทุกด้านซึ่งข้อเท็จจริงเบื้องหลังของการที่รัฐบาลเลือกสร้างสาย B ก็เพราะผู้ดำเนินนโยบายซึ่งเป็นคนของรัฐบาลมีผลประโยชน์ที่มิควรได้จากการเลือกโครงการนั้นซึ่งการได้ประโยชน์ของผู้ดำเนินนโยบายทำให้สาธารณชนเสียหายหรือได้รับประโยชน์ไม่เต็มเม็ดเต็มหน่วย

3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ดังนั้นการที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น (กาญจนา อรุณสุขขุจี, 2546)

3.1 ความหมายของ ความพึงพอใจ

ความพึงพอใจสามารถสังเกตได้จากการแสดงออก “พึง” เป็นคำช่วยกิริยา หมายถึง “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า เหมาะใจ พอใจ เป็นความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับความสำเร็จตามความ

มุ่งหมาย และความต้องการ ความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลที่มีความหมายกว้าง ความพึงใจโดยทั่วไปตรงกับคำภาษาอังกฤษ “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยสังเขปดังนี้

กูต (Good. 1973 : 384) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึง คุณภาพ สภาพหรือระดับของความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ และ ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานของเขา

แมงเกิลสิดอร์ฟ (Mangelsdorff. 1978 : 86) กล่าวว่า ความพึงใจเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของงาน

วอลแมน (Wolman. 1973 : 333) ได้ให้ความหมายของความพึงใจไว้ว่า ความพึงใจหมายถึง “ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการ หรือแรงจูงใจ” จากคำจำกัดความข้างต้นจะสังเกตได้ว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดีไม่ว่าจะเป็นด้านวัตถุหรือด้านจิตใจ ซึ่งความพอใจนั้นอาจเกิดจากคุณภาพของงาน หรือสิ่งที่มีการนำเสนอในรูปแบบที่น่าพอใจ

กรองแก้ว อยู่สุข (2542) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าหมายถึงทัศนคติโดยทั่วไปของพนักงานที่มีต่องานของเขาถ้าเขาได้รับการปฏิบัติที่ดีตอบสนองความต้องการของเขาตามสมควรเช่น สภาพการทำงานที่มั่นคงปลอดภัยได้เงินเดือนค่าจ้างตอบแทนเพียงพอแก่การยังชีพ ฯลฯ จะทำให้พนักงานพอใจและมีความรู้สึก (ทัศนคติ) ที่ดีต่อองค์กรฯ

ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ (2546) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าความพึงใจหมายถึง ท่าทีความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน หรือการร่วมปฏิบัติงาน หรือการได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน โดยผลตอบแทนที่ได้รับรวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานจะเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ปฏิบัติ

วาทีณี ไส้จ้อ (2549) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดๆ ก็ตาม หากว่าได้รับการตอบสนองความต้องการแล้วและทำให้บุคคลนั้น มีความรู้สึกทางบวก หรือมีความรู้สึกในทางที่ดีก็หมายถึงความพึงพอใจ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพจิตใจ ความรู้สึกของผู้เป็นประชากรที่มีต่อการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ ความพึงใจ (Satisfaction) เป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการเรียนรู้อีกประการหนึ่ง

3.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่านนำเสนอแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคคลในการทำงานไว้หลากหลายมุมมองดังนั้นเพื่อให้นักวิจัยบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้คณะผู้วิจัยจะขอนำเสนอแนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการต่าง ๆ ที่ได้เสนอแนวคิดไว้ดังต่อไปนี้

3.2.1 ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) (Donnelly, Jr et al. , 1997: 271-273) ทฤษฎีนี้ได้กล่าวไว้ว่ามนุษย์มีความต้องการเหมือนกัน แต่ความต้องการเป็นลำดับขั้น ซึ่ง Maslow ได้ตั้งสมมติฐานความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการและความต้องการนี้จะมียู่เสมอไม่สิ้นสุดเมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทนซึ่งเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้นเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

นอกจากนี้ Maslow ยังได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้นตอน ตามลำดับดังนี้

ขั้นที่ 1 เกี่ยวกับการดำเนินชีวิตตอบสนองโดยให้ค่าจ้างด้านสวัสดิการ ตอบสนองโดยให้ชุดแต่งกายจัดรถรับส่งให้คำรักษาพยาบาลและอื่น ๆ

ขั้นที่ 2 เกี่ยวกับความปลอดภัยและความมั่นคงในการทำงาน ตอบสนองโดยการทำสัญญาจ้างทำข้อตกลงกับสหภาพแรงงาน การประกันการว่างงาน การประกันสุขภาพ

ขั้นที่ 3 และขั้นที่ 4 เกี่ยวกับการสมาคมและการได้รับยกย่องตอบสนองโดยถามความเห็นผู้ทำงานมาก่อน ในเรื่องการบรรจุคนเข้าทำงานใหม่ให้อำนาจการตัดสินใจในบางส่วนสร้างบรรยากาศให้รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าขององค์การยกย่องชมเชยมอบงานที่สำคัญให้กระทำ

ขั้นที่ 5 เกี่ยวกับการบรรลุความสำเร็จที่ตนเองต้องการตอบสนองโดยเปิดโอกาสให้เขาได้ทำงานตามที่ปรารถนาบ้าง

ทฤษฎีของ Maslow นี้สรุปใจความสำคัญได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การแต่ละระดับจะมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไปเช่นพนักงานระดับผู้บริหารจะมีความพึงพอใจแตกต่างจากพนักงานในระดับปฏิบัติการทั้งนี้เพราะระดับความต้องการของพนักงานทั้งสองนั้นแตกต่างกัน

3.2.2 ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮอริชเบิร์ก (Herzberg)

Herzberg (1982) เสนอทฤษฎีการจูงใจในการทำงานไว้ว่า ปัจจัยที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานกับปัจจัยที่จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานนั้นแตกต่างกันและปัจจัยทั้งสองอย่างนี้ไม่มีความสัมพันธ์กันเลยปัจจัยปฏิเสหมีชื่อว่า Hygiene Factors เป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลไม่เกิดความพึงพอใจในงาน อย่างไรก็ตามปัจจัยเหล่านี้ไม่มีผลทำให้ทำที่ ความรู้สึก หรือทัศนคติเป็นบวกและไม่มีผลทำให้การปฏิบัติงานมีผลผลิตเพิ่มขึ้น ปัจจัยเหล่านี้ประกอบด้วย เงิน (Money) การนิเทศงาน

(Supervision) สถานภาพทางสังคม (Social Status) ความมั่นคง (Security) สภาพการทำงาน (Working condition) นโยบาย และการบริหารงาน (Policy and administration) และความสัมพันธระหว่างบุคคล (Interpersonal relation) อีกปัจจัยหนึ่งคือปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจที่มีชื่อว่า Motivation Factors เป็นปัจจัยเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติมีผลต่อความพึงพอใจในงาน โดยตรงและมีผลต่อการเพิ่มหรือลดผลผลิตของงานด้วย ซึ่งได้แก่ ลักษณะของงาน (The Work itself) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ความเจริญก้าวหน้า (Advancement) ความเจริญงอกงามที่เป็นไปได้ (Possibility of growth) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และความสำเร็จ (Achievement)

3.2.3 ทฤษฎีแรงจูงใจของแมค เคลลแลนด์ (Mc Clelland)

McClelland (1988) ได้กำหนดทฤษฎีความต้องการประสพผลสำเร็จไว้ 3 อย่างด้วยกัน คือความต้องการความสำเร็จ (achievement) ความต้องการอำนาจ (power) และความต้องการมีสายสัมพันธ์ (affiliation) ทฤษฎีนี้เชื่อว่า ปกติความต้องการที่มีอยู่ในตัวคนจะมีเพียง 2 ชนิดคือ ต้องการมีความสุขสบายและต้องการปลอดภัยจากการเจ็บปวดแต่สำหรับความต้องการอื่น ๆ จะเกิดขึ้นภายหลังด้วยวิธีการศึกษาเรียนรู้ อย่างไรก็ตามมนุษย์ทุกคนต่างก็ดิ้นรนชวนขวายหาสิ่งต่าง ๆ เหมือนกัน จึงมีประสบการณ์ในเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ มาคล้ายกันจนในที่สุดมนุษย์ทุกคนต่างเรียนรู้ถึงความต้องการที่มีมากน้อยแตกต่างกันเหตุนี้ จึงสรุปได้ว่ามนุษย์ทุกคนต่างก็มีความต้องการเหมือนกันแต่ต่างกันที่ความต้องการทั้ง 3 อย่าง คือ

1. ความต้องการด้านความสำเร็จ (Achievement) คนที่ต้องการประสพความสำเร็จสูง ส่วนมากมักจะตั้งเป้าหมายไว้ค่อนข้างสูงคนเหล่านี้ชอบที่จะทำงานให้ได้ดีด้วยตนเอง และมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานนั้น ๆ ให้ประสพผลสำเร็จด้วยฝีมือของตนเองคนเหล่านี้จะไม่ค่อยสนใจถึงความสำเร็จตามที่ได้ตั้งใจเอาไว้แต่จะคำนึงถึงรางวัลหรือผลประโยชน์ที่จะได้จากการทำงานนั้นมากกว่าคนเหล่านี้จะมีบุคลิกลักษณะเด่น 3 ประการซึ่งได้แก่

1) ตั้งเป้าหมายงานยากและท้าทาย

2) ต้องการทราบถึงความก้าวหน้าของงานแต่ละขั้นว่าเป็นไปตามที่มุ่งหวังไว้เพียงใด และไม่ชอบการทำงานที่ยาวนานโดยไม่รู้จักจบสิ้นโดยที่ไม่อาจมองเห็นถึงคุณค่าหรือความสำเร็จของงานที่ทำ

3) ต้องการที่จะควบคุมผลของการทำงานที่เกิดจากการที่ตนได้ทุ่มเทความพยายามลงไปและไม่ชอบอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้ใดผู้หนึ่งรวมทั้งการไม่ชอบทำงานประเภทที่เกี่ยวกับโชคกลางหรือหวังผลไม่ได้

2. ความต้องการด้านอำนาจ (Power) คนที่มีความต้องการที่จะมีอำนาจเหนือบุคคลอื่น จะพยายามแสดงออกถึงอำนาจในการควบคุมทั้งทรัพย์สิน สิ่งของ และในทางสังคมคนประเภทนี้จะใช้

วิธีการสร้างอิทธิพลเหนือคนอื่นหรือพยายามพูดจาหว่านล้อมให้เกิดการยอมรับนับถือจากฝ่ายอื่นและบ่อยครั้งต่างจะไฝหาตำแหน่งที่จะได้เป็นผู้นำของกลุ่มที่ตนสังกัดอยู่คนกลุ่มนี้จะมีแรงจูงใจสูงถ้าหากได้มีโอกาสให้เขาได้แสดงออกในทางที่จะเพิ่มอำนาจได้อย่างเต็มที่ลักษณะของคนที่มีความต้องการด้านอำนาจนี้จะเชื่อในระบบอำนาจที่มีอยู่ในองค์การเชื่อในคุณค่าของงานที่ทำพร้อมที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตนให้กับองค์การและเชื่อในความถูกต้อง

3. ความต้องการมีสายสัมพันธ์ (Affiliation) เป็นการให้ความสำคัญต่อไมตรีจิตและความสัมพันธ์ที่หวังจะได้รับน้ำใจตอบแทนจากคนอื่นเพราะฉะนั้นคนที่มีความต้องการทางสายสัมพันธ์ประเภทนี้มักมักจะแสดงออกโดยหวังหรืออยากได้รับการยอมรับจากผู้อื่นโดยพยายามทำตนเองให้เข้ากับความต้องการและความอยากได้ของผู้อื่น และจะพยายามทำตนให้เป็นคนจริงใจและพยายามเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นให้มากคนประเภทนี้พยายามที่จะแสวงหาโอกาสสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้การหวังจะมีโอกาสรู้จักและสื่อสารผู้อื่น จึงเป็นสิ่งที่คนกลุ่มนี้เสาะหาตลอดเวลา

จากทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น สรุปใจความสำคัญได้ว่าความต้องการของมนุษย์นั้นมียู่มากมายและไม่จำกัดเมื่อความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนอง ก็เกิดความต้องการอีกอย่างหนึ่งขึ้นมาอีก ซึ่งความต้องการของมนุษย์แต่ละคนก็ไม่เหมือนกันทั้งนี้เพราะมนุษย์แต่ละคนต่างมีภูมิหลังความเป็นมาไม่เหมือนกันทั้งการอบรมเลี้ยงดู การศึกษา การทำงาน และสภาพแวดล้อมที่อาศัยอยู่

3.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่คาดว่าจะได้รับบริการในสถานการณใดสถานการณหนึ่งนั้นอาจไม่คงที่และผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. สินค้าที่บริการความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตรงกับความต้องการ รวมไปถึงความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ
2. ราคาค่าบริการความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อราคาค่าบริการนั้นเหมาะสมและผู้รับบริการเต็มใจที่จะจ่าย แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นเจตคติของผู้รับบริการแต่ละคนนั้นย่อมไม่เหมือนกัน
3. สถานที่บริการ ทำเลที่ตั้งเข้าถึงได้สะดวกและสถานที่ตั้งของสถานที่บริการมีการกระจายสาขาพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการได้อย่างสะดวกก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ
4. การส่งเสริมแนะนำการบริการเช่นการที่ผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อช่องทางต่าง ๆ ในการบริการก็เป็นปัจจัยที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจได้เหมือนกัน
5. ผู้ให้บริการถือเป็นบุคคลสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรคำนึงถึงเป็นหลักว่าทำอย่างไรจึงจะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ เช่นบรรยากาศภายในสถานที่บริการ หรือสถานที่ข้างเคียง ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

7. กระบวนการบริการได้แก่วิธีการนำเสนอการบริการว่าทำอย่างไรจึงจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเพราะหากประสิทธิภาพของกระบวนการให้บริการไม่ดีก็ทำให้ผู้รับบริการไม่คล่องตัว (จिरักัญญา อ่อนละอ, 2546, หน้า 9)

นอกจากนี้ เกรียงไกร นันทวัน (2546, หน้า 12) ยังได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการว่าขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการคือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการซึ่งหมายถึงผู้รับบริการจะต้องได้รับรู้ว่าผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ หมายความว่าผู้รับบริการจะต้องได้รับรู้วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการว่ามีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดเช่นในเรื่องของความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่รวมไปถึงการปฏิบัติตนของผู้ให้บริการ เป็นต้นซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ มีความสำคัญกับทุกหน่วยงานโดยเฉพาะหน่วยงานของรัฐ ที่มีหน้าที่ติดต่อกับประชาชนหรือมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนการบริการถือเป็นหัวใจสำคัญของเจ้าหน้าที่ภาครัฐทุกคน

4.1 ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ฉบับ พ.ศ.2542 (2546 : 607) ได้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” ว่า หมายถึงปฏิบัติรับใช้, ให้ความสะดวกต่าง ๆ จินตนาบุญบังการ (2545, หน้า 40) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการหมายถึง สิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยาก และในขณะเดียวกันก็เสื่อมสภาพได้ง่าย และจะกระทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ทันทีหรือเกือบทันที สอดคล้องกับแนวคิดของ Kolter (อ้างถึงใน วิชัย เชื่อมวราศาสตร์, 2546, หน้า 17) ได้กล่าวถึงงานบริการว่า เป็นกิจกรรมที่จับต้องไม่ได้และถูกนำเสนอโดยฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่งแต่ทั้งนี้อาจถูกนำเสนอร่วมกับสินค้าที่จับต้องได้และคุณภาพของการให้บริการอาจแบ่งได้เป็น 2 ส่วนคือ 1) ให้บริการอะไร (What-functional quality of the process) 2) ให้บริการอย่างไร (how-technical of the outcome)

ฉัตรพร เสมอใจ (2546, หน้า 10) ได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับการบริการไว้ว่าการบริการเป็นกิจกรรม ประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จะจัดทำเพื่อเสนอขายหรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นร่วมกับการขายสินค้า

เบญจพร พุฒคำ (2547, หน้า 13) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการหมายถึงงานหรือกิจกรรมหรือการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ นธวัฒน์ ประกอบศรีกุล (2548, หน้า 9) ที่กล่าวถึงการบริการไว้ว่าเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการอย่างใดอย่างหนึ่งขององค์กรหรือบุคคลเพื่อตอบสนองความต้องการและก่อให้เกิดความพึงพอใจในผลของการกระทำนั้นๆ ของบุคคลที่มาติดต่อขอรับบริการ

สมิต สัจฉกร (2550, หน้า 14) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการคือ การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการในการให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามในการทำให้บุคคลต่างๆ ที่มาติดต่อได้รับความช่วยเหลือ

จากความหมายของการให้บริการที่กล่าวมาข้างต้นสรุปใจความสำคัญของการบริการได้ว่าการบริการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือ ในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดที่ผู้รับบริการต้องการ เช่น เวลาที่รวดเร็วที่สุด คุณภาพที่ดีที่สุด ความเอาใจใส่ที่ดีที่สุด ตลอดจน กริยาท่าทีที่ดีที่สุด เพื่อที่จะให้ผู้รับบริการพอใจที่สุดและย้อนกลับมาใช้บริการเราอีกในครั้งต่อไป

4.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Gronroos (อ้างถึงใน วิชัย เชื่อมวรศาสตร์, 2546, หน้า 17) ได้กล่าวถึงการบริการสรุปใจความสำคัญได้ว่าการที่ลูกค้าจะสามารถรับรู้คุณภาพของการบริการดีหรือไม่นั้นเป็นผลมาจากการที่ลูกค้าคาดหวังไว้ว่าตรงกับประสบการณ์ที่เคยได้รับการบริการหรือไม่ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเกิดเป็นภาพรวมของการบริการที่มีคุณภาพโดยผู้ให้บริการสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้โดยอาศัยหลักการ 6 ประการดังต่อไปนี้

1. การเป็นมืออาชีพและมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and skill) ทักษะดังกล่าวลูกค้าจะสามารถรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างเป็นระบบแบบแผน
2. ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and behavior) ลูกค้าจะรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาได้ทันทีทันใดและด้วยท่าทีที่เป็นมิตร
3. การเข้าถึงได้ง่ายและการยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and flexibility) สถานที่ตั้งของสำนักงานและเวลาที่ให้บริการรวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าจะช่วยให้ลูกค้าตัดสินใจและรับรู้ได้

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and trustworthiness) ในเรื่องของความไว้วางใจและความเชื่อถือนี้ลูกค้าจะรับรู้ได้หลังจากที่ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติได้ตามที่ตกลงกันได้

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติ (Recover) ลูกค้าจะสามารถรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างไม่คาดคิดได้อย่างทันท่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and credibility) ลูกค้าจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการก็ต่อเมื่อผู้ให้บริการบริการได้ภายในขอบเขตของหน้าที่ของผู้ให้บริการ กระทรวงศึกษาธิการ, กรมวิชาการ (อ้างใน ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2546, หน้า 37-38) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการบริการที่ดีประกอบด้วย 3 ประการดังนี้คือ 1) มีวัสดุที่มีคุณค่าทันสมัย เหมาะสม และเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ 2) มีเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้บริการที่ดี และ 3) มีการจัดแบ่งงานบริการที่ดีและเหมาะสม

นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี ไว้ทั้งหมด 11 ประการ ดังนี้คือ 1) มีความยินดีช่วยเหลือผู้อื่น 2) ยิ้มแย้มแจ่มใสทำให้ผู้ต้องการความช่วยเหลือรู้สึกสบายใจ 3) พร้อมที่จะรับฟังผู้อื่นพูด 4) ไม่วางตนข่มขานไม่ทำให้ผู้ต้องการความช่วยเหลือรู้สึกว่าด้อยความรู้หรือโง่ 5) มีความอดทนไม่ท้อถอยง่าย 6) มีปฏิภาณไหวพริบคาดคะเนความต้องการของผู้ที่มาขอความช่วยเหลือได้ 7) มีความจำดีและสามารถจดจำได้ว่าผู้ที่เคยมาขอความช่วยเหลือสนใจในเรื่องใด 8) เป็นคนช่างสังเกตสามารถสังเกตพฤติกรรมของผู้ที่มาติดต่อว่าเกิดความอึดอัดใจหรือไม่ 9) มีความอยากเรียนรู้และศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ 10) มีความซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น และ 11) ไม่พยายามแสดงตนว่าเป็นผู้รอบรู้ทุกอย่างสิ่งใดไม่รู้และตอบไม่ได้ก็รับว่าไม่รู้

จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าสิ่งสำคัญที่สุดคือผู้ให้บริการจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดซึ่งนอกจากคุณภาพของการบริการที่ดี และคุณสมบัติของผู้ให้บริการดังที่กล่าวมาแล้วสิ่งที่จะต้องคำนึงถึงอีกประการหนึ่งก็คือ หลักการบริการที่ดี ซึ่งชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546, หน้า 173) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการที่ดีไว้ 10 ประการ ดังนี้คือ

1. การให้บริการอย่างดีเลิศยึดลูกค้าเป็นหลักซึ่งกระทำได้โดยการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้าเอาใจใส่ในการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว ช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้กับลูกค้าและไม่เอาเปรียบลูกค้า

2. ให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการโดยให้ลูกค้าได้รับประโยชน์จากการบริการอย่างสูงสุด

3. สร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจและมุ่งหวังให้ลูกค้ามีความสุขจากการได้รับบริการ

4. มีจุดติดต่อเพียง 1 จุดในการใช้บริการหรือใช้พนักงาน 1 คนต่อการใช้งานในแต่ละเรื่อง และหากมีพนักงานคนใดไม่อยู่ควรมีพนักงานคนอื่นเข้ามารับผิดชอบการส่งต่องานเพื่อไม่ให้บริการสะดุด

5. ติดต่อได้ทุกวันและทุกเวลาองค์กรแห่งการบริการจะต้องมีช่องทางให้ลูกค้าสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา เช่น ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ทางอีเมล ทางโทรศัพท์ ทางกล่องรับความคิดเห็น ฯลฯ

6. ติดต่อเจ้าหน้าที่หรือพนักงานเหมือนติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการ ลูกค้าโดยทั่วไปมักรู้สึกว่า การได้ติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการจะทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วกว่าติดต่อกับเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน ดังนั้นหัวหน้าหรือผู้จัดการจึงควรมอบหมายอำนาจการตัดสินใจให้กับเจ้าหน้าที่หรือพนักงานที่รับผิดชอบฝ่ายต่างๆ ให้สามารถบริการได้อย่างไม่ติดขัด

7. มีการสื่อสารให้ข้อมูลลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อให้ลูกค้าได้รับรู้ว่าเราไม่ทอดทิ้ง

8. มีนวัตกรรมออกมาให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างความแปลกใหม่ในการให้บริการ

9. มีบรรยากาศของความสนุกสนานเมื่อลูกค้ามารับบริการแล้วสามารถสัมผัสกับความสนุกสนานนั้นได้และกลับไปอย่างมีความสุข

10. มีการปรับปรุงให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยการกำหนดนโยบายการปรับปรุงคุณภาพและปลูกจิตสำนึกด้านการให้บริการอย่างแท้จริงเพื่อให้เกิดการบริการที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ

4.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน

การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ถือเป็นภารกิจที่สำคัญของรัฐบาลและข้าราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศไทย ซึ่งได้มีการพัฒนาทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ตามแนวคิดเสรีนิยม ภารกิจของรัฐแต่เดิมมุ่งเน้นในเรื่องการรักษาความสงบเรียบร้อย และความมั่นคงของประเทศเป็นสำคัญ จึงต้องหันมาเน้นที่การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนควบคู่ไปด้วย นอกจากนี้ ศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ ยังมีผลโดยตรงต่อการพัฒนาประเทศ ซึ่งหากระบบราชการที่รัฐควบคุมดูแลอยู่ไม่สามารถจัดการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของภาคเอกชนแล้ว ระบบราชการก็จะกลายเป็นอุปสรรคในการพัฒนาความเจริญเติบโตของประเทศ ในที่สุด (ชวงศ์ ฉายะบุตร, 2536: 3)

แคทซ์และดาเนท (Katz & Danet อ้างถึงใน กนกพรรณ ฉีระคำศรี, 2540 :21-22) ให้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการประชาชนสรุปใจความสำคัญได้ว่าหลักพื้นฐานของการให้บริการขององค์กร ประกอบด้วยหลักสำคัญ 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) หมายถึง หลักในการบริการประชาชนนั้นจะต้องกำหนดบทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่ของรัฐให้อยู่ในวงจำกัดเพื่อให้การควบคุมสามารถทำได้ง่ายและตรงตามระเบียบกฎเกณฑ์ที่วางไว้

2. การปฏิบัติด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน (Universalism) หมายถึง การที่ประชาชนนั้น ควรปฏิบัติอย่างมีเหตุผล ตามระเบียบกฎเกณฑ์ และยึดหลักกฎหมายอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเลือกปฏิบัติต่อคนใดคนหนึ่ง

3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การบริการโดยไม่มีอารมณ์ความรู้สึก และความสัมพันธ์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งวัดได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกต่อผู้รับบริการ เช่น น้ำเสียงในการสนทนากริยาท่าทางที่แสดงออก เป็นต้น

5. ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล

ระบบติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนากองการปกครองส่วนท้องถิ่น หรือปัจจุบันเรียกว่า “แผนยุทธศาสตร์” สามารถใช้เป็นกลไกในการติดตามแผนการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ โดยจะปรากฏในรูปแบบรายงานในทุกช่วงของแผนยุทธศาสตร์ โดยข้อมูลที่ได้จะถูกส่งไปยัง “หน่วยติดตามและประเมินผล” (Monitoring and Evaluation Unit) ซึ่งเป็นหน่วยรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมของจังหวัด นอกจากนี้ยังทำหน้าที่เป็น “ระบบสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า” (Early Warning System) ว่าองค์กรท้องถิ่น มีแผนยุทธศาสตร์ที่ดีหรือไม่ อย่างไร สามารถดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้เพียงใด ผลการดำเนินงานตามแผนเป็นอย่างไร เพื่อประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายในทุกช่วงของแผนต่อไปในอนาคต (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น 2548)

6. องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล

ระบบติดตามประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น ประกอบด้วยองค์ประกอบสามส่วนหลัก คือ ส่วนปัจจัยนำเข้า (Input) ส่วนของกระบวนการ (Process) และส่วนของผลลัพธ์ (Output) (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น 2548) ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) คือปัจจัยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีเพื่อเข้าสู่ระบบติดตาม และประเมินผล ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์ ผู้ประเมิน และเครื่องมือในการประเมิน

2. กระบวนการติดตาม (Process) คือช่วงของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่น ซึ่งจะทำให้ทราบว่า แผนยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ดีเพียงใด สามารถวัดผลได้จริงหรือไม่เป็นไปตามเป้าหมายเพียงใด เพื่อบุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถระดมความคิดในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงาน

สู่การบรรลุแผนที่กำหนดไว้ได้ เน้นการติดตามการดำเนินงานโครงการ การเฉพาะกิจ ตลอดจนปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงาน

3. ผลลัพธ์ (Output) เป็นการติดตามช่วงสุดท้ายหรืออาจเรียกว่า “การประเมินแผน ยุทธศาสตร์” ซึ่งจะได้แสดงให้เห็นว่า ผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ เพื่อเป็น ประโยชน์สำหรับบุคลากร หน่วยงาน และองค์กรที่เกี่ยวข้อง และเป็นฐานในการพัฒนาแผน ยุทธศาสตร์ของท้องถิ่น อันได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง ต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินงานในแต่ละยุทธศาสตร์ และการ เปลี่ยนแปลงของชุมชนตามตัวชี้วัด

7. กรอบแนวคิดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน

แผนการบริหารราชการแผ่นดินซึ่งคณะรัฐมนตรีได้อนุมัติ เมื่อ 12 เมษายน พ.ศ.2548 มี สาระสำคัญบนพื้นฐานหลักการที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่ได้แถลงไว้ต่อรัฐสภา เมื่อวันที่ 4 มีนาคม พ.ศ. 2548 ประกอบด้วยประเด็นยุทธศาสตร์ 9 ประเด็น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น 2548) ดังนี้

1. การขจัดความยากจน
2. การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ
3. การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและแข่งขันได้
4. การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
5. การต่างประเทศและเศรษฐกิจระหว่างประเทศ
6. การพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
7. การส่งเสริมประชาธิปไตยและกระบวนการประชาสังคม
8. การรักษาความมั่นคงของรัฐ
9. การรองรับการเปลี่ยนแปลงและพลวัตโลก

ทั้งนี้ยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นโดยตรงมี 6 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ 1) การขจัดความยากจน 2) การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ 3) การปรับ โครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและแข่งขันได้ 4) การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 5) การพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และ 6) การส่งเสริมประชาธิปไตย และกระบวนการประชาสังคม

8. ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

8.1 การจัดการความยากจน

เพื่อให้สามารถจัดการความยากจนของประเทศให้หมดสิ้นไป โดยบูรณาการการบริหารจัดการงบประมาณและการปฏิบัติ การแก้ไขปัญหาความยากจนทั้งระบบตั้งแต่บุคคล ชุมชนและประเทศ โดยในระดับชุมชน มีเป้าหมายประสงค์เพื่อเสริมสร้างกระบวนการชุมชนเข้มแข็งและเชื่อมโยงประโยชน์จากปัจจัยแวดล้อม โดยชุมชนจะได้รับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และได้รับโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนเพื่อแก้ไขปัญหาของชุมชนเองโดยมีกลยุทธ์หลัก ได้แก่การยกระดับกองทุนหมู่บ้านเป็นธนาคารหมู่บ้าน การสนับสนุนเงินอุดหนุนเฉพาะกิจสำหรับกิจกรรมที่เป็นความต้องการพื้นฐานของชุมชน การจัดสรรงบประมาณตามขนาดประชากรให้ครบทุกหมู่บ้าน การพัฒนาองค์ความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อเป็นพื้นฐานในการพัฒนาเศรษฐกิจ และการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านการเกษตร เช่น โรงสีข้าวพัฒนาเศรษฐกิจ และเครื่องจักรกลเกษตรขั้นพื้นฐาน เป็นต้น สำหรับระดับบุคคล มีเป้าหมายให้ประชาชนยากจนได้รับโอกาสในการเข้าสู่ทุน ที่ทำกิน และได้รับการพัฒนาความรู้เพื่อเพิ่มโอกาสในการประกอบอาชีพ โดยมีกลยุทธ์หลัก ได้แก่ การจัดการรวานแก้งานที่ให้บริการและคำแนะนำด้านอาชีพ การขยายโอกาสเข้าสู่ทุนผ่านระบบการแปลงสินค้าของเกษตรกรอย่างต่อเนื่องและเป็นธรรม และการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ และการประยุกต์ใช้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

8.2 การพัฒนาและสังคมที่มีคุณภาพ

การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพให้สอดคล้องกับโครงสร้างประชากร เศรษฐกิจ และสังคมในอนาคต จะต้องให้ความสำคัญกับการสร้างคนให้มีความรู้ มีความสุข มีสุขภาพแข็งแรง ครอบครัวอบอุ่น มีวัฒนธรรม มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีสังคมที่สันติ และเอื้ออาทร ปราศจากอบายมุขและสิ่งเสพติด โดยการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต พัฒนาคนให้มีความรู้คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกสาธารณะ อนุรักษ์สืบทอดประเพณีวัฒนธรรมที่ดีงาม และพัฒนาภูมิปัญญาให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม เสริมสร้างสุขภาวะของประชาชนอย่างครบวงจร มีคุณภาพมาตรฐาน เพื่อลดรายจ่ายด้านการรักษาพยาบาลของรัฐ เสริมสร้างความมั่นคง ปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินของประชาชน และทำให้ผู้ด้อยโอกาส ผู้ประกอบอาชีพ และเกษตรกรรายย่อย ได้รับความคุ้มครองทางสังคมรวมทั้งเตรียมความพร้อมแก่สังคมเพื่อให้ผู้สูงอายุเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า

8.3 การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและแข่งขันได้

เพื่อให้การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจเป็นกลไกในการขับเคลื่อนสังคมไทยให้ก้าวสู่เศรษฐกิจที่มีสมรรถนะสูง สมดุลและเอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคน องค์ความรู้ นวัตกรรมและโครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพและเทคโนโลยี เพื่อสนับสนุนการปรับ

โครงสร้างเศรษฐกิจให้ครอบคลุมประเด็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญ เช่น การปรับโครงสร้างภาคการเกษตร การปรับโครงสร้างภาคอุตสาหกรรม และการปรับโครงสร้างการท่องเที่ยว การบริการและการค้า เป็นต้น

8.4 การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

การใช้ทรัพยากรธรรมชาติเป็นปัจจัยการผลิตเพื่อสนองความต้องการในการบริโภค เป็นจำนวนมากส่งผลให้ทรัพยากรธรรมชาติเสื่อมโทรมลงเกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืนของประเทศ จึงจำเป็นต้องเสริมสร้างให้เกิดความสมดุลระหว่างการใช้ประโยชน์ กับการอนุรักษ์ และทดแทนอย่างเหมาะสม เพื่อคืนความสมบูรณ์ให้กับธรรมชาติ มีฐานทรัพยากรการผลิตและสร้างรายได้ให้กับประชาชน ควบคู่กับการคุ้มครองและใช้ประโยชน์จากความหลากหลายทางชีวภาพ พื้นฟูทรัพยากรดินและการใช้ประโยชน์ให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ บริหารจัดการน้ำอย่างเป็นระบบเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา น้ำขาดแคลน น้ำท่วม และคุณภาพน้ำ รวมทั้งการควบคุมมลพิษจากขยะ น้ำเสีย ฝุ่นละออง ก๊าซ กลิ่นและเสียง เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน โดยดำเนินการภายใต้การมีส่วนร่วมของเอกชน ชุมชนท้องถิ่นเพื่อให้เกิดความร่วมมือ และเป็นพลังการขับเคลื่อนการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของประเทศสู่ความยั่งยืน

8.5 การพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริหารการเมืองที่ดี

รากฐานการพัฒนาประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมที่มีความมั่นคงและมั่นคงอย่างยั่งยืน คือ การปรับปรุงตัวบทกฎหมายให้ทันสมัย สอดรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น พัฒนาระบบการยุติธรรมให้ประชาชนได้รับความเสมอภาคและเป็นธรรม สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากกระบวนการยุติธรรมได้อย่างรวดเร็ว การพัฒนาระบบราชการให้มีประสิทธิภาพโปร่งใส ตรวจสอบได้ ปราศจากการทุจริต ประพฤติมิชอบ รวมทั้งการส่งเสริมระบบธรรมาภิบาลในภาคเอกชนและสังคม เสริมสร้างความเชื่อมั่นเชื่อถือของประชาชนในกลไกการดำเนินงานภาคเอกชนและภาครัฐในทุกกระดับ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประเทศชาติและประชาชนเป็นสำคัญ

8.6 การส่งเสริมประชาธิปไตยและกระบวนการประชาสังคม

การส่งเสริมและพัฒนาระบอบประชาธิปไตย ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน การรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนในรูปแบบที่เหมาะสม และร่วมกับทุกภาคส่วนที่จะส่งเสริมและยกระดับสิทธิมนุษยชนให้ทัดเทียมระดับสากล รวมถึงการส่งเสริมสนับสนุนองค์กรอิสระต่างๆ ตามรัฐธรรมนูญ ส่งเสริมบทบาทผู้นำชุมชน หรือปราชญ์ ท้องถิ่น ส่งเสริมองค์กรพัฒนาเอกชนที่สร้างสรรค์ และกระบวนการประชาสังคม ที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง และการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ

โดยสรุป จากหลักการแนวความคิดการติดตามประเมินผลข้างต้น ผู้ประเมินได้นำมากำหนดเป็นตัวชี้วัดการศึกษาประเมินผลในครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลผลิตหรือการปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วย การดำเนินงานขององค์กรภาพรวมซึ่งเป็นผลการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาขององค์กร และผลการดำเนินงานตามภารกิจ ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผนวกกับแนวทางการประเมินผลตามเกณฑ์ชี้วัดตามแนวทางของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อระบบอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ นอกจากนี้ผู้ประเมินยังมีการประเมินผลสะท้อนการพัฒนาระบบการจากประชาชน สำหรับการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับสำหรับการนำมาปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพระบบบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในอนาคตต่อไป

9. บริบทของเทศบาลตำบลนากลาง

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของเทศบาลตำบลนากลาง

เทศบาลตำบลนากลาง ตั้งอยู่พื้นที่อำเภอเมืองกลาง เดิมชื่อ “สุขาภิบาลนากลาง” โดยได้จัดตั้งเป็นสุขาภิบาลนากลางตามประกาศกระทรวงมหาดไทย และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 79 ตอนที่ 111 ก ลงวันที่ 23 เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2509 สำนักงานอยู่ที่ชั้น 2 ที่ว่าการอำเภอเมืองกลาง ต่อมาได้มีการยกฐานะและเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบล พร้อมกับสุขาภิบาลอื่น ๆ จำนวน 980 แห่ง ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบล พ.ศ.2542 และประกาศ ในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 116 ตอนที่ 9 ก ลงวันที่ 24 เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2542 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 25 เดือนพฤษภาคม พ.ศ.2542

สำนักงานเทศบาลตำบลนากลาง ตั้งอยู่ระหว่างเส้นรุ้งที่ 17 องศาเหนือ และเส้นแวงที่ 102 องศาตะวันออก ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของจังหวัดหนองบัวลำภู ห่างจากที่ตั้งจังหวัดหนองบัวลำภู ประมาณ 35 กิโลเมตร ตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 210 (ถนนอุดร-เลย) ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของ จังหวัดเลยห่างจากที่ตั้งจังหวัดเลยประมาณ 75 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดอุดรธานี ตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 210 ประมาณ 74 กิโลเมตร และห่างจากจังหวัดกรุงเทพมหานครซึ่งแยกออกจากทางหลวง หมายเลข 2 (ถนนมิตรภาพ) ประมาณ 608 กิโลเมตร

ปัจจุบันสำนักงานเทศบาลตำบลนากลาง ตั้งอยู่เลขที่ 330 ถนนอุดร-เลย ม.1 บ้านกกค้อ ตำบลนากลาง อำเภอเมืองกลาง จังหวัดหนองบัวลำภู รหัสไปรษณีย์ 39170

หมายเลขโทรศัพท์ 0-4235-9044

หมายเลขโทรสาร 0-4235-9428

Website www.naklanglocal.go.th

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพภูมิประเทศของเทศบาลตำบลนากลาง จากพื้นที่ทั้งหมด 40.75 ตร.กม. ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ราบลุ่ม มีภูเขา แม่น้ำลำคลองหลายสายไหลผ่าน ได้แก่ ลำพะเนียง ลำห้วยเตือ ลำห้วยหนองบัวและลำห้วยหนองไฮ จึงทำให้เกิดที่ราบลุ่ม มีลำน้ำเหมาะกับการทำเกษตรต่างๆ เช่น ปลูกข้าว ข้าวโพด ถั่ว อ้อย ฯลฯ และลำห้วยดังกล่าวสามารถกักเก็บน้ำไว้ใช้ในการอุปโภคบริโภคในยามขาดแคลนได้

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะอากาศเป็นแบบมรสุมเมืองร้อน แบ่งออกเป็น 3 ฤดูกาล เช่นเดียวกับจังหวัดอื่น ๆ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ ฤดูร้อน ฤดูฝน ฤดูหนาว สภาพภูมิอากาศโดยทั่วไปขึ้นอยู่กับมรสุมที่พัดผ่านประจำปี จัดอยู่ในประเภทภูมิอากาศแบบพื้นเมืองร้อนเฉพาะฤดู กล่าวคือ จะมีฝนตกเฉพาะในฤดูฝน สลับกับช่วงแห้งแล้งในฤดูหนาวและฤดูร้อน

ฤดูร้อน อยู่ในระหว่างเดือน มีนาคมถึงเมษายน อุณหภูมิสูงสุดเฉลี่ย 34-36 องศาเซลเซียส

ฤดูฝน อยู่ในระหว่างเดือน พฤษภาคมถึงตุลาคม และจะตกมากในเดือน สิงหาคม ถึง กันยายน เนื่องจากอิทธิพลพายุดีเปรสชัน

ฤดูหนาว อยู่ในระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ อากาศจะหนาวมากในช่วงเดือนธันวาคม ถึง มกราคม โดยมีอุณหภูมิเฉลี่ย 15 - 16 องศาเซลเซียส

ลักษณะภูมิอากาศเป็นแบบสะวันนาคือฤดูฝนสลับกับฤดูแล้งอย่างชัดเจน ปริมาณฝนที่ตกในจังหวัดหนองบัวลำภูโดยเฉลี่ยอยู่ในช่วงระหว่าง 978.3 - 1,348.9 มิลลิเมตรต่อปี อำเภอสุวรรณคูหา มีปริมาณฝนตกโดยเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ อำเภอนากลาง ส่วนพื้นที่ที่มีฝนตกน้อยที่สุด ได้แก่ อำเภอเมือง ซึ่งมีปริมาณโดยเฉลี่ยประมาณ 978.3 มิลลิเมตรต่อปี (ที่มา : <https://th.wikipedia.org/wiki/จังหวัดหนองบัวลำภู> สืบค้น (เมื่อวันที่ 3 มิถุนายน 2564)

1.4 ลักษณะของดิน

การใช้ประโยชน์ที่ดินในเขตเทศบาลตำบลนากลาง จะแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะใหญ่ ๆ ดังนี้ คือใช้ประกอบอาชีพทางการเกษตร เพราะประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพทำนา ทำสวนและเลี้ยงสัตว์ และใช้เป็นที่อยู่อาศัย โดยแบ่งเป็น 4 กลุ่มใหญ่ ๆ ที่เป็นชุมชนหนาแน่น คือ กลุ่มบ้านหนองบัวคำแสน กลุ่มบ้านนครชัย กลุ่มบ้านหนองด่าน และกลุ่มบ้านกุดแห่และยังมีกลุ่มย่อย ๆ ที่อาศัยกระจายตัวอยู่ทั่วไปตามเส้นทางคมนาคม ย่านการค้าหลักของตัวอำเภอนากลาง และริมสองฝั่งทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 210 บริเวณบ้านกุดคือประกอบการค้าขายสินค้าอุปโภคบริโภค และผลิตผลทางการเกษตร และยังมีพื้นที่อุตสาหกรรม พื้นที่สาธารณะ พื้นที่แหล่งน้ำ พื้นที่ราชการ

ต่าง ๆ พื้นที่สาธารณูปโภค สาธารณูปการ พื้นที่สถาบันการศึกษา พื้นที่สถาบันการศาสนาและพื้นที่อื่น ๆ

1. ที่ดินประเภทที่อยู่อาศัย	2,037,500	ตร.ม.(5%)
2. ที่ดินประเภทพาณิชยกรรม	407,500	ตร.ม.(1%)
3. ที่ดินประเภทอุตสาหกรรม	122,250	ตร.ม.(0.3%)
4. ที่ดินประเภทสถาบันศึกษา	407,500	ตร.ม.(1%)
5. ที่ดินประเภทศาสนสถาน	611,250	ตร.ม.(1.5%)
6. ที่ดินประเภทหน่วยงานราชการ สาธารณูปโภคและสาธารณูปการ	81,500	ตร.ม.(0.2%)
7. ที่ดินประเภทที่โล่ง เพื่อนันทนาการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม	407,500	ตร.ม.(1%)
8. ที่ดินประเภทชุมชนและเกษตรกรรม	36,063,750	ตร.ม.(88.5%)
9. ที่สาธารณประโยชน์	611,250	ตร.ม.(1.5%)

1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

- จำนวนห้วย/หนอง/คลอง/บึง 7 แห่ง ได้แก่

1. ห้วยเตือ ม.1 ต.กุดแห่ – ม.11 ต.นากลาง
2. ห้วยโจด ม.9 ต.นากลาง
3. ห้วยแคน ม.4 ต.ด่านช้าง
4. ห้วยน้อย ม.2 ต.ด่านช้าง – ม.6 ต.นากลาง
5. ห้วยห้าง ม.6 ต.ด่านช้าง
6. ห้วยหนองผ้าอ้อม ม.3 ต.นากลาง
7. ลำห้วยพะเนียง

- จำนวนแหล่งน้ำที่สร้างขึ้น 5 แห่ง ได้แก่

1. หนองน้ำกโกโพธิ์ ม.2 ต.นากลาง
2. หนองน้ำนันทจันทร์ ม.5 ต.นากลาง
3. หนองน้ำหนองบัวคำแสน ม.6 ต.นากลาง
4. หนองน้ำหนองไฮ ม.15 ต.นากลาง
5. หนองน้ำบ้านหนองด่าน ม.11 ต.ด่านช้าง

- จำนวนบ่อบาดาล 38 แห่ง

- ฝ่ายกักเก็บน้ำ 19 แห่ง

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลนากลางมีพื้นที่รับผิดชอบ 40.75 ตารางกิโลเมตร ประกอบด้วย 3 ตำบล ตำบลนากลาง ตำบลด่านช้าง และตำบลกุดแห่ มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลกุดแห่ และเขตปกครองพื้นที่อำเภอสุวรรณคูหาและเขตปกครองพื้นที่อำเภอนาวัง (ตำบลวังปลาป้อม)
ทิศใต้	ติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลอุทัยสวรรค์ และเขตปกครองพื้นที่อำเภอศรีบุญเรือง
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับเทศบาลตำบลกุดดินจี่ เขตปกครองพื้นที่อำเภอเมืองหนองบัวลำภู
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง เขตปกครองพื้นที่อำเภอนาวัง

อาณาเขตตามกฎหมายลักษณะปกครองท้องที่ รวม 3 ตำบล 28 หมู่บ้าน หรือ 30 ชุมชน แบ่งออกเป็น 2 เขต ดังนี้

เขตเลือกตั้งที่ 1			เขตเลือกตั้งที่ 2		
ตำบลนากลาง			ตำบลด่านช้าง		
ที่	หมู่ที่	บ้าน	ที่	หมู่ที่	บ้าน
1	1	กกค้อ	1	2	แก้วอุดม
2	4	นครชัย	2	4	หนองบัวคำแสน
3	5	นันทจันทร์	3	5	หนองด่าน
4	7	หนองบัวคำแสน	4	6	หนองด่าน
5	8	เลิศเสนีย์	5	7	นาทุตฝั่ง
6	9	นครพัฒนา	6	8	แก้วมุงคุณ
7	10	โพธิ์แก้ว	7	11	ด่านคำ
8	13	ศิริชัย	8	13	หนองบัวคำแสนกลาง
9	15	หินแบนศิลา	9	14	ด่านช้าง
10	16	สุขสวัสดิ์พัฒนา			

ตำบลกุดแห่			ตำบลนากลาง		
11	1	กุดแห่	10	2	กกโพธิ์
12	2	โพธิ์ค้ำ	11	3	กกค้อ
13	3	หนองแกน้อย	12	6	ภูน้อย
14	4	ศรีอุบล	13	11	หนองหญ้าปล้อง
			14	14	หนองฉิมพัฒนา

2.2 การเลือกตั้ง

2.2 การเลือกตั้ง เทศบาล เป็นการจัดรูปแบบการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่ต้องการให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการปกครองและการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง โดยให้ราษฎร ในท้องถิ่นตั้งคณะบุคคลในท้องถิ่นขึ้นมาคณะหนึ่ง ตามกฎหมายเพื่อเป็นตัวแทนของประชาชนใน ท้องถิ่นคือ สมาชิกสภาเทศบาล (ส.ท.) องค์กรเทศบาล ประกอบด้วยคณะผู้บริหารและสภาเทศบาล คณะผู้บริหาร เทศบาลตำบลนากลาง ซึ่งปัจจุบัน มีนายวิศักดิ์ จันทะศรี เป็นนายกเทศมนตรี ตำบล นากลาง ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภา ท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น และมีระยะการด ารงตำแหน่งคราวละสี่ปีนับแต่วันเลือกตั้ง เมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2564 สภาเทศบาล ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลซึ่งมาจากการเลือกตั้งของประชาชน ตาม กฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น และมีระยะการดำรง ตำแหน่งคราวละสี่ปี นับแต่วันเลือกตั้ง เมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2564 สมาชิกสภาเทศบาลตำบลนากลาง มีจำนวนสมาชิก 12 คน โดยได้แบ่งเป็น 2 เขตเลือกตั้ง เขตเลือกตั้งละ 6 คน สมาชิกสภาเทศบาล ตำบลนากลาง ประกอบด้วย รายละเอียดดังนี้

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	เบอร์โทร
1	นายพรณรงค์ นิลนะมะ	ประธานสภาเทศบาลตำบลนากลาง	083-2467916
2	นายถวิล อุปชา	รองประธานสภาเทศบาลตำบลนากลาง	065-2718573
3	นายวิทยา ไพชยนต์	สมาชิกสภาเทศบาล เขต 1	089-4863718
4	นายศิริพงษ์ รัตนพลที	สมาชิกสภาเทศบาล เขต 1	062-3522589
5	นายประดิษฐ์ คำบุญเมือง	สมาชิกสภาเทศบาล เขต 1	089-0415177
6	นายเตียง สีนามโห่ง	สมาชิกสภาเทศบาล เขต 1	083-3620419
7	นายชัยวัฒน์ พหลทรัพย์	สมาชิกสภาเทศบาล เขต 1	095-6626592
8	นายสายันต์ คุ่มครอง	สมาชิกสภาเทศบาล เขต 1	093-4712985
9	นายธานีรินทร์ พันธุ์กาฬสินธุ์	สมาชิกสภาเทศบาล เขต 2	083-3602971

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	เบอร์โทร
10	นายบุญประกอบ บุญมาน้อย	สมาชิกสภาเทศบาล เขต 2	092-3120944
11	นายไชยวัฒน์ ศรีสด	สมาชิกสภาเทศบาล เขต 2	085-7438357
12	นายอินทราทิตย์ อินทุไส	สมาชิกสภาเทศบาล เขต 2	083-5445129

แหล่งที่มา : งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัด (ข้อมูล ณ วันที่ 19 เมษายน 2564)

ข้าราชการประจำ เทศบาลตำบลนากลาง มีการแบ่งส่วนราชการบริหารงานของเทศบาลเป็น 8 ส่วนราชการ มีรายละเอียดดังนี้

- | | |
|-----------------------------|-------------------------------|
| 1. สำนักปลัดเทศบาล | 2. กองคลัง |
| 3. กองช่าง | 4. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม |
| 5. กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ | 6. กองการศึกษา |
| 7. กองสวัสดิการสังคม | 8. หน่วยงานตรวจสอบภายใน |

โดยมีอัตรากำลังทั้งหมด 169 แยกเป็นพนักงานเทศบาล 56 คน ลูกจ้างประจำ 7 คน พนักงานจ้างตาม ภารกิจ 49 คน พนักงานจ้างทั่วไป 36 คน พนักงานครูเทศบาล 21 คน

แหล่งที่มา : งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัด (ข้อมูล ณ วันที่ 7 กันยายน 2564)

3. ประชากร

ตารางแสดงจำนวนประชากรทั้งหมดภายในเขตเทศบาลตำบลนากลาง

หมู่บ้าน	หมู่ที่	ตำบล	จำนวน ครัวเรือน	ประชากรทั้งหมด		
				ชาย	หญิง	รวม
กกค้อ	1	นากลาง	445	440	415	855
กกโพธิ์	2	นากลาง	192	287	313	600
กกค้อ	3	นากลาง	275	268	301	569
นครชัย	4	นากลาง	236	272	278	550
นันทจันทร์	5	นากลาง	238	401	375	776
ภูน้อย	6	นากลาง	407	357	393	747
หนองบัวคำแสน	7	นากลาง	188	299	305	604
เลิศเสนีย์	8	นากลาง	223	412	378	790
นครพัฒนา	9	นากลาง	302	467	467	934
โพธิ์แก้ว	10	นากลาง	344	462	506	968
หนองหญ้าปล้อง	11	นากลาง	279	197	237	434
ศิริชัย	13	นากลาง	213	381	435	816
หนองฉิมพัฒนา	14	นากลาง	272	354	378	732

หินแบนศิลา	15	นากลาง	135	245	258	503
สุขสวัสดิ์พัฒนา	16	นากลาง	160	302	323	625
รวมตำบลนากลาง			3,909	5,141	5,362	10,503
แก้วอุดม	2	ด่านช้าง	249	557	557	1,114
หนองบัวคำแสน	4	ด่านช้าง	243	321	321	642
หนองด่าน	5	ด่านช้าง	266	432	425	857
หนองด่าน	6	ด่านช้าง	340	478	477	955
นาทุดฝั่ง	7	ด่านช้าง	208	404	407	811
แก้วมุงคุณ	8	ด่านช้าง	171	295	309	604
ด่านคำ	11	ด่านช้าง	206	423	455	878
หนองบัวคำแสนกลาง	13	ด่านช้าง	114	224	236	460
ด่านช้าง	14	ด่านช้าง	130	240	249	489
รวมตำบลด่านช้าง			1,927	3,374	3,436	6,810
กุดแห่	1	กุดแห่	322	512	530	1,042
โพธิ์คำ	2	กุดแห่	172	257	288	545
หนองแกน้อย	3	กุดแห่	150	285	282	567
ศรีอุบล	4	กุดแห่	179	308	339	647
รวมตำบลกุดแห่			823	1,362	1,439	2,801
รวมทั้งหมด			6,659	9,877	10,237	20,114

หมายเหตุ จำนวนประชากรเป็นจำนวนบุคคลในทะเบียนบ้านปกติ ไม่รวมบุคคลในทะเบียนบ้านกลาง
(ข้อมูล ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2564)

แหล่งที่มา : งานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

ชื่อสถานศึกษา	สังกัด	ที่ตั้ง	เปิดสอน ระดับ	จำนวนครู (คน)	จำนวน นักเรียน (คน)
โรงเรียนเทศบาล 1	ทต.นากลาง	ม.1 ต.นากลาง	อนุบาล	18	252
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดบูรพาาราม	ทต.นากลาง	ม.5 ต.นากลาง	ปฐมวัย	5	64
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดศิริชัยพัฒนาราม	ทต.นากลาง	ม.13 ต.นากลาง	ปฐมวัย	4	36
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดเทพมงคลพิชัย	ทต.นากลาง	ม.11 ต.ด่านช้าง	ปฐมวัย	8	102
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กศรีสุวรรณ-คำแสน	ทต.นากลาง	ม.13 ต.ด่านช้าง	ปฐมวัย	4	29
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดมัชฌิมโพธิการาม	ทต.นากลาง	ม.1 ต.กุดแห่	ปฐมวัย	5	67

รร.บ้านหนองบัวคำแสน	สพป. เขต 2	ม.8 ต.นากลาง	อนุบาล-ป.6	11	158
รร.นครชัยประชาสรรค์	สพป. เขต 2	ม.9 ต.นากลาง	อนุบาล-ป.6	8	151
รร.บ้านกกค้อกโพธิ์	สพป. เขต 2	ม.10 ต.นากลาง	อนุบาล-ป.6	63	1173
รร.บ้านหนองดำน	สพป. เขต 2	ม.6 ต.ด่านช้าง	อนุบาล-ม.ต้น	18	407
รร.กุศแห้ววิทยา	สพป. เขต 2	ม.1 ต.กุศแห้ว	อนุบาล-ม.ต้น	17	341

แหล่งที่มา : จากกองการศึกษา เทศบาลตำบลนากลาง (ข้อมูล ณ วันที่ 10 มิถุนายน 2564)

4.2 สาธารณสุข

การบริการด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลนากลาง ได้มีการให้บริการประชาชนตามภารกิจ ให้สอดคล้องตามมาตรฐานของหน่วยบริการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการประชาชน และ เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนากลาง ดังนี้

1. ภารกิจด้านส่งเสริมสุขภาพ

- 1.1 การสนับสนุนเงินอุดหนุนเพื่อการพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพ
- 1.2 การสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพเครือข่าย กำลังคนด้านสุขภาพภาคประชาชน
- 1.3 การส่งเสริมสุขภาพ กลุ่มสตรีและเด็กปฐมวัย
- 1.4 การส่งเสริมสุขภาพเด็ก กลุ่มวัยเรียนและเยาวชน
- 1.5 ส่งเสริมสุขภาพกลุ่มวัยทำงาน
- 1.6 การส่งเสริมสุขภาพกลุ่ม ผู้สูงอายุ
- 1.7 การส่งเสริมกิจกรรม ทางกายเพื่อสุขภาพ
- 1.8 การส่งเสริมสุขภาพจิต
- 1.9 การจัดกิจกรรมซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
- 1.10 การส่งเสริมสนับสนุนชุมชนเข้มแข็ง และการจัดบริการสาธารณสุขปฐมภูมิเชิงรุก

2. ภารกิจด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อและไม่ติดต่อ อุบัติเหตุและอุบัติเหตุ

- 2.1 เฝ้าระวังโรค ป้องกัน และควบคุมโรคติดต่อ เช่น โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid -2019) โรคอุบัติใหม่
- 2.2 ป้องกันและระงับโรคติดต่อในท้องถิ่น
- 2.3 การควบคุม ป้องกัน โรคอุบัติใหม่ โรคติดต่อ แหล่งเพาะพันธุ์ยุงและพาหะนำโรค
- 2.4 การควบคุม ป้องกันโรค จากสัตว์ที่เป็นโรคติดต่ออันอาจเป็นอันตรายต่อประชาชน (เช่น โรคพิษสุนัขบ้า ไข้หวัดนก เป็นต้น)
- 2.5 การป้องกันและลดอุบัติเหตุเด็กจมน้ำ
- 2.6 การเฝ้าระวังป้องกัน และควบคุมโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง

3. การกิจด้านคุ้มครองผู้บริโภค

3.1 การผลิตสื่อและหรือ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านอาหารและยา

3.1.1 ผลิตสื่อและ/หรือเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ เช่น การเลือกซื้อ/เลือกใช้ ผลิตภัณฑ์เสริม อาหาร เครื่องสำอาง ยา ฯลฯ การรู้เท่า ทันโฆษณาเกินจริง เป็นเท็จ หลอกลวง การดูแล รักษาสุขภาพเบื้องต้น การอ่าน ฉลากผลิตภัณฑ์สิทธิผู้บริโภคช่องทางการร้องเรียน เตือนภัยผลิตภัณฑ์อันตราย เป็นต้น

4.3 อาชญากรรม

สภาพสังคมไทยในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตามกระแสความเจริญของสังคมโลก ในยุคโลกาภิวัตน์ทั้งในแง่เศรษฐกิจ สังคม การเมือง และสิ่งที่ตามมาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ คือ การเกิดปัญหา ความเหลื่อมล้ำทางสังคม ปัญหาวัตถุนิยม จนนำไปสู่ปัญหาอาชญากรรมแย่งชิงเพื่อความอยู่รอด ซึ่งการป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรมดังกล่าวที่ผ่านมามีถือว่าเป็นหน้าที่หลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจต้องดำเนินการเพียง หน่วยงานเดียว และเจ้าหน้าที่ต้องรับผิดชอบภารกิจดังกล่าว ตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้ไม่สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึงในพื้นที่หรือสามารถดำเนินการได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ดังนั้น ความร่วมมือร่วมใจของประชาชนที่จะเข้ามาร่วมแก้ไขปัญหาอาชญากรรม จึงเป็นเงื่อนไข ที่สำคัญที่สุด ที่เจ้าหน้าที่จะต้องเข้าใจและจะต้องเรียนรู้ถึงสภาพของอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในพื้นที่เมื่อ อาชญากรรมเป็นปัญหาและเป็นภัยต่อสังคม การป้องกันอาชญากรรมจึงต้องเป็นความร่วมมือกัน ทุกฝ่ายในสังคม ประชาชนจึงมีบทบาทสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม ซึ่งความสำเร็จในทางปฏิบัติจะบังเกิดขึ้นได้จะต้องได้รับความร่วมมือจากประชาชนเป็นอันดับแรกและต้องมีพื้นฐานแห่งความเชื่อมั่น ศรัทธาเข้าใจซึ่งกันและกัน ร่วมมือกันตลอดไป เทศบาลตำบลนากลาง เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในเขตเทศบาลฯ งานรักษาความสงบฝ่ายป้องกันและรักษาความสงบ สำนักปลัดเทศบาล ได้ทำโครงการบูรณาการ ร่วมกับสถานีตำรวจภูธรนากลางออกตรวจความสงบเรียบร้อยและอาชญากรรมในเขตเทศบาลตำบลนากลาง

ตารางแสดงสถิติคดีประเภทต่าง ๆ ในเขตเทศบาลตำบลนากลาง มีดังนี้

ประเภทความผิด	2562		2563	
	เกิด (ครั้ง)	จับได้ (คน)	เกิด (ครั้ง)	จับได้ (คน)
คดีอุกฉกรรจ์สะเทือนขวัญ				
-ฆ่าผู้อื่นโดยเจตนา	-	-	1	1
-ปล้นทรัพย์	-	-	-	-
-ชิงทรัพย์	1	1	1	1
-วางเพลิง	1	1	2	2
รวม	1	1	2	2
คดีความผิดต่อชีวิต ร่างกาย เพศ				
-ฆ่าผู้อื่นโดยเจตนา	-	-	1	1
-กระทำให้ตายโดยประมาท	1	1	6	6
-พยายามฆ่า	2	2	1	1
-ทำร้ายร่างกาย	2	2	2	2
-ข่มขืนกระทำชำเรา	2	2	2	2
รวม	9	9	13	13
คดีประทุษร้ายต่อทรัพย์				
-ลักทรัพย์	14	13	33	31
-วิ่งราวทรัพย์	1	1	-	-
-กรรโชก	-	-	-	-
-ชิงทรัพย์ (รวม)	1	1	1	1
-รับของโจร	1	1	-	-
-ทำให้เสียทรัพย์	1	2	2	1
รวม	19	18	36	33
คดีที่น่าสนใจ				
-โจรกรรมรถจักรยานยนต์	-	-	-	-
-โจรกรรมรถยนต์	-	-	-	-
-ฉ้อโกงทรัพย์	4	4	11	11
-ยักยอกทรัพย์	3	2	6	5
-อุบัติเหตุ	19	14	13	2
รวม	26	20	30	18
คดีที่รัฐเป็นผู้เสียหาย				
-อาวุธปืน	20	20	28	28

-วัตถุระเบิด	-	-	-	-
-การพนัน	19	102	27	97
-ยาเสพติด	239	253	332	358
-ปราบปรามการค้าประเวณี	-	-	-	-
-สถานบริการ	-	-	-	-
-มีและเผยแพร่วัตถุลามก	-	-	-	-
-มีเครื่องกระสุนปืน	1	1	-	-
รวม	279	376	387	483

แหล่งที่มา : จากสถานีตำรวจภูธรนากลาง (ข้อมูล ณ วันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2564)

4.4 ยาเสพติด

เนื่องจากเทศบาลตำบลนากลางเป็นศูนย์กลางในการคมนาคมไปสู่ภูมิภาคต่าง ๆ ดังนั้นปัญหาด้าน ยาเสพติดจึงเป็นลักษณะของเส้นทางผ่านเพื่อไปยังจังหวัดต่างๆ โดยยาเสพติดจะมีทั้งแอมเฟตามีน กัญชาแห้ง-สด กระท่อม สารระเหย และยาไอซ์ โดยมีสถิติเพิ่มขึ้นตลอด

4.5 การสังคมสงเคราะห์

การให้การสงเคราะห์ในเขตเทศบาลตำบลนากลาง มี 3 ลักษณะ ดังนี้ คือ

1. การป้องกันปัญหา โดยการสนับสนุนและส่งเสริมให้ประชาชนมีการร่วมกลุ่มกัน เพื่อให้คำแนะนำปรึกษาและให้การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน รวมถึงเป็นอาสาสมัครในการเฝ้าระวังและป้องกันปัญหาทางสังคม เช่น กลุ่มสตรีประจำชุมชน ชมรมผู้สูงอายุประจำชุมชน เป็นต้น

2. การแก้ไขปัญหา โดยให้ความช่วยเหลือผู้ประสบปัญหา ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม อารมณ์และจิตใจในรูปแบบต่างๆ ดังนี้

- ให้คำแนะนำปรึกษาโดยนักพัฒนาชุมชน ที่กองสวัสดิการสังคมและทางโทรศัพท์

- ให้การช่วยเหลือในรูปของวัตถุ สิ่งของ และเงินสงเคราะห์ สำหรับผู้ประสบปัญหา

ทางด้านเศรษฐกิจและสังคม เช่น เครื่องอุปโภค บริโภค เบี้ยยังชีพ เป็นต้น

- ประสานงานการให้ความช่วยเหลือกับหน่วยงานภาคีอื่นๆ

3. การฟื้นฟูส่งเสริมและพัฒนาประชาชนผู้ด้อยโอกาส หรือประชาชนทั่วไป โดยการฝึกอาชีพกลุ่มเป้าหมายคุ้มครองสิทธิสตรี เด็ก คนพิการ ผู้สูงอายุ ผู้ป่วยเอดส์ ฯลฯ เพื่อให้สมาชิกมีการดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข

ข้อมูลด้านสังคมสงเคราะห์

ประเภท	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564
1. ผู้สูงอายุ	2,453	2,734	2,845	2,934	3,055	3,160
2. ผู้พิการ	591	684	692	682	687	682
3. ผู้ป่วยเอดส์	37	45	40	46	44	44
รวม	3,081	3,463	3,577	3,662	3,786	3,886

แหล่งที่มา : จากกองสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลนากลาง (ข้อมูล ณ วันที่ 16 มีนาคม 2564)

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

เทศบาลตำบลนากลาง มีถนนสายหลักที่สำคัญ ได้แก่

1) ทางหลวงหมายเลข 210 (อุดรธานี-หนองบัวลำภู-นากลาง-เลย) เป็นเส้นทางที่สำคัญที่เชื่อมโยงระหว่างจังหวัดเลย และจังหวัดหนองบัวลำภู ซึ่งผ่านหน้าสำนักงานเทศบาลตำบลนากลาง เป็นเส้นทางสายหลักที่ประชาชนใช้สัญจรไปมา การจราจรในเขตเทศบาลตำบลนากลางค่อนข้างติดขัด การจราจรหนาแน่น สืบเนื่องมาจากสภาพในปัจจุบันได้มีปริมาณรถยนต์ที่สัญจรไปมามีปริมาณเพิ่มขึ้น และได้มีโรงงานอุตสาหกรรมผลิตน้ำตาลในเขตพื้นที่ใกล้เคียงที่มีระยะห่างจากเขตเทศบาลตำบลนากลางประมาณ 4 กิโลเมตร ซึ่งมีรถบรรทุกอ้อยขนาดกลางและขนาดใหญ่จำนวนมากสัญจรไปมาบนถนนสายหลักคือสายอุดร-เลย ส่วนถนนในเขตหมู่บ้านต่างๆ มีถนนที่ได้รับการก่อสร้างปรับปรุงซ่อมแซมอยู่ในสภาพใช้งานได้ดี ทำให้การจราจรคล่องตัวไม่ติดขัด ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพการเกษตรกรรม พื้นที่ในเขตเทศบาลตำบลนากลางเป็นชุมชนกึ่งชนบท จึงไม่จำเป็นต้องเดินทางโดยใช้รถยนต์ส่วนตัวสัญจรไปมาทุกวัน

2) ถนน ร.พ.ช. หมายเลข 3003 เชื่อมระหว่างอำเภอนากลางกับอำเภอสวรรคคูหา

3) ถนน ร.พ.ช. หมายเลข 4006 เชื่อมระหว่างอำเภอนากลางกับอำเภอศรีบุญเรือง

การเดินทาง ทางรถยนต์

โดยมีบริษัทเอกชน และรถร่วมจำนวน 5 บริษัท ได้แก่ บริษัท ขนส่ง-จำกัด (99,999) โทร.087-9504925 , บุษราคัมทัวร์ โทร.0-4236-4199 , บริษัท 407 พัฒนา จำกัด โทร.088-0261714, บริษัท สมบัติทัวร์ เชียงราย-เชียงใหม่-พิษณุโลก โทร. 081-6014311, บริษัท ชาญทัวร์ โทร. 081-0593043

ข้อมูลเส้นทางคมนาคมและสิ่งอำนวยความสะดวก ในเขตเทศบาลตำบลนากลาง

ลำดับที่	รายละเอียด	หน่วยนับ	เส้นทางคมนาคมและสิ่งอำนวยความสะดวก			
			2560	2561	2562	2563
1	ถนนลาดยาง/แอสฟัลท์ติก	สาย	-	97	84	98
2	ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก	สาย	-	233	217	204
3	ถนนลูกรัง/หินคลุก	สาย	-			
4	สะพาน	แห่ง	10	10	10	10

ข้อมูล ณ วันที่ 10 มิถุนายน 2562 แหล่งที่มา : กองช่าง เทศบาลตำบลนากลาง

5.2 การไฟฟ้า

การบริการด้านไฟฟ้าให้แก่ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนากลาง อยู่ในความควบคุมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองบัวลำภู สาขาอำเภอนากลาง ไฟฟ้าที่นำไปใช้ประโยชน์มีหลายประเภท ได้แก่ บ้านพักอาศัย เพื่อการพาณิชย์ การอุตสาหกรรม ส่วนราชการ สำหรับไฟฟ้าสาธารณะที่เป็นการให้แสงสว่างตามถนนสายต่าง ๆ และที่สาธารณะภายในเขตเทศบาลนั้น เทศบาลมีหน้าที่รับผิดชอบให้มีไฟฟ้าสาธารณะและต้องขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะออกไปตามความจำเป็น อีกทั้งต้องมีการบำรุงรักษาโคมไฟ หลอดไฟฟ้า และอุปกรณ์เมื่อเกิดการชำรุดเสียหาย ปัจจุบันประชาชนมีในเขตเทศบาลมีไฟฟ้าใช้ คิดเป็นร้อยละ 100

ข้อมูลการบริการไฟฟ้าสาธารณะในเขตเทศบาลตำบลนากลาง

ลำดับที่	ประเภท	หน่วยนับ	การบริการไฟฟ้าสาธารณะ		
			2561	2562	2563
1	หลอดฟลูออเรสเซนต์ 40 W	หลอด	1,449	1,474	1,504
2	โคมไฟแสงจันทร์	หลอด	3	3	3
3	โคมไฟนีออน 40 W	หลอด	1,449	1,474	1,504
4	โคมไฟนีออน 20 W	หลอด	-	-	-

แหล่งที่มา : กองช่าง เทศบาลตำบลนากลาง (ข้อมูล ณ วันที่ 22 มีนาคม 2564)

5.3 การประปา

การใช้น้ำประปาของประชาชนตลอดจนส่วนราชการในเขตเทศบาล แบ่งเป็นส่วนหนึ่งใช้บริการประปาจากการประปาส่วนภูมิภาค 1 แห่ง และอีกส่วนหนึ่งใช้บริการน้ำประปาจากประปาหมู่บ้านและน้ำบาดาล คร้วเรือนมีน้ำใช้ตลอดปี จำนวน 3,896 คร้วเรือน

แหล่งที่มา : กองสวัสดิการสังคม (ข้อมูล ณ วันที่ 10 มีนาคม 2564)

5.4 โทรศัพท์

เทศบาลตำบลนากลาง มีชุมสายโทรศัพท์ จำนวน 1 แห่งที่ให้บริการ และมีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของหลายค่ายที่ให้บริการ เช่น ค่ายทรูมูฟ ค่ายดีแทค ค่ายเอไอเอส เป็นต้น ซึ่งมีสัญญาณเครือข่ายโทรศัพท์และสัญญาณอินเทอร์เน็ตระบบ 3G 4G 5G ให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่ในเขตเทศบาลซึ่งประชาชนส่วนใหญ่ในเขตเทศบาล มีโทรศัพท์มือถือใช้ทุกครัวเรือน นอกจากนี้แต่ละหมู่บ้านยังมีหอกระจายข่าว ซึ่งใช้เผยแพร่ความรู้/ข่าวสารต่าง ๆ ทุกหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลนากลาง

5.5 ไปรษณีย์/การสื่อสาร/การขนส่งวัสดุ ครุภัณฑ์

ไปรษณีย์ การสื่อสาร การขนส่งวัสดุ ครุภัณฑ์ จะมีการให้บริการของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัดสาขาากลาง (ปณ. นากลาง) สำหรับการให้บริการต่าง ๆ ของไปรษณีย์จะให้บริการ ดังนี้ บริการไปรษณีย์ บริการการเงิน การสะสมตราไปรษณียากร สินค้าไปรษณีย์สำหรับการสื่อสารมวลชนต่าง ๆ ได้มีความเจริญก้าวหน้ามาก สำหรับบริการขนส่งของเอกชน ประกอบด้วย Kerry Express, Flash Express , J&T ที่ให้บริการในเขตพื้นที่

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

ลักษณะและประเภทของการประกอบอาชีพการเกษตรกรรมของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนากลางส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำนา ทำไร่ ปลูกผัก เนื่องจากสภาพพื้นที่เป็นภูเขาและที่ราบสูง ประกอบด้วยทุ่งนาและป่าไม้เป็นส่วนใหญ่ บางส่วนเป็นพื้นที่ลูกคลื่นลอนลึก ในพื้นที่ดอนเกษตรกรรมจะปลูกพืชไร่ ไม้ผล และไม้ยืนต้น ส่วนพื้นที่ลุ่มจะปลูกข้าวไว้บริโภค ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มดินที่ 25/49 ลักษณะของดินมีการปะปนกันระหว่างกลุ่มชุดดินที่ 25 และกลุ่มชุดดินที่ 49 มีเนื้อดินเป็นดินร่วนปนทราย ส่วนดินชั้นล่างเป็นดินร่วนปนดินเหนียว ที่มีกรดและลูกรังปะปนปริมาณมากสีน้ำตาลอ่อนถึงสีเทา และพบจุดสีน้ำตาล สีเหลือง หรือสีแดงปะปน ใต้ชั้นลูกรังอาจมีชั้นดินเหนียวที่มีศิลาแลงอ่อนปะปน เกิดจากวัตถุต้นกำเนิดดิน พวกตะกอนลำน้ำที่บอยอยู่บนชั้นหินผุพบบริเวณพื้นที่ค่อนข้างราบเรียบเป็นดินตื้นส่วนใหญ่การระบายน้ำค่อนข้างเหลว ดินมีความสมบูรณ์ ค่อนข้างต่ำส่วนมาก จะมีปฏิกิริยาเป็นกรดจัดถึงกรดแก่ มีความเป็นกรดเป็นต่าง 4.5-5.5 แต่ถ้าชุดดินที่ 49 มากกว่าจะทำให้พบชั้นหินทราย หรือหินดินดานที่ผุพังสลายตัว ในพื้นที่ดอนมีลักษณะเป็นลูกคลื่น เป็นดินตื้นหรือตื้นมาก มีการระบายน้ำปานกลาง ปฏิกิริยาค่อนข้างเป็นกรด มีความเป็นกรดเป็นต่าง 5.5-5.6 นอกจากนี้ยังมีกลุ่มดินชุดอื่น ๆ

6.2 การปลูกสัตว์

ลักษณะการประกอบการปลูกสัตว์ในเขตเทศบาลตำบลนากลาง เป็นการเลี้ยงสัตว์แบบครัวเรือน เลี้ยงในไร่ ในนา ยังไม่มีการทำฟาร์มใหญ่โต ตัวอย่าง เช่น เลี้ยงวัว กระบือ เป็ด ไก่ จิ้งหรีด เป็นต้น

6.3 การบริการ

การให้บริการของเทศบาลตำบลนากลาง มีดังนี้

1. การรักษาความสงบเรียบร้อยและการบรรเทาสาธารณภัย ประกอบด้วยสถานียป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 1 สถานี สำนักงานงานเทศกิจ ศูนย์วิทยุสื่อสาร 1 แห่ง เจ้าหน้าที่ทั้งหมด 41 คน แบ่งเป็นพนักงานสามัญ 4 คน ลูกจ้างประจำ 1 คน พนักงานจ้างตามภารกิจ 15 คน พนักงานจ้างทั่วไป 9 คน จ้างเหมาบริการ 12 คน มีเครื่องมือเครื่องใช้ประกอบด้วย รถดับเพลิงขนาดความจุ 2,500 ลิตร จำนวน 2 คัน รถดับเพลิงขนาดความจุ 4,000 ลิตร จำนวน 1 คัน รถบรรทุกน้ำขนาดความจุ 5,000 ลิตร จำนวน 1 คัน รถบรรทุกน้ำขนาดความจุ 12,000 ลิตร จำนวน 1 คัน รถยนต์ตรวจการณ์ จำนวน 1 คัน รถจักรยานยนต์ตรวจการณ์ จำนวน 2 คัน เครื่องสูบน้ำชนิดจรวด (4 นิ้ว) จำนวน 2 เครื่อง เครื่องสูบน้ำไดโว่ (2 นิ้ว) จำนวน 2 ตัว วิทยุสื่อสารแม่ข่าย จำนวน 2 เครื่อง วิทยุสื่อสารชนิดมือถือ จำนวน 10 เครื่อง เครื่องดับเพลิงชนิดผงเคมีแห้ง จำนวน 380 ถัง ศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน 1 แห่ง มีอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จำนวน 475 คน และจิตอาสาภัยพิบัติ จำนวน 50 คน

2. สถานธนาบาลเทศบาลตำบลนากลาง จำนวน 1 แห่งตั้งอยู่บริเวณด้านหน้าของเทศบาลตำบลนากลาง

3. โรงฆ่าสัตว์ การให้บริการกิจการสาธารณะของเทศบาลตำบลนากลาง (โรงฆ่าสัตว์) ปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยกรณีนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาลหนึ่งในงานที่ต้องทำคือให้มีโรงฆ่าสัตว์ และตาม พรบ.การฆ่าและจำหน่ายเนื้อสัตว์ พ.ศ. 2559 ได้กำหนดหลักเกณฑ์การตั้งโรงฆ่าสัตว์ ดังต่อไปนี้

3.1 กำหนดที่ตั้ง เนื้อที่ แผนผัง และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับสิ่งปลูกสร้างและสุขลักษณะของโรงฆ่าสัตว์ โรงพักสัตว์ และการฆ่าสัตว์

3.2 กำหนดวัน เวลาเปิด และปิดโรงฆ่าสัตว์ โรงพักสัตว์ และการฆ่าสัตว์

3.3 กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเพื่อให้ผู้ประกอบการปฏิบัติเกี่ยวกับการดูแลรักษาความสะอาดเรียบร้อยภายในโรงฆ่าสัตว์ โรงพักสัตว์ และการฆ่าสัตว์ให้ถูกต้องตามสุขลักษณะและอนามัย การจัดให้มีที่รวบรวมหรือกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การระบายน้ำทิ้ง การระบายอากาศ การจัดให้มีการป้องกันมิให้เกิดเหตุรำคาญและป้องกันการระบาดของโรคติดต่อ

ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดการประโยชน์ในทรัพย์สินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2543 ข้อ 6 การให้เช่าอสังหาริมทรัพย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดำเนินการโดยวิธีประมูล

(1) มีกำหนดไม่เกินสามปี ให้ผู้บริหารท้องถิ่น เป็นผู้มีอำนาจอนุมัติ

(2) มีกำหนดเกินสามปี ให้สภาท้องถิ่นเป็นผู้อนุมัติ

การให้เช่าตามวรรคหนึ่ง ถ้าที่ความจำเป็นหรือเพื่อประโยชน์ของทางราชการให้ผู้บริหารท้องถิ่นเสนอสภาท้องถิ่นให้ความเห็นชอบดำเนินการเป็นอย่างอื่น โดยไม่ต้องดำเนินการประมูลก็ได้ ทั้งนี้เท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับกฎหมายข้อ 7 การให้เช่าที่ดินเพื่อก่อสร้างอาคารหรือสิ่งก่อสร้างที่มีลักษณะถาวรให้มีเงื่อนไขดังต่อไปนี้

(1) ให้ผู้เช่ากรรมสิทธิ์อาคารหรือสิ่งก่อสร้างให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(2) ให้ผู้เช่าได้รับสิทธิการเช่าอาคารหรือสิ่งก่อสร้างมีกำหนดไม่เกินสามปีนับแต่วันลงนามสัญญาเช่า

(3) ให้ผู้เช่าประกันอสังหาริมทรัพย์หรือสิ่งก่อสร้างในอัตราไม่ต่ำกว่าราคาทุนก่อสร้างที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดในนามขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้เอาประกัน และผู้รับประโยชน์ตลอดอายุสัญญาเช่า โดยผู้เช่าเป็นผู้ชำระเบี้ยประกันภัยแทนผู้ให้เช่าทั้งสิ้น

(4) ให้ผู้เช่าชำระค่าภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่หรือภาษีอื่นใดตลอดจนค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เกี่ยวกับการเช่าแทนผู้ให้เช่าทั้งสิ้นถ้ามีเหตุจำเป็นและเพื่อประโยชน์ของทางราชการ ที่จะให้อาคารหรือสิ่งก่อสร้างยังคงเป็นกรรมสิทธิ์ของผู้เช่าและหรือให้ผู้เช่าประกันอสังหาริมทรัพย์หรือสิ่งก่อสร้างในอัตราต่ำกว่าทุนก่อสร้าง ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดหาประโยชน์เสนอคณะกรรมการจัดหาประโยชน์ ตามข้อ 15 วรรคหนึ่ง พิจารณาและให้สภาท้องถิ่นอนุมัติ

งานโรงฆ่าสัตว์เทศบาลตำบลนากลางมีใบอนุญาตประกอบการฆ่าสัตว์เลขที่ PC0438008/2551 ตั้งอยู่ที่ 252 หมู่ที่ 1 ตำบลนากลาง อำเภอ นากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู งานโรงฆ่าสัตว์ ได้เปิดให้บริการแก่ผู้ประกอบการฆ่าและจำหน่ายเนื้อสัตว์และประชาชนทั่วไป ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2549 ให้บริการในการฆ่าและชำแหละเนื้อสัตว์ ตามพระราชบัญญัติควบคุมการฆ่าสัตว์เพื่อการจำหน่ายเนื้อสัตว์ พ.ศ.2559 กำหนดอัตราค่าอากร ดังนี้

สุกร	15 บาท/ตัว
โค	20 บาท/ตัว
กระบือ	25 บาท/ตัว

การบริหารจัดการโรงฆ่าสัตว์เทศบาลตำบลนากลาง ปัจจุบันให้เอกชนดำเนินการบริหารจัดการโรงฆ่าสัตว์โดยมีการประมูลโรงฆ่าสัตว์ เพื่อให้การจัดการโรงฆ่าสัตว์มีรายได้จากการดำเนินการและให้บริการกับประชาชนที่ต้องการฆ่าสัตว์เพื่อจำหน่ายและเพื่อบริโภคหรืออื่น ๆ เทศบาลฯมีรายได้จากโรงฆ่าสัตว์ ดังนี้

1. ค่าเช่าโรงฆ่าสัตว์เทศบาล ต่อปีประมาณ	143,482 บาท
2. รายได้จากการเก็บอากรฆ่าสัตว์ประมาณ	22,580 บาทต่อปี
รวมรายได้จากโรงฆ่าสัตว์ต่อปี	166,062 บาท

โดยเอกชนจะกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมการใช้บริการโรงฆ่าสัตว์ซึ่งจัดเก็บค่าธรรมเนียม ดังนี้

สุกรชำแหละ	ค่าบริการ/ตัว	250 บาท
สุกรผ่าซาก	ค่าบริการ/ตัว	200 บาท
สุกรแม่พันธุ์ชำแหละ	ค่าบริการ/ตัว	800 บาท
โค (ชำแหละเอง)	ค่าบริการ/ตัว	180 บาท
กระบือ (ชำแหละเอง)	ค่าบริการ/ตัว	200 บาท

การให้บริการโรงฆ่าสัตว์ เปิดให้บริการเวลา 04.00 น. - 22.00 น. ผู้ใช้บริการโรงฆ่าสัตว์เทศบาลตำบลนากลางโดยถัวเฉลี่ยต่อจำนวนสัตว์เข้าฆ่า 850 ตัว/เดือน

ผู้มาใช้บริการโรงฆ่าสัตว์เทศบาลตำบลนากลางมาจากทั้งประชาชนในเขตเทศบาลและนอกเขตเทศบาลเนื่องจากอำเภอนากลางปัจจุบันมีโรงฆ่าสัตว์อยู่สองแห่ง คือ

1. โรงฆ่าสัตว์เทศบาลตำบลนากลาง มีพนักงานประจำโรงฆ่าสัตว์ จำนวน 6 คน เป็นโรงฆ่าสัตว์ที่สามารถรองรับสัตว์ประเภท สุกร ได้ถึงวันละ 60 ตัว
2. โรงฆ่าสัตว์เทศบาลตำบลกุดดินจี่ เป็นโรงฆ่าสัตว์ขนาดเล็กสามารถฆ่าสุกรได้เพียงวันละ 10-20 ตัวเท่านั้น

3. การจัดการขยะมูลฝอย เทศบาลตำบลนากลางมีศูนย์การจัดการขยะมูลฝอยรวม โดยศูนย์ดังกล่าว จัดเป็นการบริการสาธารณะรูปแบบหนึ่งที่เทศบาลตำบลนากลางเป็นผู้ดำเนินการเอง โดยให้บริการในการกำจัดขยะมูลฝอยด้วยวิธีการฝังกลบอย่างถูกหลักสุขาภิบาล ภายใต้สังกัด กองช่าง ฝ่ายช่างสุขาภิบาล งานกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล เริ่มเปิดดำเนินการ เมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2560 มีเนื้อที่ทั้งหมด 41 ไร่ 1 งาน 55 ตารางวา ปัจจุบัน มีปริมาณขยะมูลฝอยเข้าสู่ศูนย์การจัดการฯ โดยเฉลี่ย 42 ตัน/วัน ขยะมูลฝอยสะสมในระบบจำนวน 45,761 ตัน (ข้อมูลเมื่อ กันยายน, 2564) ภายในศูนย์การจัดการฯ แบ่งพื้นที่การดำเนินการได้ ดังนี้

1) พื้นที่สำหรับการฝังกลบขยะมูลฝอยอย่างถูกหลักสุขาภิบาล (Sanitary Landfill) จำนวน 10 ไร่ ใช้สำหรับการฝังกลบขยะมูลฝอยหรือของเสียที่ไม่เป็นอันตราย โดยใช้เครื่องจักร 3 ชนิดในการทำงาน คือ

1.1 รถบรรทุกเทท้าย 6 ล้อ (Dump) ใช้สำหรับการบรรทุกดินไปยังจุดที่ทำการฝังกลบ

1.2 รถแทรกเตอร์ตีนตะขาบ (Tractor) ใช้สำหรับการดินและเกลี่ยขยะมูลฝอย

1.3 รถขุดตีนตะขาบ (Back Hoe) ใช้สำหรับการตักและบดอัดขยะมูลฝอย

2) พื้นที่สำหรับระบบบำบัดน้ำเสียแบบบ่อปรับเสถียร (Stabilization Pond) จำนวน 4.6 ไร่ ใช้สำหรับรองรับน้ำชะขยะมูลฝอยที่เกิดจากการย่อยสลายของขยะมูลฝอย โดยมีท่อรวบรวมน้ำเสียถูวางไว้ด้านล่างของบ่อฝังกลบเพื่อรวบรวมน้ำชะขยะไปยังระบบบำบัดน้ำเสีย เป็นระบบบำบัดน้ำเสียที่ใช้ธรรมชาติ ในการบำบัดสารอินทรีย์ในน้ำเสีย ประกอบด้วยบ่อบำบัดน้ำเสีย จำนวน 3 บ่อ คือ

2.1 บ่อบำบัดน้ำเสียแบบ Facultative Pond จำนวน 2 บ่อ

ภายในบ่อ Facultative จะแบ่งลักษณะการทำงานออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนบนของบ่อจะมีลักษณะเป็นแบบแอโรบิก (Aerobic) รับออกซิเจนบริเวณผิวน้ำโดยการถ่ายเททางอากาศ และจากการที่สาหร่ายเกิดการสังเคราะห์แสง โดยจุลินทรีย์ในบ่อจะใช้ ออกซิเจนในการย่อยสลายสารอินทรีย์ที่อยู่ในน้ำเสียที่ถูกป้อนเข้าระบบ โดยนำไปสร้างเป็นพลังงานและเซลล์ใหม่ ส่วนด้านล่างของบ่อจะมีลักษณะเป็นแบบแอนแอโรบิก (Anaerobic) เนื่องจากแสงแดดส่องไม่ถึงทำให้เป็นบริเวณที่มีออกซิเจนต่ำ เกิดสภาวะไร้ออกซิเจน ซึ่งมีจุลินทรีย์ที่ไม่ใช้ออกซิเจนในการย่อยสลายสารอินทรีย์ทำหน้าที่ในการย่อยสลายสารอินทรีย์เกิดแก๊สมีเทน และถูกออกซิไดซ์ด้วยออกซิเจนบริเวณผิวน้ำ

2.2 บ่อบ่ม (Maturation Pond) จำนวน 1 บ่อ

จะมีสภาพเป็นแบบแอโรบิก (Aerobic) ทั้งบ่อ แสงแดดสามารถส่องได้ถึงก้นบ่อ จึงใช้สำหรับรองรับน้ำเสียที่ผ่านการบำบัดแล้ว เพื่อให้มีน้ำเสียมีคุณภาพที่ดีขึ้นและใช้แสงแดดทำลายเชื้อโรคหรือจุลินทรีย์ก่อนที่จะนำน้ำออกไปใช้ประโยชน์ภายในโครงการ

3) พื้นที่สำหรับอาคารเครื่องชั่งน้ำหนัก อาคารสำนักงาน โรงจอดรถ ลานล้างรถ และพื้นที่ว่างเปล่าเพื่อใช้ประโยชน์สำหรับการก่อสร้างศูนย์การจัดการขยะมูลฝอยรวม เฟสที่ 2 จำนวน 27.5 ไร่

ศูนย์การจัดการฯ เปิดให้บริการแก่ประชาชน หน่วยงานของรัฐและเอกชน ในการนำขยะมูลฝอยมากำจัด ราคา 550 บาทต่อตัน สามารถแบ่งกลุ่มผู้ใช้บริการได้ 3 ประเภท

1. เขตเทศบาลตำบลนากลาง
 2. กลุ่มผู้ใช้บริการที่ร่วมทำบันทึกข้อตกลง MOU ในการนำขยะมูลฝอยมากำจัด ณ ศูนย์การจัดการฯ จำนวน 27 แห่ง ได้แก่

2.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 26 แห่ง

- | | |
|------------------------------|---------------|
| (1) เขตอำเภอนากลาง | จำนวน 5 แห่ง |
| (2) เขตอำเภอเมืองหนองบัวลำภู | จำนวน 11 แห่ง |
| (3) เขตอำเภอนาวัง | จำนวน 4 แห่ง |
| (4) เขตอำเภอศรีบุญเรือง | จำนวน 5 แห่ง |
| (5) เขตอำเภอสุวรรณคูหา | จำนวน 1 แห่ง |

2.2 หน่วยงานเอกชน จำนวน 1 แห่ง

- (1) บริษัทน้ำตาลเอราวัณ

3. กลุ่มผู้ใช้บริการที่ไม่ได้ร่วมทำบันทึกข้อตกลง MOU ในการนำขยะมูลฝอยมากำจัด ณ ศูนย์การจัดการฯ ได้แก่

3.1 หน่วยงานเอกชน

3.2 ประชาชนในและนอกเขตเทศบาลตำบลนากลาง

ขั้นตอนในการใช้บริการ

1. ชั่งน้ำหนัก (ขาเข้า) บริเวณอาคารเครื่องชั่งน้ำหนัก
2. เทขยะมูลฝอยที่ต้องการกำจัดบริเวณบ่อฝังกลบ
3. ชั่งน้ำหนัก (ขาออก) บริเวณอาคารเครื่องชั่งน้ำหนักและจ่ายค่าบริการในอัตราค่าธรรมเนียม 550 บาทต่อตัน พร้อมรับใบเสร็จค่าบริการ (ในกรณีกลุ่มผู้ใช้บริการที่ร่วมทำบันทึกข้อตกลง MOU จะจ่ายค่าบริการเป็นรายเดือน และกรณีกลุ่มผู้ใช้บริการที่ไม่ได้ร่วมทำบันทึกข้อตกลง MOU จะต้องจ่ายค่าบริการทุกครั้งเมื่อใช้บริการ)
4. ล้างรถบรรทุกขยะมูลฝอยก่อนออกภายนอกบริเวณศูนย์การจัดการฯ

การใช้บริการ

สามารถใช้บริการตามวัน-เวลา ดังนี้

วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 08.30 – 16.30 น.

วันเสาร์ เวลา 08.30-12.00 น.

และหยุดให้บริการทุกวันอาทิตย์

การดำเนินการของศูนย์การจัดการขยะมูลฝอยรวม เทศบาลตำบลนากลางโดยการบริการในรูปแบบของการกำจัดขยะมูลฝอยด้วยวิธีการฝังกลบอย่างถูกหลักสุขาภิบาล เป็นการให้บริการสาธารณะ ด้านสิ่งแวดล้อมรูปแบบหนึ่ง ที่จัดขึ้นเพื่อกำจัดขยะมูลฝอยที่เกิดจากการทำกิจกรรมของประชาชน ทั้งในและนอกเขตพื้นที่ แก้ไขปัญหาการมีสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยไม่เพียงพอ และการกำจัดขยะมูลฝอยอย่างไม่ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาลที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในอนาคต

6.4 การท่องเที่ยว

เทศบาลตำบลนากลาง มีโบราณสถานที่สำคัญได้แก่ **ใบเสมาหินจารึก** ซึ่งตั้งอยู่บนยอดภูน้อย บริเวณ วัดสันติธรรมบรรพต มีอายุอยู่ในราวพุทธศตวรรษ ที่ 17 เป็นศิลปกรรมในวัฒนธรรมแบบทราวดี ซึ่งทางสำนักงานเทศบาลตำบลนากลางจะทำการอนุรักษ์ และส่งเสริมให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวต่อไป

วัดสันติธรรมบรรพต หรือวัดภูน้อย

ที่ตั้งและการเดินทาง

แหล่งโบราณคดีภูน้อย ตั้งอยู่บนภูเขาลูกโดดที่เรียกกันว่า "ภูน้อย" โดยอยู่ทางด้านทิศใต้ของตัวอำเภอนากลาง ตั้งในเขตบ้านภูน้อย ตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู หรือ บริเวณรังที่ 17 1745 เหนือ เส้นแวงที่ 102 11 20 ตะวันออก พิกัดกริด 48 QTEO 11142 (แผนที่ทหารลำดับชุด L 7017ระวางที่ 5443 III พิมพ์ครั้งที่ 3 - RTSD) เส้นทางสัญจรที่สะดวกที่สุดในปัจจุบันคือการเดินทางด้วยรถยนต์ จากตัวอำเภอนากลาง มีถนนแยกตรงข้ามที่ว่าการอำเภอ บริเวณศาลหลักเมืองเข้าไปตามถนนอีกประมาณ 1 กิโลเมตร ถึงเป้าหมายบริเวณวัดสันติธรรมบรรพต

ประวัติความเป็นมา

ภูน้อยเป็นภูเขาขนาดเล็กที่ยกตัวขึ้นมาจากเปลือกโลก ตั้งอยู่บนทุ่งราบบ้านก๊กคือ บ้านหนองด่าน และบ้านหนองบัวคำแสน ตรงข้ามที่ว่าการอำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู มีลักษณะเป็นหย่อมเหมือนเนินดินที่ชาวบ้านอีสานเรียกว่า "โพน" แต่มีขนาดใหญ่และมีส่วนประกอบของหินกรวดอยู่ทั่วไป ซึ่งภูเขาลักษณะนี้มีกระจายอยู่เป็นบริเวณกว้างในเขตพื้นที่อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ไปจนถึงอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย ภูน้อย มียอดเขาสองยอดตั้งเรียงตามแนวตะวันออก - ตะวันตก ปัจจุบันเป็นที่ตั้งของวัดสันติธรรมบรรพต หรือวัดภูน้อย โดยพระสงฆ์ได้สร้างอาคารสำหรับปฏิบัติศาสนกิจอยู่ชั้นเชิงเขาและได้สร้างพระอุโบสถในศิลปะแบบภาคกลาง ivaบนยอดเขาลูกเล็กทางทิศตะวันออก มองเห็นสะดุดตาแต่ไกล ส่วนยอดเขาทางทิศตะวันตกซึ่งใหญ่และสูงกว่า ลูกแรกนั้นเป็นบริเวณที่ปรากฏใบเสมาหินทรายและร่องรอย ศาสนสถานของชุมชนโบราณในท้องถิ่นอันถือเป็น

หลักฐาน สำคัญที่ยืนยันได้ว่า บริเวณพื้นที่แห่งนี้เคยเป็นแหล่งที่อยู่อาศัยของผู้คนและเป็น ศูนย์กลางทางอารยธรรมที่มีความรุ่งเรืองต่อเนื่องมาอย่างยาวนาน

ลักษณะทั่วไป

ยอดเขาภูน้อยที่ปรากฏใบเสมาหินทรายปักล้อมรอบส่วนฐานของศาสนสถานที่เป็นศิลาแลงนั้นมี ลักษณะภูมิประเทศที่สามารถมองเห็นทัศนียภาพของท้องถิ่นได้โดยรอบคล้าย กับยอดเขาที่ตั้งของ ปราสาทหินเขาพนมรุ้ง จังหวัดบุรีรัมย์ มีพื้นที่บนยอดเขาเป็นลานกว้าง ประมาณ 80 ตารางเมตร บริเวณพื้นที่ของการปักใบเสมาหินทรายนั้น มีลักษณะเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า ด้านยาว ตามแนว ตะวันออก - ตะวันตก 22 เมตร ด้านกว้างตามแนวเหนือ - ใต้ 14 เมตร มีใบเสมาปักไว้เป็นกลุ่มทั้ง 8 ทิศ เวียนประทักษิณ คือ ทิศตะวันออก,ทิศตะวันออกเฉียงใต้ ,ทิศใต้ ทิศตะวันตกเฉียงใต้ ทิศตะวันตก ทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ทิศเหนือและทิศตะวันออกเฉียงเหนือภายในขอบเขตที่ปักใบเสมาปรากฏ ส่วนฐานของ ศาสนสถานก่อด้วยศิลาแลงเป็นรูปสี่เหลี่ยมจัตุรัสค่อนไปทางทิศตะวันตกกว้าง ยาว ด้านละ 6 เมตร สำหรับใบเสมาหินทรายที่ปักล้อมรอบฐานศิลาแลงบนยอดภูน้อยมีทั้งแบบแท่งและ แบบ แผ่น ซึ่งบางแผ่นจะปรากฏรูปฐานบัวมีรูปหมอน้ำสลักอยู่ตอนล่าง หมอน้ำเป็นยอดสถาปัตยกรรมสำคัญบนแกนกลางแผ่นใบเสมา และยังพบใบเสมาอีกหนึ่งแผ่นที่สลักเป็นภาพบุคคลยืนและนั่งอยู่เหนือฐานบัว มีลวดลายเป็นองค์ประกอบในภาพอีกด้วย ความสำคัญของใบเสมานั้นได้มีนักวิชาการ ทำการศึกษาไว้หลายท่าน และมีหลายความคิดเห็น แต่ก็จับประเด็นได้ว่าคติการปักใบเสมาในดินแดน อีสานโบราณนั้น ถือเป็นารแสดงขอบเขตบริเวณศักดิ์สิทธิ์ในทางศาสนาโดยอาจประกอบเนินดิน สถาปัตยกรรม เจดีย์ หรือสิ่งก่อสร้างทางสถาปัตยกรรมอื่น ที่หมายให้เป็นสิ่งเคารพบูชาส่วนการแกะสลักใบเสมาให้เป็นรูปภาพต่าง ๆ นั้นล้วนเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับวิถีชีวิตและคติความเชื่อทางศาสนาของชุมชน ซึ่งภาพ สลักที่เป็นรูปบุคคลนั้นส่วนใหญ่มักแสดงเรื่องราวเกี่ยวกับชาดก ที่เป็นพระชาติในอดีตของพระ สัมมาสัมพุทธเจ้าและเรื่องเกี่ยวกับ พุทธประวัติ ส่วนใบเสมาที่สลักเป็นรูปสถาปัตยกรรม ก็แสดงถึง ความเกี่ยวข้องกับพระพุทธศาสนาเช่นกัน โดยเฉพาะใบเสมาที่สลักเป็นรูปสถาปัตยกรรมสูงมีฐานเป็น กระจเปาะรูปหมอน้ำทรงกลม ตั้งอยู่บนฐานปัทมาสน์หรือฐานกลีบบัว ก็เรียกหมอน้ำ หรือกุ่มะนี้ว่า " หม้อปูลงฆฎะ" ซึ่งเป็นสัญลักษณ์ที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในศิลปะอินเดียโบราณ แล้วได้แพร่ออกไป ยังประเทศในแถบอุษาคเนย์ โดยมีความหมายถึงความอุดมสมบูรณ์ ความมั่งคั่ง ความชุ่มชื้น และถือเป็น เครื่องหมายที่แสดงถึงมงคลอีกประการหนึ่งด้วย การกำหนดอายุของใบเสมาบน ภูน้อยถ้าถือเอาตาม ลักษณะความสัมพันธ์ทางการลำดับ เหตุการณ์ โดยใช้ความในจารึกที่พบบริเวณวัดศรีธาตุประมัญชา อำเภอสรีธาตุ จังหวัดอุดรธานี เป็นตัวเปรียบเทียบ และจากการศึกษาลักษณะทางศิลปกรรมของใบ เสมาอีสาน พอจะเห็นว่าใบเสมาเหล่านี้มีอายุอยู่ในราวพุทธศตวรรษที่ 15จนถึงราวพุทธศตวรรษที่ 17 กล่าวโดยสรุปจะเห็นว่าแหล่งศิลปกรรมและโบราณคดีวัดสันติธรรมบรรพต (วัดภูน้อย) อำเภอนา กลาง จังหวัดหนองบัวลำภู เคยเป็นศาสนสถานสำคัญของชุมชนมาอย่างต่อเนื่องจากอดีตจนถึง

ปัจจุบันเพียง แต่มีบางยุคสมัยที่ชุมชนแถบนี้ได้เคยหายไปแต่ก็กลับฟื้นตัวขึ้นมาใหม่อีกครั้ง โดยมีพัฒนาการที่สั่งสมมาจากการรับอิทธิพลภายนอกและสร้างสรรค์ขึ้นมา โดยชุมชนเอง ซึ่งแหล่งศิลปกรรม และโบราณคดีแห่งนี้นับว่ามีอิทธิพลทางความเชื่อและศาสนาของผู้คนที่เกิดจาก การปรับสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติให้เป็นศูนย์รวมทางจิตใจของชุมชนอย่างแน่นแฟ้น สมควรที่จะกำหนดให้เป็นเขตแดนแห่งภูมิปัญญาอันจะเป็นมรดกทางวัฒนธรรมที่มีคุณค่าของชุมชนสืบไป

6.5 อุตสาหกรรม

ลักษณะการประกอบอุตสาหกรรมอาชีพของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนากลางเป็นการประกอบอาชีพในครัวเรือนเสียส่วนใหญ่ เช่น โรงสี โรงทำอิฐบล็อก โรงทำขนมจีน ผลิตปุ๋ยชีวภาพ ส่วนโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่จะอยู่ในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใกล้เคียง ทำให้ประชาชนมีรายได้จากอาชีพรับจ้าง คือ บริษัทเอราวัณ เอทานอล จำกัด (โรงงานน้ำตาลเอราวัณ) และโรงโม่หินสากล

6.6 การพาณิชย์

1) สถานีน้ำมัน/ปั้ม	จำนวน 5	แห่ง
2) สถานีแบบปั้มหลอด	จำนวน 9	แห่ง
3) ตลาดสด	จำนวน 3	แห่ง
4) ร้านขายยา	จำนวน 3	แห่ง
5) สถานที่จำหน่าย อาหาร/สะสมอาหาร/ กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ตาม พรบ.สาธารณสุข	จำนวน 155	แห่ง
6) สถานที่จำหน่ายสินค้าในที่สาธารณะและเร่ขาย	จำนวน 56	แห่ง
7) โรงฆ่าสัตว์	จำนวน 1	แห่ง

แหล่งที่มา : จากกองคลัง และกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลนากลาง
(ข้อมูล ณ วันที่ 10 มีนาคม 2564)

6.7 กลุ่มอาชีพ

กลุ่มอาชีพที่มีอยู่ในเขตเทศบาลตำบลนากลาง มี 22 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มจักสาน	หมู่ 2 ต.นากลาง
2. กลุ่มเลี้ยงจิ้งหรีด	หมู่ 2 ต.นากลาง
3. กลุ่มทอผ้าฝ้าย	หมู่ 2,3,13 ต.นากลาง
4. กลุ่มทอเสื่อกก	หมู่ 4,5,13 ต.นากลาง
5. กลุ่มสานตะกร้าพลาสติก	หมู่ 4 ต.นากลาง
6. กลุ่มแจ่วบอง	หมู่ 6,8 ต.นากลาง

7. กลุ่มเลี้ยงโค,กระบือ	หมู่ 7,15 ต.นากลาง
8. กลุ่มทอผ้าไหม	หมู่ 1,2,4 ต.กุดแห่
9. กลุ่มปลูกเห็ด	หมู่ 1 ต.กุดแห่
10. กลุ่มเลี้ยงโค	หมู่ 1 ต.กุดแห่
11. กลุ่มแม่บ้านทำขนมจีนสด	หมู่ 5 ต.ด่านช้าง
12. กลุ่มปลาร้าสับแจ่วบอง	หมู่ 5,11 ต.ด่านช้าง
13. กลุ่มทอเสื่อกก	หมู่ 5,6 ต.ด่านช้าง
14. กลุ่มจักสานไม้ไผ่,ไผ่สีทอง	หมู่ 7 ต.ด่านช้าง
15. กลุ่มไก่ไข่	หมู่ 7 ต.ด่านช้าง
16. กลุ่มพวงหรีดดอกไม้จันทร์	หมู่ 7 ต.ด่านช้าง
17. กลุ่มพานบายศรี	หมู่ 7 ต.ด่านช้าง
18. กลุ่มฟาร์มเห็ด	หมู่ 7 ต.ด่านช้าง
19. กลุ่มปั้นเตา	หมู่ 8,11 ต.ด่านช้าง
20. กลุ่มผ้าห่มขิด	หมู่ 14 ต.ด่านช้าง
21. กลุ่มสานแห/อวน	หมู่ 14 ต.ด่านช้าง
22. กลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษ	หมู่ 14 ต.ด่านช้าง

แหล่งที่มา : จากกองสวัสดิการสังคม (ข้อมูล ณ วันที่ 10 มิถุนายน 2564)

6.8 แรงงาน

ในเขตเทศบาลตำบลนากลาง ประชากรส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกรรม อาชีพค้าขาย อาชีพรับจ้างทั่วไป และอาชีพธุรกิจส่วนตัว โดยประชาชนมีความผูกพันและมีความสัมพันธ์ในลักษณะสังคมเมืองกึ่งชนบท ที่มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ความเกื้อกูล รักและสามัคคีต่อกันดีในชุมชนต่างๆ มีประชากรวัยแรงงานและจำนวนผู้สูงอายุจำนวนมาก ซึ่งประชากรวัยแรงงานสามารถทำงานที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ประชากรวัยแรงงานมีแนวโน้มเคลื่อนย้ายออกนอกภาคเกษตรมากขึ้น และบ้านเรือนมีการขยายตัวในลักษณะของชุมชนเมืองอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะตั้งอยู่ตามแนวเส้นทางคมนาคมในพื้นที่ คือ ทางรถยนต์ถนนทางสายหลัก และมีการเคลื่อนย้ายแรงงานออกไปต่างถิ่นสูง โดยเฉพาะหลังเหตุการณ์เก็บเกี่ยวค่อนข้างสูง แรงงานมีความรู้ไม่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานในภาคการเกษตร และภาคอุตสาหกรรมอาชีพในท้องถิ่นมีน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชากรวัยแรงงานในภาคการเกษตร และภาคอุตสาหกรรมอาชีพในท้องถิ่นมีน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชากรวัยแรงงาน

7.ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา

ประชากรทั้งหมดในเขตเทศบาลนับถือศาสนาพุทธ มีวัดที่ได้รับอนุญาตในการตั้งวัดในเขตเทศบาล จำนวน 14 วัด ดังนี้

ชื่อวัด	ที่ตั้ง	จำนวนโบสถ์ (หลัง)	จำนวนเมรุ
ตำบลนากลาง			
1. วัดป่าศรีพันธุภูวงค์	บ้านกกค้อ ม.1	1	1
2. วัดมณีนิมบุรี	บ้านกกโพธิ์ ม.2	1	1
3. วัดบูรพาราม	บ้านนันทจันทร์ ม.5	1	1
4. วัดศรีสุวรรณเลไลย์	บ้านหนองบัวคำแสนกลาง ม.13	0	0
5. วัดสันติธรรมบรรพต	บ้านภูน้อย ม.6	1	0
6. วัดหนองบัวคำแสน	บ้านหนองบัวคำแสน ม.7	1	1
7. วัดเลิศเสนีย์	บ้านเลิศเสนีย์ ม.8	1	1
8. วัดศิริชัยพัฒนาราม	บ้านศิริชัย ม.13	1	1
9. วัดป่ากกค้อ	บ้านหนองฉิมพัฒนา ม.14	0	0
ตำบลด่านช้าง			
10. วัดศรีสำราญ	บ้านแก้วอุดม ม.2	1	1
11. วัดป่าสันติธรรม (วัดป่าบ้านหนองด่าน)	บ้านหนองด่าน ม.6	0	1
12. วัดเทพมงคลพิชัย	บ้านด่านคำ ม.11	1	1
ตำบลกุดแห่			
13. วัดมณีนิมโพธิการาม	บ้านกุดแห่ ม.1	1	1
14. วัดบ้านหนองแกน้อย	บ้านหนองแกน้อย ม.3	0	1

แหล่งที่มา: จากกองการศึกษา เทศบาลตำบลนากลาง (ข้อมูล ณ วันที่ 10 มิถุนายน 2564)

7.2 ประเพณีและงานประจำปี

1) **ประเพณีวันขึ้นปีใหม่** จัดในห้วงเดือนธันวาคม – มกราคมของทุกปี โดยประชาชนนำอาหารคาวหวานไปทำบุญที่วัด ทำบุญตักบาตรร่วมกัน ฟังเทศน์ฟังธรรม ถวายสังฆทาน และอื่น ๆ

2) **ประเพณีสงกรานต์** จัดในเดือนเมษายน ของทุกปี ถือเป็นวันขึ้นปีใหม่ของไทยมาแต่โบราณ มีการรดน้ำดำหัวผู้หลักผู้ใหญ่ซึ่งเป็นที่เคารพนับถือ เพื่อแสดงความกตัญญูทเวทิตาและขอพรให้เกิดความร่มเย็นเป็นสุข

3) **ประเพณีบุญบั้งไฟ** จัดในห้วงเดือนพฤษภาคม - มิถุนายนของทุกปี มีกิจกรรมจัดขบวนแห่บั้งไฟ ขบวนพ้อนรำ ขบวนผาแดง-นางไอ่ ที่เป็นตำนานเล่าขานกันมา และอื่น ๆ

4) **ประเพณีทอดเทียนพรรษา** จัดในเดือนกรกฎาคมของทุกปี โดยประชาชนร่วมกันแห่เทียนพรรษา โดยจัดขบวนแห่ประดับด้วยดอกไม้ เทียนพรรษาใหญ่ที่ลวดลายสวยงามไปถวายที่วัดและร่วมกันฟังเทศน์

5) **ประเพณีตักบาตรเทโว** จัดในเดือนตุลาคมของทุกปี โดยมีการจำลองขบวนแห่ มีการทำบุญตักบาตรข้าวสาร อาหารแห้ง และอื่น ๆ

6) **ประเพณีลอยกระทง** จัดในเดือนพฤศจิกายนของทุกปี โดยประชาชนจะทำกระทงเพื่อนำไปลอยลงแม่น้ำลำคลอง เพื่อขอขมาพระแม่คงคา

7.3 OTOP สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

จำนวนสินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึกทั้งหมดในเขตเทศบาลตำบลนากลาง มีรายละเอียดดังนี้

ตำบลนากลาง

- กลุ่มทอผ้าฝ้าย (ผลิตภัณฑ์ ทอผ้าถุง ม.13 ต.นากลาง)
- กลุ่มทอเสื่อกก (ผลิตภัณฑ์ เสื่อกก ม.13 ต.นากลาง)
- กลุ่มขนมดอกจอก (ผลิตภัณฑ์ ขนมดอกจอก ม.13 ต.นากลาง)
- กลุ่มกล้วยฉาบ (ผลิตภัณฑ์ กล้วยฉาบ ม.13 ต.นากลาง)
- กลุ่มทอผ้าฝ้าย (ผลิตภัณฑ์ทอผ้าถุง ม.3 ต.นากลาง)
- กลุ่มข้าวฮาง (ผลิตภัณฑ์ข้าวฮางและข้าวไรซ์เบอร์รี่ ม.16 ต.นากลาง)

ตำบลด่านช้าง

- กลุ่มปั้นเตาอั้งโล่ (ผลิตภัณฑ์เตาอั้งโล่ ม.14 ด่านช้าง)
- กลุ่มทอผ้า (ผลิตภัณฑ์ทอผ้า ม.6 ด่านช้าง)
- กลุ่มพานบายศรี (ผลิตภัณฑ์พานบายศรี ม.7 ต.ด่านช้าง)
- กลุ่มจักรสานไผ่สีทอง (ผลิตภัณฑ์จักรสานกระติ๊บข้าว ม.7 ต.ด่านช้าง)
- กลุ่มทำดอกไม้จันทร์ (ผลิตภัณฑ์ดอกไม้จันทร์และพวงหรีด ม.7 ต.ด่านช้าง)

ตำบลกุศแห่

- กลุ่มทอผ้าไหม (ผลิตภัณฑ์ผ้าไหม ม.1 ต.กุศแห่)
- กลุ่มเพาะเห็ดฟาง (ผลิตภัณฑ์เห็ดฟาง ม.1 ต.กุศแห่)

แหล่งที่มา : จากกองสวัสดิการฯ เทศบาลตำบลนากลาง (ข้อมูล ณ วันที่ 16 มีนาคม 2564)

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 น้ำ

จำนวนห้วย/หนอง/คลอง/บึง 7 แห่ง ได้แก่

- | | |
|--------------------|-------------------------------|
| 1. ห้วยเตี๋ย | ม.1 ต.กุดแห่ – ม.11 ต.นากลาง |
| 2. ห้วยโจด | ม.9 ต.นากลาง |
| 3. ห้วยแคน | ม.4 ต.ด่านช้าง |
| 4. ห้วยน้อย | ม.2 ต.ด่านช้าง – ม.6 ต.นากลาง |
| 5. ห้วยห้าง | ม.6 ต.ด่านช้าง |
| 6. ห้วยหนองผ้าอ้อม | ม.3 ต.นากลาง |
| 7. ลำห้วยพะเนียง | |

จำนวนแหล่งน้ำที่สร้างขึ้น 5 แห่ง ได้แก่

- | | |
|------------------------|-----------------|
| 1. หนองน้ำกกโพธิ์ | ม.2 ต.นากลาง |
| 2. หนองน้ำนันทจันทร์ | ม.5 ต.นากลาง |
| 3. หนองน้ำหนองบัวคำแสน | ม.6 ต.นากลาง |
| 4. หนองน้ำหนองไฮ | ม.15 ต.นากลาง |
| 5. หนองน้ำหนองด่าน | ม.11 ต.ด่านช้าง |

จำนวนบ่อบาดาล 38 แห่ง

จำนวนฝายกักเก็บน้ำ 9 แห่ง

แหล่งที่มา : กองช่าง เทศบาลตำบลนากลาง (ข้อมูล ณ วันที่ 22 มีนาคม 2564)

10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐวุฒิ พิริยะจิริระอนันต์ (2543) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ด้านการศึกษาและกองคลัง ตามลำดับ สำหรับกองสาธารณสุขและกองช่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อย ในรายละเอียดของงานด้านกองการศึกษาที่มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน สำหรับด้านกองคลัง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากทุกหน่วยงาน ด้านอาคารฆ่าสัตว์ งานพัฒนาชุมชน และงานสังคมสงเคราะห์ที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แต่สำหรับงานกองสาธารณสุขและกองช่าง ในรายละเอียดของทุกงานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในทุกด้าน สำหรับระดับความพึงพอใจในด้านการบริการด้านค่าธรรมเนียม ด้านสถานที่ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในเรื่องการ ติดต่อสื่อสาร และสถานที่ในระดับความพึงพอใจในระดับน้อยตามลำดับสำหรับระดับปัญหาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปัญหามากในด้านสถานที่ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการอยู่ในระดับปัญหาน้อย ตามลำดับ

นันทพร รัฐถาวร. (2543) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริหารของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด พบว่า สภาพปัญหาและความต้องการการบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด สาเหตุเกิดจากขาดการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องขาดคู่มือการบริการประทับใจสำหรับเจ้าหน้าที่ขาดคู่มือประชาชนในการติดต่อราชการเทศบาล ขาดอุปกรณ์ และ เจ้าหน้าที่ขาดขวัญ และกำลังใจผู้รับบริการใช้สิทธิ และนโยบายของผู้บริหารไม่ชัดเจนความพึงพอใจของผู้บริหาร ในทุกประเด็นที่ศึกษาแล้ว กิจกรรมการแทรกแซง มีความพึงพอใจมากมายและ หลัก กิจกรรมการแทรกแซง มีความพึงพอใจต่อการบริการเพิ่มมากขึ้นแนวทางการพัฒนาคุณภาพ ควรมีการอบรมสัมมนาผู้ให้บริการ และการจัดทำคู่มือการบริการประทับใจ และคู่มือประชาชนในการติดต่อราชการสำหรับประชาชน ซึ่งกล่าวโดยสรุปแล้ว กิจกรรมแทรกแซงเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลนาแกมีความรู้และเข้าใจในการให้บริการและปฏิบัติงานในหน้าที่ดีขึ้นในส่วนของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดมากขึ้นแตกต่างจากก่อนการได้รับ กิจกรรมแทรกแซง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งจะไปสู่การพัฒนาคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ให้สะดวกและรวดเร็วและมีคุณภาพ

สุธีรา ตะริโย. (2545). ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อการให้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือผลการวิจัยสรุปได้ว่าผู้ประกอบการทั้งสองประเภทมีความพึงพอใจต่อปัจจัยต่างๆ ดังนี้

- ปัจจัยที่มีผลก่อนเข้ารับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้ อันดับหนึ่ง คือภาพพจน์และชื่อเสียงของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ อันดับสองคือความเชื่อถือและไว้วางใจได้ในการให้บริการและสถานที่ตั้งและป้ายแสดงที่ตั้งตามลำดับ
- ปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้อันดับหนึ่ง คือกริยามารยาท ความประณีตบรรจงของผู้ให้บริการด้านคุณภาพในการให้บริการรองลงมาซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ความเต็มใจในการให้บริการการแต่งกายของผู้ให้บริการและการเอาใจใส่ต่อผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดย่อม
- ปัจจัยที่มีผลหลังรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้อันดับหนึ่ง ความสอดคล้องของการบริการกับความคาดหวังของผู้ประกอบการอันดับสองคือการปฏิบัติของศูนย์หลังได้รับคำร้องเรียนจากผู้รับบริการและความสม่ำเสมอในคุณภาพของการบริการ

นิรันดร์ ปรัชญกุล (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉางซึ่งผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมทุกด้านและรายด้านทั้ง 10 ด้านทั้งภารกิจภายในและภารกิจภายนอกสถานที่ มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลางโดยด้านความสะอาดสวยงาม ด้านความเป็นธรรม ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาคด้านความทั่วถึง และด้านความต่อเนื่องเป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าในภาพรวม ขณะที่ด้านประสิทธิภาพด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการสนองตอบความต้องการและด้านการสนองตอบความพึงพอใจ เป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าในภาพรวมส่วนการวิเคราะห์ความแตกต่าง ของคุณภาพการให้บริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิง ที่มีอายุต่างกัน อาชีพต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ด้าน และในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ในประเด็นด้านความต่อเนื่อง นอกจากนั้นกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกันจะมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเสมอภาค ด้านการตอบสนองความพึงพอใจด้านความต่อเนื่อง ด้านคุณภาพและในภาพรวมที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วสันต์ เตชะพอง (2548) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่ การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง เพื่อระบุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำหรับผู้รับบริการในเขตเทศบาลตำบลหางดง และเพื่อศึกษาหาแนวทางการแก้ไขเพื่อให้การให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นตำบลหางดงมีคุณภาพตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจบริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจสูงสุดเกี่ยวกับความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี ความรู้ความเข้าใจและอัธยาศัยของ เจ้าหน้าที่ และความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงาน และแนวทางการแก้ไขการให้บริการตามคำแนะนำของประชาชน คือ ให้พัฒนาบุคลากร และอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ จัดสถานที่บริการให้กว้างขวางเพียงพอ ดูแลความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ จัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับให้บริการเพิ่มเติม และสร้างกระบวนการให้บริการแต่ละเรื่องให้ชัดเจนทุกขั้นตอน

บุญเลิศ ชงสะอาด และ สมศักดิ์ บุญชู.(2550) ได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. จังหวัดอุบลราชธานีโดยการสำรวจข้อมูลจากประชาชนที่มาติดต่อราชการโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายโดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ประเด็นคือ 1) ข้อมูลทั่วไป 2) ข้อมูลด้านการบริการและ 3) ข้อมูลด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและผลจากการให้บริการ ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ว่าในภาพรวมในการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ต่อประชาชนผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้งในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่นั่งผู้รับบริการ สถานที่บริการ ความชัดเจนของป้าย ต่างๆ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ โทรศัพท์สาธารณะ บริการน้ำดื่ม ที่จอดรถห้องน้ำ

ประภัสสร อะวะดี (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย รวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันพบว่าแตกต่างกัน ทั้ง 3 ตัวแปร

คณะเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตกาฬสินธุ์. (2551) ได้ทำการสำรวจผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จากตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 1,056 ราย ใน 38 ชุมชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ซึ่งผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้านคิดเป็นร้อยละ 73.40 โดยประชาชนมีความพอใจสูงสุดในด้านอาคารสถานที่คิดเป็นร้อยละ 78.00 ด้านระบบบริการ คิดเป็นร้อยละ 76.00 และ ด้านบุคลากรคิดเป็นร้อยละ 76.00 ตามลำดับ ประชาชนมีความพึงพอใจต่ำสุดในด้านการจัดเก็บรายได้ (ภาษี) คิดเป็นร้อยละ 69.80 ด้านการพัฒนาชุมชนและสังคมสงเคราะห์ คิดเป็นร้อยละ 70.00 และด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 71.80 ตามลำดับ

สมหมาย เปียถนอม. (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม 3 ด้านคือ 1) ด้านการบริการวิชาการ 2) ด้านกิจการนักศึกษา และ 3) ด้านการบริการอาคารสถานที่ ซึ่งผลการวิจัยพบว่าทั้งสามด้านมีค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับกลาง คือ 3.24 3.28 และ 3.02 จากคะแนนเต็ม 5

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (2553). ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี ต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของเทศบาลนครอุบลราชธานี ในปี 2553 ซึ่งผลการสำรวจพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานทุกยุทธศาสตร์การพัฒนาในระดับ พอใจโดยมีความพึงพอใจในยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.11) รองลงมา มีความพึงพอใจด้านยุทธศาสตร์วางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 3.02) และยุทธศาสตร์ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 2.97) ตามลำดับ และผลสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานี โดยรวมพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานี ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 2.83)

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการ

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้ เป็นการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยใช้ Stufflebeam's Model มีวิธีการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร ได้แก่ เป็นประชาชนที่อาศัย และมีภูมิลำเนาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสีกาย ทั้งหมด 20,114 (ที่มา : งานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง ข้อมูล ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2564)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ที่เป็นประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป และมีภูมิลำเนาในเขตเทศบาลตำบลนากลาง ทั้งหมด 6,814 คน ใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 378 คน แต่เนื่องจากคณะผู้วิจัยและคณะกรรมการติดตามประเมินผล เทศบาลตำบลนากลาง (ครอบครัวละ 1 คน) โดยวิธีการสุ่มหลังคาเรือนแบบง่าย (Simple Random Sampling)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

แทนค่าในสูตรเพื่อคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{20,114}{1 + 20,114 (0.05)^2} = 392.20 \simeq 392$$

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

3.2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

เครื่องมือที่ใช้การประเมินครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบมีโครงสร้างและกึ่งโครงสร้าง (Structured and Semi – Structured Questionnaires) ใช้สอบถามตัวแทนครัวเรือนๆ ละ 1 คน ตามจำนวนขนาดตัวอย่าง เป็นแบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น ตามแนวทางการประเมินผล ความพึงพอใจการให้บริการของ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และแนวทางการประเมินความพึงพอใจของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น มีทั้งหมด 4 ประเด็น จำนวน 26 ข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด ให้เติมคำตอบ และปลายปิดเลือกตอบ สอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการรับบริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 104 ข้อ ครอบคลุมความพึงพอใจ 4 ด้าน คือด้านขั้นตอนการให้บริการ 6 ข้อ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 7 ข้อ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 6 ข้อ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 7 ข้อ ของงานบริการ 4 งาน คือ (1) งานบริการที่ 1 ด้านทะเบียน (2) งานบริการที่ 2 ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (3) งานบริการที่ 3 ด้านรายได้หรือภาษี (4) งานบริการที่ 4 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นปลายเปิด

3.4 กระบวนการประเมินผล

3.4.1 การวางแผน

- สอบถามความต้องการของผู้บริหารในการประเมินผล
- ประชุมทีมประเมินผลเบื้องต้นเพื่อทำความเข้าใจกรอบแนวคิดการประเมินผล
- ประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อทำความเข้าใจเป้าหมาย

3.4.2 การพัฒนากรอบการประเมินผล

- สร้างกรอบการประเมินผล โดยใช้แนวทางของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและผู้ประเมินสร้างขึ้น
- พัฒนาผู้เกี่ยวข้องปรับปรุงตัวชี้วัด (Key Performance Indicators)

- 3.4.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.4.4 สรุปและรายงานผลการประเมิน
 - นำเสนอผลการศึกษาและการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

นักวิจัยและผู้ช่วยวิจัยดำเนินการสอบถามตัวแทนครัวเรือนที่ระบุเป็นกลุ่มตัวอย่างตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มาใช้บริการสาธารณสุขจากเทศบาลตำบลนากลาง ตอบแบบสอบถาม

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล

นักวิจัยและทีมผู้ช่วยวิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล แล้วนำมาลงรหัสวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS for WINDOWS ซึ่งมีการใช้เครื่องมือทางสถิติ 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าความถี่ (f) ค่าร้อยละ (Percentage) อธิบายสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ศึกษานำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ทางสถิติที่สำคัญหลายอย่างถูกนำไปใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่น่าเชื่อถือ ซึ่งการวิเคราะห์ทางสถิติดังกล่าวสามารถอธิบายได้ ดังนี้

3.6.1 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) เป็นการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางที่ใช้กันมากที่สุดใช้สัญลักษณ์ \bar{X} ค่าเฉลี่ยเลขคณิตเป็นค่าที่หาได้ โดยนำผลรวมของข้อมูลทั้งหมดหารด้วยจำนวนข้อมูลทั้งหมดเมื่อกำหนดให้ $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$ เป็นข้อมูลชุดหนึ่งที่มี n จำนวน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต คือ \bar{X} หาได้จาก

$$\bar{X} = \frac{X_1 + X_2 + X_3 \dots X_n}{n} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

เมื่อ \bar{X} ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
 n = จำนวนข้อมูลทั้งหมด
 X_i = จำนวนข้อมูลแต่ละตัว $i = 1, 2, 3, \dots, n$

หรือเขียนอย่างย่อคือ
$$\bar{X} = \frac{\sum x_i}{n}$$

3.6.2 ฐานนิยม (Mode) ฐานนิยมเป็นการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางอีกแบบหนึ่ง หาได้โดยการพิจารณาว่า ข้อมูลตัวใดซ้ำกันมากที่สุด หรือมีความถี่มากที่สุด ข้อมูลตัวนั้น คือ ฐานนิยม

3.6.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปรปรวน (Standard Deviation & Variance) การวัดการกระจายด้วยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแปรปรวน เป็นที่นิยมใช้กันมากที่สุด มีลักษณะคล้ายกับส่วนเบี่ยงเบนเฉลี่ยมาก ปรับปรุงโดยการยกกำลังสองผลต่างระหว่างคะแนนกับค่าเฉลี่ยของข้อมูลชุดนั้น แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย เราเรียกว่า ความแปรปรวน เขียนสัญลักษณ์แทนด้วย σ^2 และค่ารากที่สองของความแปรปรวน เรียกว่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เขียนสัญลักษณ์แทนด้วย σ

3.8 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

3.8.1 เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความพึงพอใจ มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 103) ดังนี้

- 4.51 – 5.00 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
- 3.51 – 4.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
- 2.51 – 3.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
- 1.51 – 2.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
- 1.00 – 1.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

3.8.2 เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าร้อยละของผู้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

- ค่าคะแนนความพึงพอใจ ที่ระดับ 2.51– 5.00 ถือว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
- ค่าคะแนนความพึงพอใจ ที่ระดับ 1.00 – 2.50 ถือว่า ไม่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

3.8.3 นำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบเกณฑ์หาค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. และนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้านเพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	คะแนน
มากกว่า 4.75-5.00	มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
มากกว่า 4.50-4.75	ไม่เกินร้อยละ 95	9
มากกว่า 4.25-4.50	ไม่เกินร้อยละ 90	8
มากกว่า 4.00-4.25	ไม่เกินร้อยละ 85	7
มากกว่า 3.75-4.00	ไม่เกินร้อยละ 80	6
มากกว่า 3.50-3.75	ไม่เกินร้อยละ 75	5
มากกว่า 3.25-3.50	ไม่เกินร้อยละ 70	4
มากกว่า 3.00-3.25	ไม่เกินร้อยละ 65	3
มากกว่า 2.75-3.00	ไม่เกินร้อยละ 60	2
ตั้งแต่ 2.51-2.75	ไม่เกินร้อยละ 55	1
ต่ำกว่า 2.50	น้อยกว่าร้อยละ 50	0

3.8.4 สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิด ได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง

3.9 การนำเสนอข้อมูล

นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลแบบตาราง และการพรรณนา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565 ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือนในเขตรับผิดชอบ จำนวน 392 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้นเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการในประเด็นต่อไปนี้ คือ ระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลนากลาง ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลนากลาง 4 งานบริการ ที่ต้องการประเมิน คือ

1. งานด้านทะเบียน
2. งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
3. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี
4. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำประเมินต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ตามลักษณะงานบริการ 4 งาน คือ

งานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียน

งานบริการที่ 2 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

งานบริการที่ 3 งานบริการด้านรายได้หรือภาษี

งานบริการที่ 4 งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

สรุปผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565

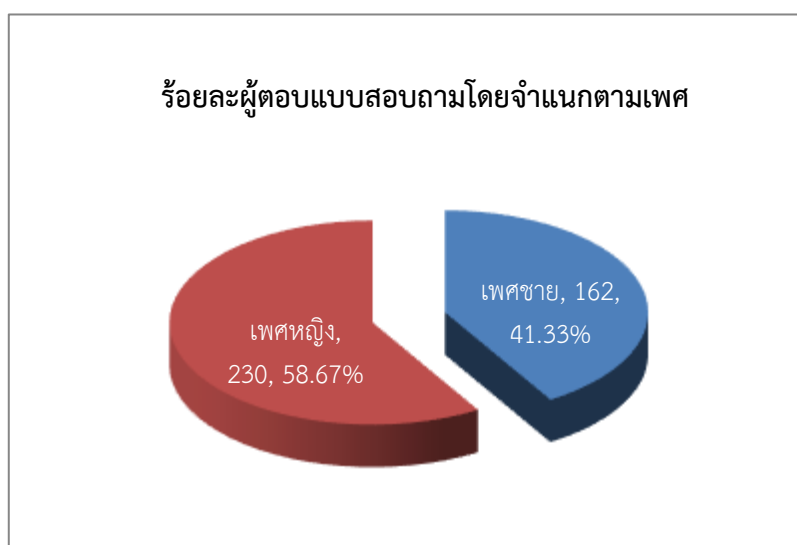
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	162	41.33
เพศหญิง	230	58.67
รวม	392	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 392 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.67 รองลงมาคือเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 41.33



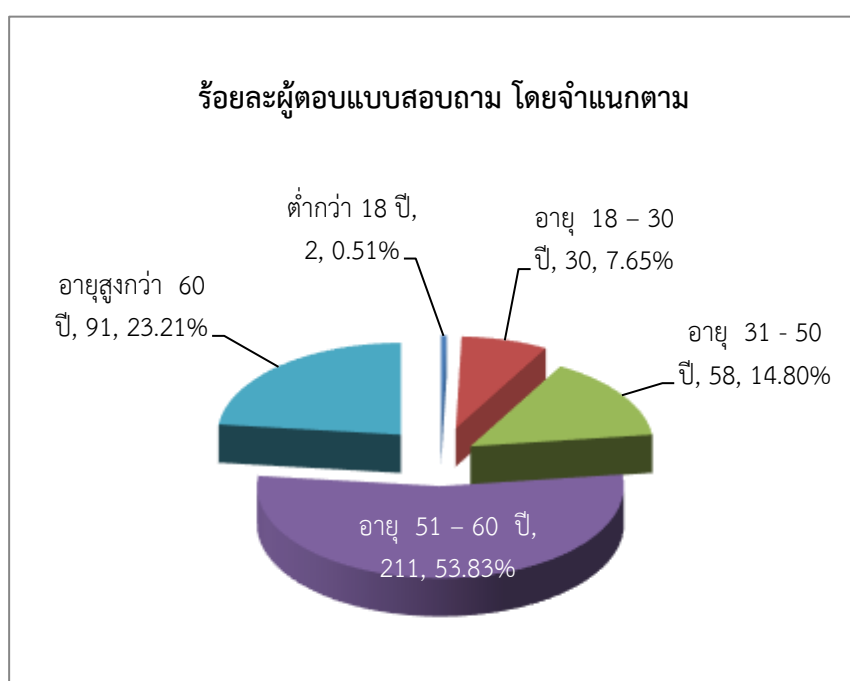
ภาพที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	2	0.51
อายุ 18 – 30 ปี	30	7.65
อายุ 31 - 50 ปี	58	14.80
อายุ 51 – 60 ปี	211	53.83
อายุสูงกว่า 60 ปี	91	23.21
รวม	392	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 392 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.83 รองลงมาคืออายุสูงกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.21 และต่ำสุดคืออายุต่ำกว่า 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.51



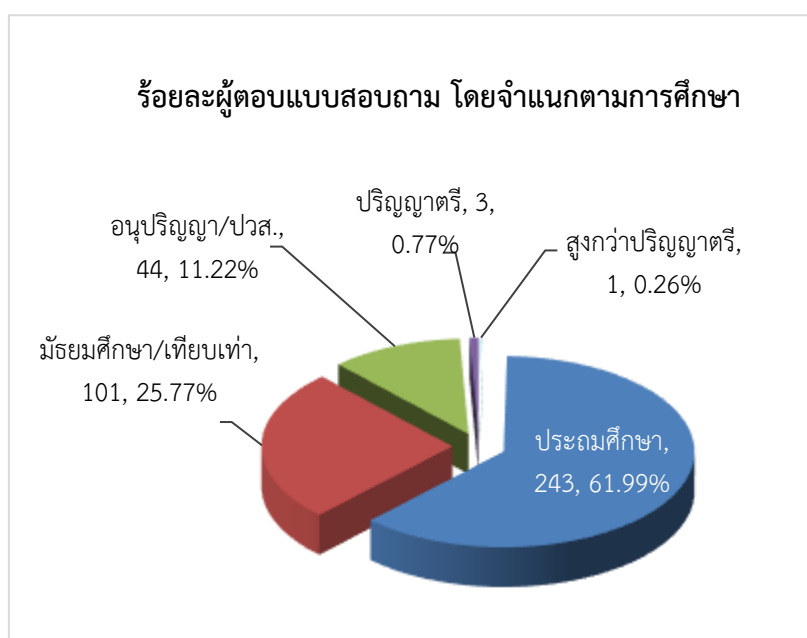
ภาพที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	243	61.99
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	101	25.77
อนุปริญญา/ปวส.	44	11.22
ปริญญาตรี	3	0.77
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.26
รวม	392	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 392 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 61.99 รองลงมาคือ การศึกษาระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 25.77 และต่ำสุดคือการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0.26



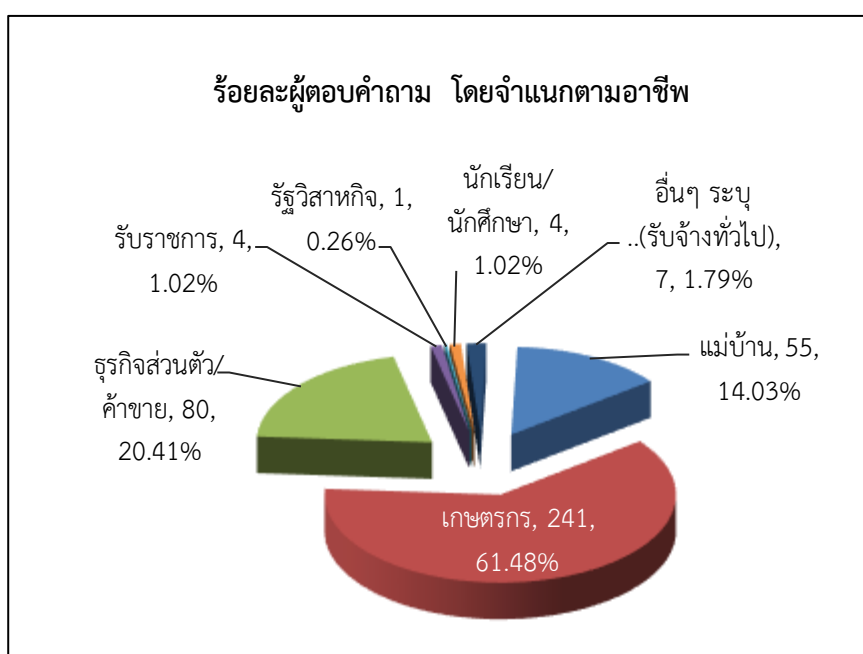
ภาพที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แม่บ้าน	55	14.03
เกษตรกร	241	61.48
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	80	20.41
รับราชการ	4	1.02
รัฐวิสาหกิจ	1	0.26
นักเรียน/นักศึกษา	4	1.02
อื่น ๆ ระบุ..(รับจ้างทั่วไป)	7	1.79
รวม	392	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 392 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 55.97 รองลงมาคืออาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 24.14 และต่ำสุดคืออาชีพรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 0.27



ภาพที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลนากลาง
อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
งานบริการด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	95.49	4.77	0.38	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.34	4.77	0.38	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.17	4.76	0.41	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.28	4.76	0.31	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.38	4.77	0.37	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.39	4.77	0.33	มากที่สุด
โดยรวม	95.34	4.77	0.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบล
นากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.34 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.36) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า
ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจร้อยละ 95.49 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.38)

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
งานบริการด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	95.52	4.78	0.45	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	95.33	4.77	0.42	มากที่สุด
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง	95.32	4.76	0.37	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.31	4.77	0.40	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.32	4.76	0.48	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	95.42	4.77	0.46	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	95.35	4.77	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	95.37	4.77	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบล
นากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.37 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า
มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.52 ($\bar{x} = 4.78$,
S.D. = 0.45)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
งานบริการด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	95.28	4.76	0.41	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	95.29	4.76	0.45	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจ ใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความ พร้อมในการให้บริการ	95.24	4.76	0.42	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.21	4.76	0.53	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.20	4.76	0.48	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.34	4.77	0.35	มากที่สุด
โดยรวม	95.26	4.76	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบล
นากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26 (\bar{x} = 4.76, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า
เจ้าหน้าที่ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทาง
มิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.34 (\bar{x} = 4.77, S.D. = 0.35)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
งานบริการด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

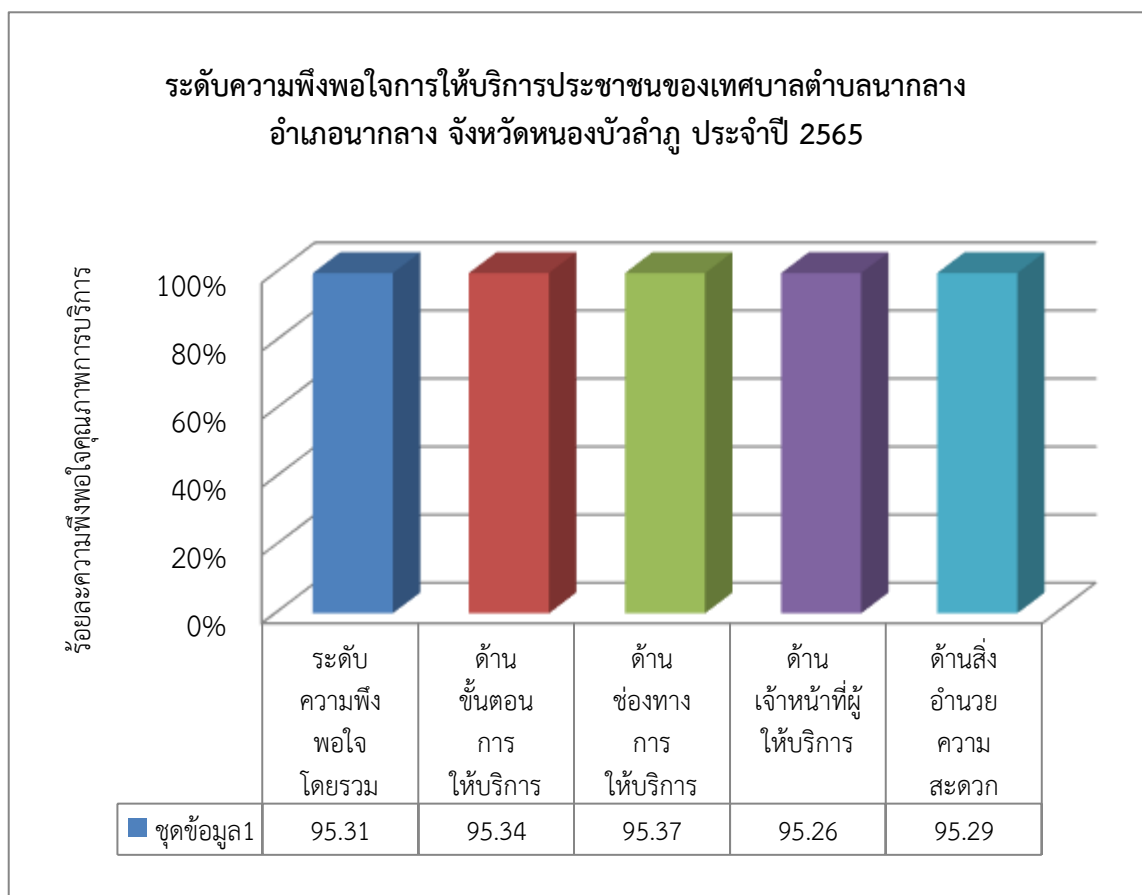
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวก ในการเดินทางมารับบริการ	95.30	4.76	0.43	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.22	4.76	0.46	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	95.45	4.77	0.40	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	95.28	4.76	0.44	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.16	4.76	0.33	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ	95.34	4.77	0.50	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่าย	95.26	4.76	0.49	มากที่สุด
โดยรวม	95.29	4.76	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบล
นากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.29 (\bar{x} = 4.76, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า
ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.45
(\bar{x} = 4.77, S.D. = 0.40)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ
เทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.34	4.77	0.36	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.37	4.77	0.43	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.26	4.76	0.44	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.29	4.76	0.44	มากที่สุด
โดยรวม	95.31	4.76	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.37 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.43) รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.34 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.36) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.29 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.44) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.44)



ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอปานกลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลนากลาง
อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ตามลักษณะงานบริการ 4 งาน

งานบริการที่ 1 ด้านทะเบียน

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.89	4.79	0.32	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.40	4.77	0.33	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.02	4.75	0.38	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.37	4.77	0.39	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.26	4.76	0.41	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.29	4.76	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	95.37	4.77	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านทะเบียนในภาพรวม
ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.37 (\bar{x} = 4.77,
S.D. = 0.37) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ขั้นตอนการให้บริการ มีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน
มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.89 (\bar{x} = 4.79, S.D. = 0.32)

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ
ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ ต่อผู้ใช้บริการ	95.76	4.79	0.54	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	95.33	4.77	0.57	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.44	4.77	0.35	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.34	4.77	0.42	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.16	4.76	0.52	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.22	4.76	0.46	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	95.53	4.78	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	95.40	4.77	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านทะเบียนในภาพรวม
ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ($\bar{x} = 4.77$,
S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ
มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.76 ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = 0.54)

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	95.34	4.77	0.25	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	95.23	4.76	0.52	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การบริการ	95.38	4.77	0.42	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.10	4.75	0.41	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.19	4.76	0.47	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.27	4.76	0.38	มากที่สุด
โดยรวม	95.25	4.76	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการงานด้านทะเบียน
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 (\bar{x} = 4.76,
S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น
เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.38
(\bar{x} = 4.77, S.D. = 0.42)

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

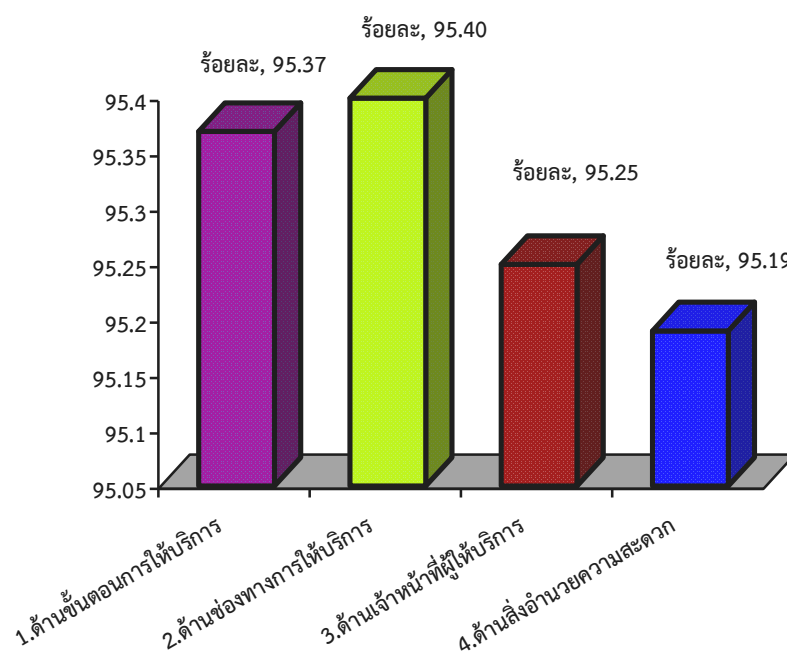
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	95.22	4.76	0.35	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.02	4.75	0.49	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	95.33	4.77	0.47	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	95.13	4.76	0.43	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.02	4.75	0.40	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	95.23	4.76	0.58	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่ายๆ	95.39	4.77	0.51	มากที่สุด
โดยรวม	95.19	4.76	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านทะเบียนในภาพรวม
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.19
(\bar{x} = 4.76, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย
ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
95.39 (\bar{x} = 4.77, S.D. = 0.38)

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ
ด้านทะเบียน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.37	4.77	0.37	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.40	4.77	0.47	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.25	4.76	0.41	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.19	4.76	0.46	มากที่สุด
โดยรวม	95.30	4.76	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านทะเบียนของเทศบาลตำบล
นากลาง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30 (\bar{x} =4.76, S.D. = 0.43)
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจร้อยละ 95.40 (\bar{x} =4.77, S.D. = 0.47) รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจร้อยละ 95.37 (\bar{x} =4.77, S.D. = 0.37) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจร้อยละ 95.25 (\bar{x} =4.76, S.D. = 0.41) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจร้อยละ 95.19 (\bar{x} =4.76, S.D. = 0.46)



ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานด้านทะเบียน

งานบริการที่ 2 งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.34	4.77	0.41	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.13	4.76	0.52	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.12	4.76	0.38	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.14	4.76	0.39	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.25	4.76	0.31	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.46	4.77	0.25	มากที่สุด
โดยรวม	95.24	4.76	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่าระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.24 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.46 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.25)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ
ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	95.55	4.78	0.37	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	95.38	4.77	0.36	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.26	4.76	0.35	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.33	4.77	0.40	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.60	4.78	0.47	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.72	4.79	0.46	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	95.34	4.77	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	95.46	4.77	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทา
สาธารณภัยในภาพรวม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ร้อยละ 95.46 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.40) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เข้าถึงช่องทางการ
ให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.76 ($\bar{x} = 4.79$,
S.D. = 0.46)

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	95.25	4.76	0.32	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	95.30	4.76	0.42	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การบริการ	95.02	4.75	0.35	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถใน การให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.12	4.76	0.57	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.17	4.76	0.65	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.39	4.77	0.34	มากที่สุด
โดยรวม	95.21	4.76	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทา
สาธารณภัยในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ร้อยละ 95.21 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์
สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.39 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.34)

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

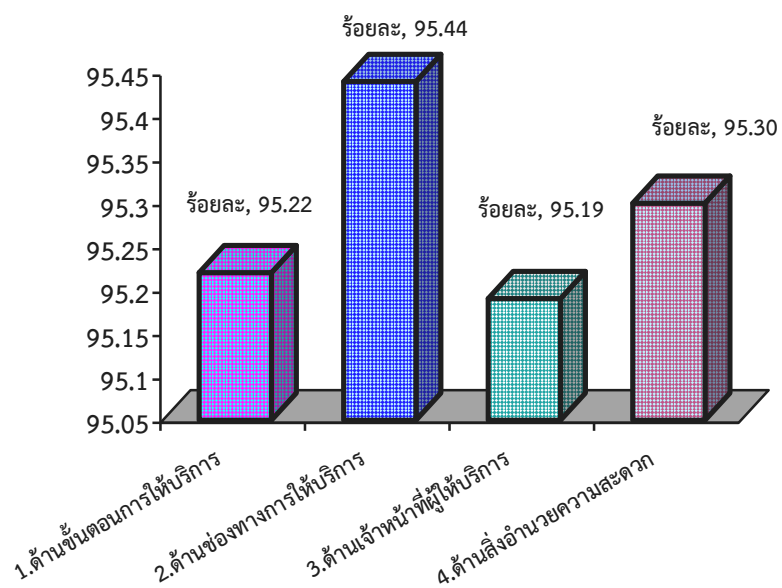
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	95.30	4.76	0.54	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.36	4.77	0.50	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	95.76	4.79	0.42	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	95.38	4.77	0.48	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.02	4.75	0.31	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	95.21	4.76	0.54	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่ายๆ	95.19	4.76	0.48	มากที่สุด
โดยรวม	95.32	4.76	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทา
สาธารณภัยในภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ร้อยละ 95.32 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านความสะดวกของ
สถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.76 ($\bar{x} = 4.79$,
S.D. = 0.42)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.24	4.76	0.38	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.46	4.77	0.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.21	4.76	0.44	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.32	4.76	0.47	มากที่สุด
โดยรวม	95.31	4.76	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.46 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.40) รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.32 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.47) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.24 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.38) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.44) ตามลำดับ



ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

งานบริการที่ 3 ด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.37	4.77	0.44	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.46	4.77	0.33	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.24	4.76	0.39	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.37	4.77	0.24	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.39	4.77	0.35	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.49	4.77	0.40	มากที่สุด
โดยรวม	95.39	4.77	0.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านรายได้หรือภาษีในภาพรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.37 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.36) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.47 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.40)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ
ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	95.42	4.77	0.45	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	95.22	4.76	0.38	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.32	4.77	0.39	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.27	4.76	0.38	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.24	4.76	0.47	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.35	4.77	0.46	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	95.20	4.76	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	95.29	4.76	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านรายได้หรือภาษีในภาพรวม
ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.29 (\bar{x} = 4.76,
S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีช่องทาง การให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ
มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.42 (\bar{x} = 4.77, S.D. = 0.45)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	95.27	4.76	0.54	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	95.26	4.76	0.42	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอา ใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความ พร้อมในการบริการ	95.34	4.77	0.55	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถใน การให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.27	4.76	0.57	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.32	4.77	0.41	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.35	4.77	0.34	มากที่สุด
โดยรวม	95.30	4.76	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านรายได้หรือภาษีในภาพรวม
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30 (\bar{x} = 4.76,
S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่
เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ร้อยละ 95.35 (\bar{x} = 4.77, S.D. = 0.34)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

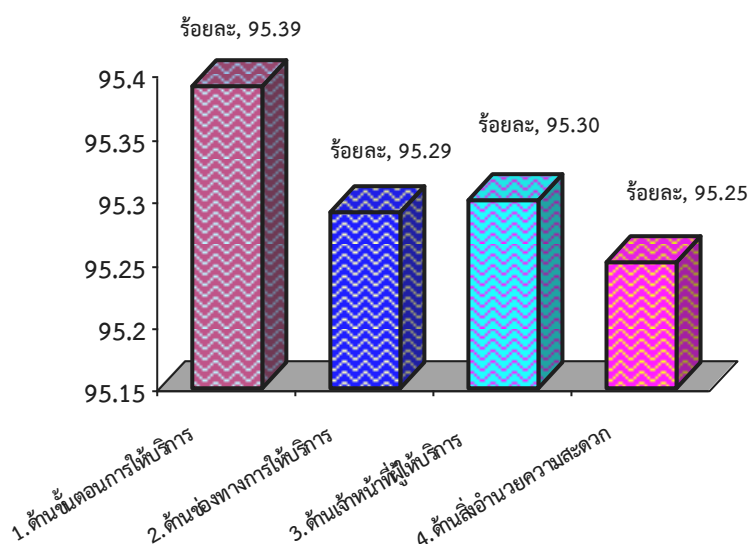
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	95.34	4.77	0.42	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.16	4.76	0.43	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	95.29	4.76	0.42	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	95.25	4.76	0.48	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.23	4.76	0.31	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	95.22	4.76	0.44	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ	95.24	4.76	0.48	มากที่สุด
โดยรวม	95.25	4.76	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านรายได้หรือภาษีในภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.34 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.42)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ ด้านรายได้หรือภาษี

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.39	4.77	0.36	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.29	4.76	0.42	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.30	4.76	0.47	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.25	4.76	0.43	มากที่สุด
โดยรวม	95.31	4.76	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.39 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.36) รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.47) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.29 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42) ตามลำดับ



ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี

งานบริการที่ 4 งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.36	4.77	0.34	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.38	4.77	0.33	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.30	4.76	0.50	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.22	4.76	0.22	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.62	4.78	0.41	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.30	4.76	0.25	มากที่สุด
โดยรวม	95.36	4.77	0.34	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในภาพรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.36 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.34) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่าระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.62 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.41)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	95.36	4.77	0.45	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	95.38	4.77	0.38	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.24	4.76	0.39	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.35	4.77	0.38	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.26	4.76	0.47	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.33	4.77	0.46	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	95.32	4.77	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	95.32	4.77	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในภาพรวม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.32 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.36 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.38)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	95.26	4.76	0.54	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	95.38	4.77	0.42	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การบริการ	95.23	4.76	0.35	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.34	4.77	0.57	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.10	4.75	0.38	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.33	4.77	0.34	มากที่สุด
โดยรวม	95.27	4.76	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ
สังคมในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
95.27 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัว
เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.38
($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.42)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

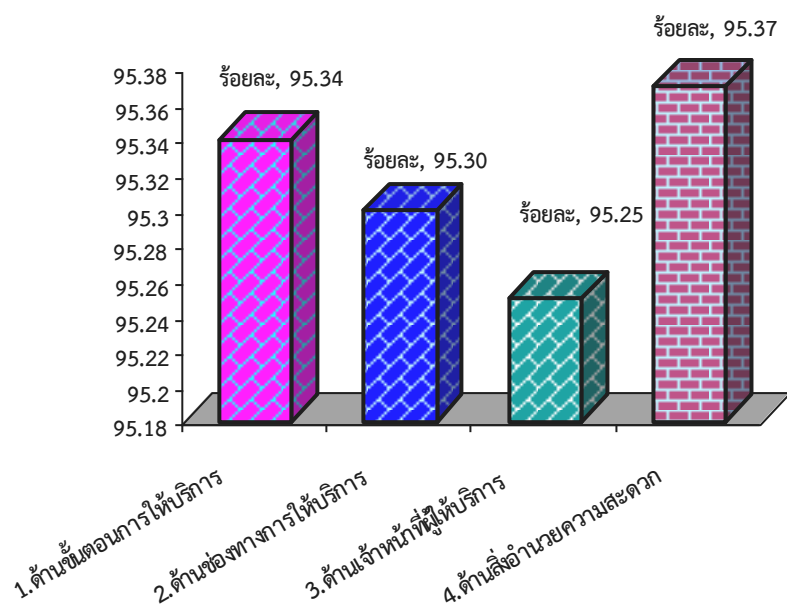
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	95.33	4.77	0.42	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.34	4.77	0.43	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	95.43	4.77	3.50	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	95.34	4.77	0.35	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.36	4.77	0.31	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	95.69	4.78	0.44	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่ายๆ	95.23	4.76	0.48	มากที่สุด
โดยรวม	95.39	4.77	0.85	มากที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ
สังคมในภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
95.39 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.85) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า การจัดสถานที่และอุปกรณ์
ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.69
($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.44)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.36	4.77	0.34	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.32	4.77	0.42	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.27	4.76	0.43	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.39	4.77	0.85	มากที่สุด
โดยรวม	95.34	4.77	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.34 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.39 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.85) รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.36 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.34) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.32 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.42) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.43) ตามลำดับ



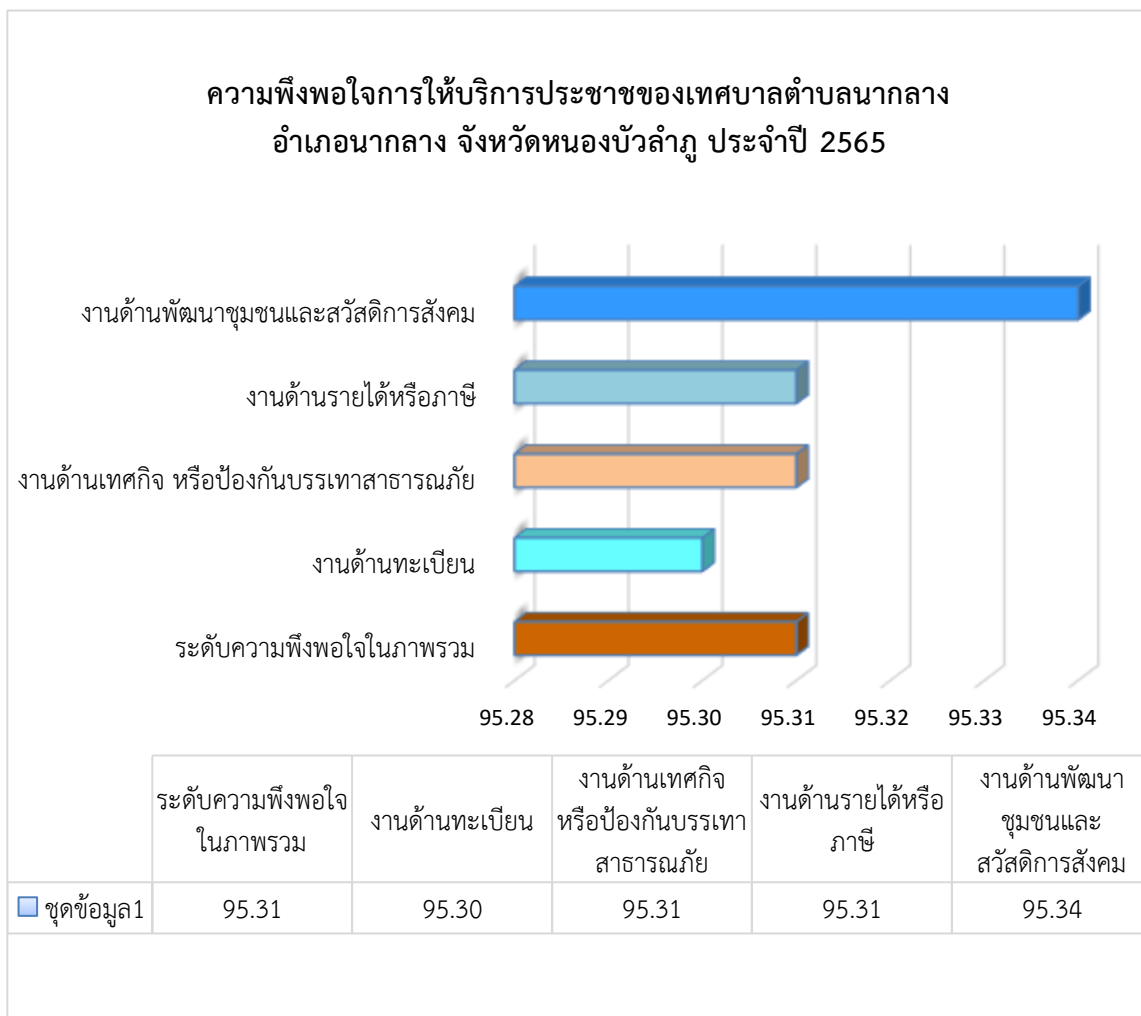
ภาพที่ 10 แสดงร้อยละความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

สรุปผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลนากลาง
อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565

ตารางที่ 30 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลนากลาง

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ งานบริการที่ 1 ด้านทะเบียน	95.30	4.76	0.43	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ งานบริการที่ 2 ด้านเทศกิจหรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	95.31	4.76	0.42	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ งานบริการที่ 3 ด้านรายได้หรือภาษี	95.31	4.76	0.42	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ งานบริการที่ 4 ด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	95.34	4.77	0.51	มากที่สุด
โดยรวม	95.31	4.76	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 30 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565 ในภาพรวม 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า งานบริการที่ 4 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.34 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.51) รองลงมาคืองานบริการที่ 2 ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42) และงานบริการที่ 3 ด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42) ซึ่งมีความพึงพอใจเท่ากัน และงานบริการที่ 1 ด้านทะเบียน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.43) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ



ภาพที่ 11 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอปานกลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

- 5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา
- 5.2 สรุปผล
- 5.3 อภิปรายผล
- 5.4 ข้อเสนอแนะ
- 5.5 ข้อจำกัดทางการวิจัย

5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานบริการของแก่ผู้มารับบริการเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 4 ด้านบริการ คือ 4 งาน ดังนี้

- 1) งานบริการด้านทะเบียน
- 2) งานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 3) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี
- 4) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

5.2 สรุปผล

การศึกษาสำรวจและประเมินผลระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565 โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 392 คน ในเขตเทศบาลตำบลนากลาง ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.37 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.43) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.34 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.36) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.29 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.44) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.44) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกันตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามลักษณะงานบริการ 4 งาน พบว่า งานบริการที่ 4 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.34 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.51) รองลงมาคืองานบริการที่ 2 ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42) และงานบริการที่ 3 ด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.31 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42) ซึ่งมีความพึงพอใจเท่ากัน และงานบริการที่ 1 ด้านทะเบียน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.30 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.43) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

จากผลการสำรวจและประเมินระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู มีศักยภาพสูง ในการให้บริการที่ดี และให้การบริการด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนากลาง

5.3 อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ในการบริการ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของ 4 งานบริการ พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 95.31 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนพัฒนาของเทศบาลตำบลนากลาง ว่าด้วยการบริหารองค์กร ซึ่งให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อมมีความสามัคคีเป็นอันดีในหน่วยงาน สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCoRB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าเทศบาลตำบลนากลาง ได้ 10 คะแนน

สำหรับงานบริการแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.34 แสดงว่าเทศบาลตำบลนากลาง มีการวางแผนงานล่วงหน้าและจัดเตรียมการพร้อมเพื่อการบริการอย่างต่อเนื่อง และประชาชนมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับกุสุมา สมเชย กล่าวว่า การวางแผนงานที่ดีและประชาชนมีความพึงพอใจ หมายถึง ความสำเร็จขององค์กรเป็นการแสดงถึงเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ 2 ทาง ระหว่างผู้ให้กับผู้รับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.37 เทศบาลตำบลนาตาล มีการให้บริการหลายช่องทางให้ผู้มารับบริการเลือกใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาล มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.26 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นเป็นมิตรในการให้บริการมีความเสมอภาคในการให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหาได้ทุกด้าน มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถามให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอสอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัชชุกร ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการว่าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวัง ผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจก็จะส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีก จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในบริการเป็นภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับกรรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.29 ซึ่งเป็นความสำเร็จของการให้บริการที่สูงและเป็นการตอบคำถามของการบริการในเทศบาลตำบลนาตาล ที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลได้ปฏิบัติจัดเตรียมสถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วนและสะดวก ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการสถานที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอก มีความสะอาดและร่มรื่นมีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ มีเอกสาร แผ่นพับ คู่มือ แนะนำการให้บริการเป็นอย่างดีตามลำดับ จึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมาก

งานบริการ 4 งาน พบว่า

1. งานบริการที่ 1 ด้านทะเบียน
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.43)
2. งานบริการที่ 2 ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.42)
3. งานบริการที่ 3 ด้านรายได้หรือภาษี
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.42)
4. งานบริการที่ 4 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.34 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.51)

ซึ่งมีระดับความพึงพอใจสูงที่เป็นเช่นนี้เพราะมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล ตำบลนากลาง อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้ง 6 ยุทธศาสตร์คือ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภคอย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาสังคมและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริม ขนบธรรมเนียม ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น
เชื่อมโยงกับการท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ส่งเสริมด้านการเกษตร การค้า และการลงทุน

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ยกระดับการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้มีความสมดุล
และยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 6 ยกระดับการให้บริการและพัฒนาศักยภาพองค์กรภายใต้หลักธรรมาภิบาล

5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า

1) ผลงานในปีที่ผ่านมาของเทศบาลตำบลนากลาง ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้

1.1 การเฝ้าระวังป้องกัน และยับยั้ง การระบาดของเชื้อโรคไวรัสโคโรนา 2019 (COVID 19)

เช่น

- การเฝ้าระวังและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid - 19) อย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ

- การมอบถุงยังชีพให้แก่ผู้นำชุมชน, กำนัน, ผู้ใหญ่บ้าน เพื่อช่วยเหลือประชาชนที่เดือดร้อนจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

1.2 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับรู้ รับทราบ เช่น

- การร้องทุกข์สามารถร้องเรียนผ่านช่องทางเพจ Facebook ของเทศบาล

- การอัปเดตข้อมูลข่าวสารทาง Facebook ของเทศบาลทุกเรื่อง และมีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสาย

- ช่องทางการแจ้งเหตุร้องทุกข์ผ่านเพจ Facebook ของเทศบาล

- ช่องทางการประชาสัมพันธ์ผ่านเพจ Facebook ของเทศบาล

1.3 การแก้ไขปัญหา ขอร้องเรียน ร้องทุกข์ ได้รวดเร็ว เช่น

- ลงพื้นที่ซ่อมแซมถนน การขุดลอกจุดที่มีการท่วมขังของน้ำ

- การช่วยเหลือผู้ประสบเหตุต่าง ๆ เช่น ว่าง่าย อัคคีภัย อุทกภัย

- การแก้ปัญหาระบบท่อระบายน้ำอุดตัน

- การป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน

1.4 การดูแลใส่ใจความเป็นอยู่ของประชาชน

- การพัฒนาคุณภาพชีวิต มีการปรับปรุงซ่อมแซมที่พักอาศัยให้กับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ
- การมอบสิ่งของ ของใช้ให้กับผู้ป่วยติดเตียง
- การจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ เช่น กิจกรรมการออกกำลังกาย การตัดเย็บผ้า
- การตั้งจุดบริการประชาชนช่วงเทศกาลสงกรานต์

1.4 การบริการของคณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของเทศบาล

- กรณีถนนมีผิวการจราจรแตก หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาแก้ไขปัญหาซ่อมแซมให้
- การลงพื้นที่เพื่อรับทราบเหตุ และแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว
- การจัดทำโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกับประชาชน วัด บ้าน โรงเรียน ได้เป็นอย่างดี ขอให้ทำอย่างต่อเนื่อง และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

2) สิ่งทีเทศบาลตำบลนากลาง ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ดังนี้

2.1 จัดสรรงบประมาณในการแก้ไขปัญหาการจัดการโครงสร้างพื้นฐานให้ทั่วถึงครอบคลุมทุกพื้นที่ (ถนน สะพาน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ แหล่งน้ำ ฯลฯ) อาทิ

2.1.1 การทำถนนในเขตเทศบาลให้สัญจรไปมาสะดวก ปลอดภัย

2.1.2 ทำความสะอาดท่อระบายน้ำภายในชุมชน ไม่ให้อุดตัน

2.1.3 การจัดทำระบบประปาให้สะอาด มีมาตรฐาน และเพียงพอต่อความ

ต้องการใช้น้ำของประชาชน

2.1.4 ถนน ไฟฟ้า เพื่อการเกษตร ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่

2.2 พัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณสุขโรค และสาธารณสุขการให้ได้มาตรฐาน และเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน

2.3 พัฒนา ปรับปรุง เพิ่มเติม แหล่งเก็บกักน้ำ แหล่งน้ำทางธรรมชาติไว้ใช้ประโยชน์ทางการเกษตรอย่างเพียงพอทำให้ประชาชนประสบปัญหาขาดแคลนน้ำ

2.4 การขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะ และไฟฟ้าเพื่อการเกษตรยังไม่ครอบคลุมทั้งตำบล

3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

3.1 การพัฒนา ส่งเสริมอาชีพ กลุ่มอาชีพ เพื่อนำไปสู่การสร้างเศรษฐกิจชุมชนและการดำเนินชีวิตตามแนวทางเศรษฐกิจแบบพอเพียง

3.2 การบริหารจัดการด้านขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล เช่น เพิ่มจำนวนครั้งในการจัดเก็บขยะต่อสัปดาห์

3.3 ส่งเสริมและสนับสนุนศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นและปราชญ์ชาวบ้าน

3.4 พัฒนาฟื้นฟูและส่งเสริมกิจกรรมด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีของชุมชนท้องถิ่น โดยการอนุรักษ์สืบสานต่อและเชื่อมโยงสู่กิจกรรมการท่องเที่ยว

3.5 การพัฒนาในทุก ๆ ด้านอย่างต่อเนื่อง

5.5 ข้อจำกัดทางการวิจัย

ในภาพรวม ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องตามหลักเกณฑ์การวิจัยทุกขั้นตอน แต่ยังมีข้อจำกัดการวิจัยที่สำคัญ 2 ประการที่มีผลต่อระดับคะแนนความพึงพอใจ ซึ่งปรับแก้ไขได้ยากและถือเป็นข้อจำกัดในการสำรวจวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. การสุ่มเลือกตัวอย่างไม่กระจายอย่างอิสระทั่วถึง เนื่องจากการกระจายประชากรในท้องที่ไม่สม่ำเสมอ กลุ่มตัวอย่างที่สำรวจจึงไม่กระจายอย่างอิสระ (Random) เท่าที่ควร

2. ปัจจัยของวัฒนธรรมของท้องถิ่นของผู้ตอบแบบสอบถาม เพราะผู้ที่ตอบแบบสอบถามมักจะมีแนวโน้มให้คะแนนพึงพอใจสูง หรือไม่ตอบแบบสอบถามในประเด็นนั้น ระดับคะแนนความพึงพอใจจึงมีแนวโน้มสูง หรือผู้ตอบมักจะเลี่ยงโดยตอบไม่ตรงความรู้สึกด้วยเกรงว่าอาจมีผลเสียต่อตนเอง หรือมีความคิดเห็นในทางลบ แต่ห้ามผู้สำรวจข้อมูลทำการบันทึก ซึ่งผู้สำรวจข้อมูลก็ไม่สามารถบันทึกได้ เพราะต้องเคารพมารยาทการวิจัย

โดยสรุป เทศบาลตำบลนากลาง อำเภอากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2548. คู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ
- เกรียงเดช รัตนวงษ์สิงห์. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อุดรธานี.
- โกวิท พวงงาม. (2542) การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ : วิญญูชน, 2542.
- นิเมธ พรหมพยัค. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลสูงเนิน. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อุดรธานี.
- บัญญัติ แก้วส่อง. 2545. **องค์การ การจัดการและการพัฒนา**. กรุงเทพฯ : อักษรวิพัฒน์ จำกัด.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2545. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น
- ปัญญา ต้นเงิน. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี. ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. อุดรธานี.
- แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.2566-2570). เทศบาลตำบลนาแก อำเภอวานรนิวาส, จังหวัดหนองบัวลำภู
- อนุเทพ เบื้องบน. (2544). การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบางนา. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. อุดรธานี.
- Yamane, Taro. 1967. Statistic, An Introductory Analysis, 2nd Ed. New York : Harper and Row.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูลความพึงพอใจการให้บริการ



**แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2565**

อบต./ทต. ที่ให้บริการ.....เทศบาลตำบลนากลาง อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู.....วัน/เดือน/ปี ที่เก็บข้อมูล.....

คำชี้แจง : โปรดกาเครื่องหมาย / ลงในช่อง เพื่อแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการจาก อบต./ทต. ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก แบบสอบถามนี้ได้พัฒนาขึ้นตามกำหนดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่ ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) โดยค่าตัวเลข 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วนคือข้อมูลทั่วไป การวัดความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

- ข้อที่ 1.1 : เพศ 1 ชาย 2 หญิง
- ข้อที่ 1.2 : อายุ 1 ต่ำกว่า 18 ปี 2 18-30 ปี 3 31-50 ปี 4 51-60 ปี 5 สูงกว่า 60 ปี
- ข้อที่ 1.3 : ระดับการศึกษา 1 ประถมศึกษา 2 มัธยมศึกษา/เทียบเท่า 3 อนุปริญญา/ปวส. 4 ปริญญาตรี 5 สูงกว่าปริญญาตรี
- ข้อที่ 1.4 : อาชีพ 1 แม่บ้าน 2 เกษตรกร 3 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย 4 รับราชการ 5 รัฐวิสาหกิจ 6 นักเรียน/นักศึกษา 7 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งในความอนุเคราะห์ของท่าน และข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น โครงการความร่วมมือในการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตความรับผิดชอบของ อปท. กับ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ส่วนที่ 2 : การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปี 2565 (กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน)
งานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียน

ลำดับที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ต้องปรับปรุง (1)
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
	1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
	1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
	1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
	2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
	2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.4 มีช่องทางการรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการหลายช่องทาง					
	2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
	2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-----	-----	-----	-----	-----
	4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
	4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
	4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
	4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
	4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ					
	4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

งานบริการที่ 2 งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ลำดับที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ต้องปรับปรุง (1)
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
	1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
	1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
	1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
	2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
	2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.4 มีช่องทางการรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการหลายช่องทาง					
	2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
	2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-----	-----	-----	-----	-----
	4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
	4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
	4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
	4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
	4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ					
	4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

งานบริการที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี

ลำดับที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ต้องปรับปรุง (1)
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
	1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
	1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
	1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
	2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
	2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.4 มีช่องทางการรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการหลายช่องทาง					
	2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
	2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-----	-----	-----	-----	-----
	4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
	4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
	4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
	4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
	4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ					
	4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

งานบริการที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ลำดับที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ต้องปรับปรุง (1)
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
	1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
	1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
	1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
	2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
	2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.4 มีช่องทางการรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการหลายช่องทาง					
	2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
	2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-----	-----	-----	-----	-----
	4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
	4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
	4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
	4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
	4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ					
	4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าเทศบาล มีผลงานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจมากที่สุด เพราะอะไร

1.1

1.2

1.3

1.4

1.5

2. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าสิ่งใดที่เทศบาล ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน

2.1

2.2

2.3

2.4

2.5

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

3.1

3.2

3.3

3.4

3.5

ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูลความพึงพอใจการให้บริการ

















