

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจคุณภาพ  
การให้บริการของเทศบาลตำบลนากลาง  
อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู  
ประจำปี 2563

โดย

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม  
ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม  
โทร. 043-754442 โทรสาร 043-754441  
[www.uniquestmsu.msu.ac.th](http://www.uniquestmsu.msu.ac.th)

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนากลาง

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนที่ ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม		
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ			
<input type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10	10	- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม - จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 20,330 คน - จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสำรวจ จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม - งานบริการที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจจำนวน 4 ด้านของ 4 งานบริการ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมร้อยละ 95.26  1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจร้อยละ 95.31 2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจร้อยละ 95.27 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจร้อยละ 95.24 4. ด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจร้อยละ 95.23  <u>เมื่อพิจารณางานบริการ 4 งาน พบว่า</u> ลำดับที่ 1 งานบริการด้านสาธารณสุข ความพึงพอใจร้อยละ 95.45 ลำดับที่ 2 งานด้านทะเบียน ความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ลำดับที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ความพึงพอใจร้อยละ 95.26 ลำดับที่ 4 ด้านด้านสาธารณสุข ความพึงพอใจร้อยละ 95.05  เอกสารหน้า.....66.....ถึงหน้า.....71.....
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 95	9		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 90	8		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 85	7		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 80	6		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 75	5		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 70	4		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 65	3		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 60	2		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 55	1		
<input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 50	0		

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของ 4 งานบริการ คือ 1) งานบริการงานด้านทะเบียน 2) งานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งานบริการด้านสาธารณสุข

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = .42) เมื่อพิจารณารายด้าน ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D. = .40) รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = .43) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.24 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = .45) และด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.23 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = .41) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

เมื่อพิจารณาตามลักษณะงานบริการ 4 งาน พบว่า ความพึงพอใจงานบริการที่ 1 ด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.45 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D. = 0.41) รองลงมาคือความพึงพอใจงานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.43) ความพึงพอใจงานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.42) และความพึงพอใจงานบริการที่ 2 ในงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.05 ( $\bar{x}=4.75$ , S.D. = 0.42) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ตามลำดับ

โดยสรุป เทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนากลาง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26

## คำนำ

การศึกษาเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วม (Term of Reference) ระหว่าง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดย สำนักบริการวิชาการ กับ เทศบาลตำบลนากลาง อำเภอกลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ทั้งนี้เพื่อให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ในบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปได้ในปัจจุบันนี้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สมฤทธิ์ผล 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 ประการหนึ่งว่าผู้ว่าจ้างจะไม่เข้ามาเกี่ยวข้องของผลการศึกษาแต่อย่างใด อันเป็นการศึกษาเพื่อนำมาประกอบใช้ในการปรับปรุงส่งเสริมการดำเนินการต่อไปในด้านการบริการประชาชนในภาพรวม อนึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้อันจะก่อคุณประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ การบริหารองค์กร รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ของท้องถิ่นให้ดีที่สุด อันจะส่งผลถึงประชาชนผู้ที่เสียภาษีให้กับท้องถิ่นพึงได้รับประโยชน์อย่างแท้จริง ตรงกับความต้องการ และก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้รับบริการได้อย่างสูงสุดต่อไป

สำนักบริการวิชาการ  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม  
กันยายน 2563

## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)	
คำนำ	
สารบัญ	ก-ฉ
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	9
1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	9
2. แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ	11
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	17
4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	22
5. ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล	26
6. องค์ประกอบของการติดตามและประเมินผล	26
7. กรอบแนวคิดการบริหารราชการแผ่นดิน	27
8. ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	27
9. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลนากลาง	30
10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	52
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการประเมินผล	56
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	56
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	56
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล	57
3.4 กระบวนการประเมินผล	57
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	58
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล	58
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	58
3.8 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล	59
3.9 การนำเสนอข้อมูล	60

สารบัญ (ต่อ)	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	61
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	62
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของตำบลนากลาง อำเภอปานกลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2563 ในการบริการ 4 ด้าน	66
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของตำบลนากลาง อำเภอปานกลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2563 ตามลักษณะงานบริการ 4 งาน คือ	72
1) งานบริการงานด้านทะเบียน	72
2) งานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	77
3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	82
4) งานบริการด้านสาธารณสุข	87
ตอนที่ 4 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจคุณภาพการ ให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอปานกลาง จังหวัดหนองบัวลำภู	92
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	94
5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา	94
5.2 สรุปผล	94
5.3 อภิปรายผล	95
5.4 ข้อเสนอแนะ	97
5.5 ข้อจำกัดทางการวิจัย	98
บรรณานุกรม	100
ภาคผนวก	

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเทศบาลตำบลนากลาง โดยจำแนกตามเพศ	62
ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเทศบาลตำบลนากลาง โดยจำแนกตามช่วงอายุ	63
ตารางที่ 3 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเทศบาลตำบลนากลาง โดยจำแนก ตามระดับการศึกษา	64
ตารางที่ 4 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเทศบาลตำบลนากลาง โดยจำแนกตามอาชีพ	65
ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวม 4 งานบริการใน 4 ด้าน ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	66
ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวม 4 งานบริการใน 4 ด้าน ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	67
ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวม 4 งานบริการใน 4 ด้าน ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	68
ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวม 4 งานบริการใน 4 ด้าน ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	69
ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน	70
ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียน ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	72
ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียน ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	73
ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียน ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	74
ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียน ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	75

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านทะเบียน ในภาพรวม 4 ด้าน	76
ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 2 ด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	77
ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 2 ด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	78
ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 2 ด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	79
ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 2 ด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	80
ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม 4 ด้าน	81
ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	82
ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	83
ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	84
ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	85
ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม 4 ด้าน	86



## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 4 ด้านสาธารณสุข ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	87
ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 4 ด้านสาธารณสุข ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	88
ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 4 ด้านสาธารณสุข ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	89
ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 4 ด้านสาธารณสุข ด้านที่ 4 ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	90
ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสาธารณสุข ในภาพรวม 4 ด้าน	91
ตารางที่ 30 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการเทศบาลตำบลนากลาง	92

## สารบัญภาพภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมิน	7
ภาพที่ 2 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลนากลาง โดยจำแนกตามเพศ	62
ภาพที่ 3 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลนากลาง โดยจำแนกตามอายุ	63
ภาพที่ 4 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลนากลาง โดยจำแนกระดับการศึกษา	64
ภาพที่ 5 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลนากลาง โดยจำแนกตามอาชีพ	65
ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน	71
ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการงานด้านทะเบียน ในภาพรวม 4 ด้าน	76
ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านโยธา และการขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม 4 ด้าน	81
ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม ในภาพรวม 4 ด้าน	86
ภาพที่ 10 แสดงร้อยละความพึงพอใจคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2563	91
ภาพที่ 11 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลนากลาง อำเภอากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู	93

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

แนวความคิดในการ “ให้บริการประชาชน” ของภาครัฐมีได้เกิดขึ้นในประเทศไทยประเทศเดียว ทุกประเทศที่พัฒนาแล้ว หรือกำลังพัฒนา มีความพยายามที่จะปฏิรูปการบริการประชาชนให้ดีและมีประสิทธิภาพมากขึ้นและที่สำคัญที่สุด คือ ความพึงพอใจของประชาชนและการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เป้าหมายของการบริการประชาชนนั้นเป็นสิ่งที่วัดยากเพราะเป็นความรู้สึกของประชาชนที่มีความพึงพอใจ มากน้อยเพียงใดซึ่งในสังคมมีกลุ่มบุคคลหลายกลุ่ม หลายระดับ ทำให้มาตรการในการตรวจสอบและ ประเมินดำเนินการได้ยาก ซึ่งแตกต่างกับภาคเอกชนที่สามารถดำเนินการประเมินได้ด้วยการเปรียบเทียบ ผลขาดทุนและกำไรของแต่ละปีว่าเพิ่มหรือลด ทั้งนี้มาตรการวัดผลกำไรขาดทุนเป็นเรื่องของตัวเลขที่ สามารถวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้จากการดำเนินการตลอดทั้งปีของบริษัท ซึ่งแตกต่างจากภาครัฐ แต่ความพยายามของภาครัฐในช่วงระยะเวลาเกือบ 20 ปี ที่ผ่านมาทั้งในประเทศและต่างประเทศก็ต่าง พยายามกำหนดนโยบายและมาตรการต่างๆ ที่จะพัฒนาคุณภาพในการบริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ความพึงพอใจ” ต่อขั้นตอนการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทัศนคติและ จิตบริการของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชนให้เปรียบเสมือนเป็น “ลูกค้า” ตามแนวคิดของภาคเอกชนและ สิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานต่างๆ ที่รัฐควรจัดหาเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และ ทัวถึงแต่ความพึงพอใจอย่างเดียวไม่เพียงพอจะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการ ปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐด้วย ซึ่งแนวคิดการบริการสาธารณะในประเทศไทยนั้นได้นำแนวคิดสัญญา/ ข้อตกลงการบริการสาธารณะกับทุกส่วนราชการโดยให้มีการปรับปรุงพัฒนาการบริการสาธารณะ โดยให้มี การปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นเป้าหมายมากขึ้นและจัดสรรงบประมาณโดยยึดหลักการสำคัญของการบริหาร จัดการที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผล

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองท้องถิ่นด้วยกันเอง นอกจากนี้ แผนการกระจาย อำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมายและแนวทางการ กระจายอำนาจ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จ มีกระบวนการยืดหยุ่น และ สามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ ได้กำหนด กรอบแนวคิดไว้ 3 ด้าน คือ 1) อิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ โดยยังคงรักษาความเป็น

รัฐเดี่ยวและควมมีเอกภาพของประเทศ 2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นโดยปรับบทบาทของราชการ บริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคให้ส่วนท้องถิ่นเข้ามาดำเนินการแทนเพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหภาคและภารกิจที่เกินขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านนโยบายและด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็นสนับสนุนด้านเทคนิควิชาการ และตรวจสอบติดตามประเมินผล

3) ด้านประสิทธิภาพการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินงาน และติดตามตรวจสอบแนวทางการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาจากอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ยังขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์กรปกครองท้องถิ่นที่จะรับการถ่ายโอนรวมทั้งการสร้างกลไกและระบบควบคุมคุณภาพมาตรฐานมารองรับตลอดจนการปรับปรุงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องภารกิจที่ถ่ายโอนจัดเป็น 6 กลุ่มภารกิจ ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน 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 ท้องถิ่นชุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ห้าหมื่นคนขึ้นไป โดยราษฎรเหล่านั้นอยู่หนาแน่นเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าสามพันคนต่อหนึ่งตารางกิโลเมตรตามพระราชบัญญัติเทศบาล มาตรา 50 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้ 1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน 2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ 3) รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล 4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ 5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง 6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม 7) หน้าที่อื่นๆ ซึ่งมีคำสั่งกระทรวงมหาดไทยหรือกฎหมายบัญญัติหน้าที่ของเทศบาล หน้าที่ของเทศบาลอาจกระทำได้ตามความจำเป็นหรือมีศักยภาพกระทำได้เป็นการให้บริการแก่ราษฎรเพิ่มขึ้น เช่น โรงฆ่าสัตว์ ตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม น้ำสะอาดหรือน้ำประปา สุสาน หรือ ฌาปนสถาน ส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎรสถานพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้ การไฟฟ้า หรือแสงสว่าง โดยวิธีอื่น การระบายน้ำ การเทศพาณิชย์ และ

หน้าที่เทศบาลต้องกระทำตามกฎหมายอื่นๆ กำหนดไว้ ได้แก่ พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือน และที่ดิน พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พระราชบัญญัติทะเบียนราษฎร พระราชบัญญัติโรคพิษสุนัขบ้า เป็นต้น

หน่วยงานภายในของเทศบาลมีพนักงานส่วนท้องถิ่น เป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นของเทศบาลที่ปฏิบัติงานอันเป็นภารกิจประจำสำนักงานหรืออาจจะนอกสำนักงานก็ได้ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างใกล้ชิด เพราะหน้าที่ของเทศบาลต้องติดต่อและให้บริการแก่ประชาชน ทั้งในเรื่องการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี การจัดระเบียบชุมชน /สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย การวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์ กรรมและการท่องเที่ยว การบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และการทำนุ บำรุง ศิลปะ วัฒนธรรม จารีต และภูมิปัญญาท้องถิ่นให้คงอยู่กับท้องถิ่นซึ่งนับว่าเป็นภาระหน้าที่ ที่ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมาก (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546)

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

นอกจากความรับผิดชอบต่อ (Accountability) ของรัฐต่อประชาชนแล้ว รัฐยังต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ ทุกระดับซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของรัฐ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวก

สะดวกในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง และในการประเมินผลการปฏิบัติราชการนั้น ต้องให้เป็นไปตามหมวดที่ 8 ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการบริการ ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จึงกำหนดให้ทุกส่วนราชการมีการ จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ 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 คือส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ 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 พ.ร.บ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐ ที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหารแต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมาตรา 52 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตาม

แนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่สอดคล้องกับบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7 ของพระราชกฤษฎีกานี้ และให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์ดังกล่าว ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงใช้กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกาการฯ ทั้ง 4 มิติ คือ มิติที่ 1 ประสิทธิภาพ ตามยุทธศาสตร์ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และ มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546 )

เทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2563 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มิติ ข้างต้นนั้น การประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบล ในเมือง จำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผล การปฏิบัติราชการ

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นสถาบันการศึกษาในท้องถิ่น ที่มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านการวิจัย มีบุคลากรเพียงพอในการดำเนินการวิจัย จัดเป็นองค์กรกลางในท้องถิ่น จึงได้รับการประสานจากเทศบาลตำบลนากลาง ให้เป็นหน่วยงานกลางที่จะดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการใน 4 ด้านด้วยกัน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลนากลาง ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามกิจกรรมของงานบริการหรือโครงการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลนากลาง รวม 4 งานบริการ ที่ต้องการประเมินคือ

1. งานด้านทะเบียน
2. งานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานด้านสาธารณสุข

ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะประโยชน์สำหรับเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู นำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้นและเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ 2563 ให้กับข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล และเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน

### 1. วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

### 2. วัตถุประสงค์เฉพาะ

- 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านทะเบียน
- 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านสาธารณสุข

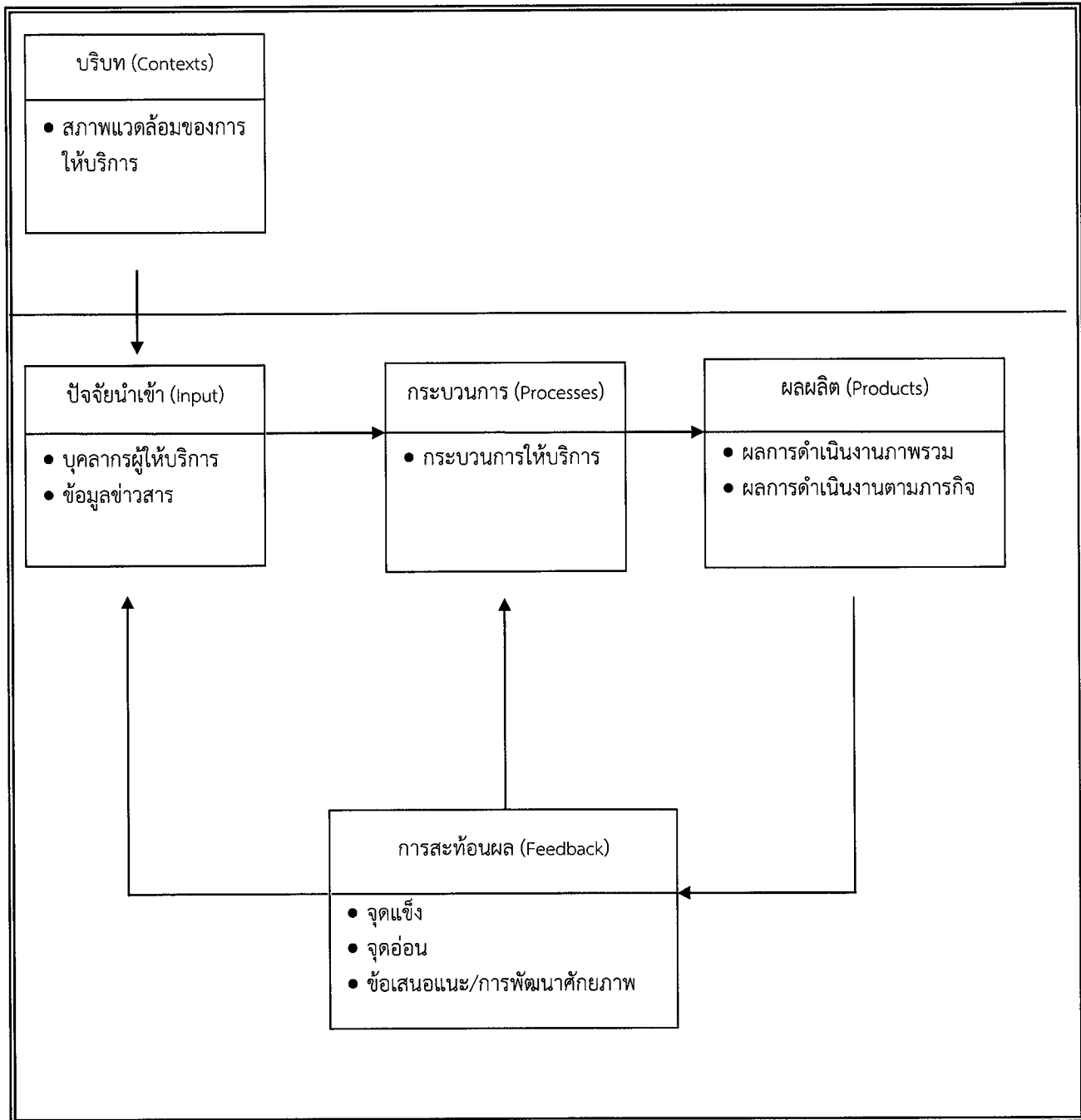
## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- ประชากรที่ทำการประเมิน ประชากรทั้งสิ้น 20,330 คน ทำการเก็บกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มประชากรแบบง่าย (Simple Random Sampling) ของจำนวนประชากรทั้งหมด ดังนั้นจึงทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 392 คน (เก็บข้อมูลเพิ่มเป็น 400 คน)



## 1.4 กรอบการประเมิน



ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมินผล

## 1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการประเมินการดำเนินงานของเทศบาลตำบลนากลางตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้
2. ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนากลาง ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ เพื่อนำมาใช้ในการปรับทิศทางการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
3. ความคิดเห็น ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลนากลาง เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและแก้ไขการบริหารและจัดการของเทศบาลตำบลนากลางให้ดียิ่งขึ้น

## 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้ผู้ศึกษางานวิจัยเชิงประเมิน เรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2563” มีความเข้าใจตรงกัน คณะผู้วิจัยจึงนิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัยไว้ดังนี้

1. “ ผู้รับบริการ ” หมายถึง ผู้มารับบริการในของเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2563
2. “ การให้บริการ ” หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการของเขตเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2563
3. “ ความพึงพอใจ ” หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดจากการให้บริการของเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2563 ใน 4 ด้าน ดังนี้
  - 3.1) “ ขั้นตอนการให้บริการ ” หมายถึง มีกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน มีการจัดลำดับของการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว และใช้เวลาในการบริการอย่างเหมาะสม
  - 3.2) “ ช่องทางการให้บริการ ” หมายถึง มีช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลนากลาง ในเมือง บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหลากหลายช่องทาง ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว
  - 3.3) “ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลนากลาง ที่ทำหน้าที่ให้บริการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม มีความรอบรู้และสามารถ ให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง
  - 3.4) “ สิ่งอำนวยความสะดวก ” หมายถึง อาคารสถานที่ เช่น ห้องพัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ สะดวกแก่การให้บริการ และมีความปลอดภัย มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอแก่การให้บริการ รวมไปถึงอาหารและเครื่องดื่มที่มีการจัดให้เหมาะสม
4. “ ทต. ” หมายถึง เทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู
5. “ เทศบาลตำบลนากลาง ” หมายถึง เทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง 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. ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลนากลาง
10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

##### 1.1 ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการบริการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งบทบาทอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นโดยหลักแล้ว จะถูกกำหนดโดยกฎหมายการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นเช่น พระราชบัญญัติเทศบาล พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร และพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้นนอกจากนี้ยังมีกฎหมายอื่นๆ 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 ซึ่งแนวทางนี้จะช่วยให้สามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพผลเพราะเป็นการแก้ไขปัญหามาจากคนในท้องถิ่นผู้ประสบปัญหาเอง

#### 1.2 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีไว้เพื่อช่วยในการพัฒนาประเทศหลายประการซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในกรณีที่ท้องถิ่นบางท้องถิ่นเป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศจะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่นหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้
2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริงเพราะคณะทำงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ย่อมมาจากประชาชนในพื้นที่ดังนั้นจึงย่อมรู้ปัญหาได้กระจ่างชัดมากกว่าจึงย่อมจะสามารถแก้ไขปัญหาได้ดีกว่าผู้บริหารที่อยู่ภายนอกชุมชน

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ

### 2.1 ความหมายของ นโยบายสาธารณะ

นักวิชาการด้านรัฐศาสตร์และนักนโยบายศาสตร์ (strategist) หลายคนได้ให้ความหมายของนโยบายสาธารณะไว้หลากหลายที่คนจะแตกต่างกันไปซึ่งผู้วิจัยเห็นว่ามีความหมายของนโยบายสาธารณะที่เหมาะสมกับประเด็นการศึกษาที่ควรนำมาพิจารณา โดยเรียงลำดับตามระยะเวลา ก่อนหลังของระยะเวลาการนำเสนอผลงานดังนี้

Lasswell (1958) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” หมายถึงแผนงานที่ถูกกำหนดขึ้นโดยประกอบด้วยเป้าหมาย คุณค่า และแนวทางปฏิบัติต่างๆ

Easton (1965) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” หมายถึง การจัดสรรคุณค่าและผลประโยชน์ต่างๆ โดยผ่านกลไกอำนาจการบริหาร

Dye (1992) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” กิจกรรมที่รัฐบาลเลือกที่จะทำหรือไม่เลือกที่จะทำ

Lineberry (1993) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” หมายถึงกิจกรรมต่างๆ ที่รัฐบาลดำเนินการเพื่อสนองต่อประเด็นการเมือง

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 กลุ่มกิจกรรมของรัฐบาลที่มีอิทธิพลต่อวิถีชีวิตของพลเมืองทั้งที่เป็นกรปฏิบัติโดยตรง หรือโดยผ่านตัวแทน

### 2.2 องค์ประกอบของนโยบายสาธารณะ

รัฐบาลเป็นผู้ที่ดำเนินกระบวนการนโยบายสาธารณะภายใต้กรอบแห่งอำนาจการบริหาร อำนาจนิติบัญญัติ และอำนาจตุลาการซึ่งอำนาจสามสายนี้เปรียบเสมือนโครงสร้างของการปกครองประเทศตามระบอบประชาธิปไตยอีกทั้งในกรณีประเทศไทยบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญยังได้ระบุถึงแนวนโยบายแห่งรัฐไว้เป็นกรอบสำหรับการจัดทำนโยบายสาธารณะของรัฐบาลอีกด้วย (ดูแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 มาตรา 75-87 ในภาคผนวก ประกอบ) อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาถึงนโยบายสาธารณะ จะเห็นว่าประกอบด้วย การสำรวจและประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2563

องค์ประกอบ 4 ประการด้วยกัน คือ

1. เจตนารมณ์ของรัฐบาลที่จะดำเนินการ หรือไม่ดำเนินการในกิจกรรมบางอย่าง ในประเด็นนี้ จะเห็นได้จากคำประกาศ หรือแถลงนโยบายซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบที่เป็นทางการ เช่น การแถลงมติคณะรัฐมนตรีต่อสาธารณชนหรืออย่างไม่เป็นทางการ เช่น คำให้สัมภาษณ์ของ รัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีแก่สื่อมวลชน โดยทั่วไปเจตนารมณ์ดังกล่าวมักจะมีที่มาจากข้อ เรียกร้อง หรือความต้องการของประชาชนและจะต้องอิงกับบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญที่ว่าด้วย แนวนโยบายแห่งรัฐด้วย อย่างไรก็ตาม เจตนารมณ์ที่รัฐบาลประกาศนี้ อาจจะมีการนำไปปฏิบัติจริงๆ หรือไม่นั้น ก็ขึ้นอยู่กับว่าปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจสังคม วัฒนธรรม และ พันธะสัญญากับต่างประเทศเป็นอย่างไร เช่น แม้ว่ารัฐมนตรีเกษตรประกาศว่ารัฐบาลจะใช้ มาตรการปกป้องสินค้าเกษตร แต่เมื่อถึงขั้นตอนที่ดำเนินการแล้วผลการวิเคราะห์นโยบาย สาธารณะก็อาจจะสรุปออกมาว่า ไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากผิดข้อตกลงการค้าเสรีที่ ประเทศทำไว้กับองค์การค้าโลก เป็นต้น

2. การตัดสินใจดำเนินการของรัฐบาล การตัดสินใจในการดำเนินการตามนโยบาย ของรัฐบาลเป็นผลมาจากเจตนารมณ์ที่รัฐบาลประกาศหรือแถลงไว้การตัดสินใจของรัฐบาลจะ เกี่ยวข้องกับการกำหนดว่าจะแบ่งสรรงบประมาณอย่างไรประชาชนกลุ่มใดจะได้รับประโยชน์ อะไร และได้มากกว่าน้อยกว่ากันอย่างไรการกำหนดแนวปฏิบัติจะดำเนินการในรูปแบบใด เช่น การกำหนดออกมาเป็นกฎหมายระเบียบข้อบังคับ หรือมติคณะรัฐมนตรีซึ่งก็ขึ้นอยู่กับระดับ ความสำคัญของนโยบายสาธารณะนั้นๆ เช่นนโยบายการปฏิรูปที่ดินจะออกในรูปของกฎหมาย เป็นพระราชบัญญัติ การห้ามจำหน่ายสุราในบางช่วงเวลาเป็นระเบียบข้อบังคับหรือกฎกระทรวง ส่วนการช่วยเหลือประชาชนที่ประสบภัยแล้งรุนแรงก็อาจจะออกมาเป็นมติคณะรัฐมนตรี ฯลฯ จะ เห็นได้ว่าการตัดสินใจดำเนินนโยบายสาธารณะของรัฐบาลแต่ระดับมีผลกระทบต่อประชาชน กลุ่มต่างๆ มากน้อยแตกต่างกัน ในกรณีที่เป็นการดำเนินนโยบายสาธารณะที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนวง กว้างและต้องการให้มีผลตลอดไปหรือกระทบต่อโครงสร้างการจัดสรรทรัพยากรของประเทศ (เช่นการกระจายการถือครองที่ดิน) ก็มักออกเป็นกฎหมายส่วนที่หวังผลให้มีการแก้ปัญหาเฉพาะ กิจระยะหนึ่ง หรือเป็นเรื่องฉุกเฉินก็จะตัดสินใจดำเนินการและกำหนดโดยมติคณะรัฐมนตรี

3. กิจกรรมของรัฐบาล กิจกรรมของรัฐบาลเป็นสิ่งบ่งบอกให้เห็นถึงการดำเนินงาน ตามนโยบายของหน่วยงานภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับนโยบายสาธารณะซึ่งจะช่วยให้เห็นว่ามีการทำ ตามเจตนารมณ์และแนวนโยบายสาธารณะที่กำหนดไว้หรือไม่ มีการระดมจัดหาทรัพยากร หรือมีมาตรการอย่างอื่นมาเพื่อสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมดังกล่าวอย่างไร หรือไม่และมากน้อย เพียงใด เช่นนโยบายการตรวจสอบคุณภาพอาหารเพื่อความปลอดภัยของผู้บริโภครัฐบาลจะต้องมี กิจกรรมเสริมอย่างจริงจัง นอกเหนือไป จากการตรวจสอบว่าอาหารเป็นอันตรายหรือไม่แต่จะต้อง มีการบังคับใช้กฎหมายในส่วนของบทลงโทษแก่ผู้ฝ่าฝืนอย่างจริงจังด้วยเพราะหากปล่อยปละละเลย

ไม่เคร่งครัดการบังคับใช้กฎหมายในส่วนของบริษัทโทซาก็เท่ากับว่า รัฐบาลยังมีได้ดำเนินกิจกรรมตามนโยบายที่กำหนดนั้นอย่างได้ผล (กล่าวคือ ยังมีผู้ผลิตอาหารที่เป็นอันตรายออกมาขายเพราะไม่ต้องเกรงกลัวบริษัทโทซ) อย่างไรก็ตาม เราสามารถจะพิจารณากิจกรรมของรัฐบาลได้จากโครงการและแผนงานต่างๆ ของหน่วยงานราชการว่า ได้มีการนำมาปฏิบัติหรือไม่ อย่างไรและดำเนินการอย่างจริงจังเพียงใดเช่นโครงการกองทุนหมู่บ้านนั้น ปรากฏว่า ในส่วนของการระดมเม็ดเงินลงสู่หมู่บ้านนั้นได้มีการดำเนินงานอย่างทั่วถึงแต่สิ่งที่มีได้ดำเนินการควบคู่ไปด้วยอย่างจริงจัง คือการให้คำแนะนำในการใช้เงินที่ชาวบ้านนำไปเพื่อทำประโยชน์ให้สมเจตนารมณ์ที่รัฐบาลวางไว้ตั้งนั้น จากการประเมินติดตามผลภายหลังจึงมีรายงานออกมาว่ากองทุนหมู่บ้านประสบความสำเร็จไม่ถึงร้อยละ 60 ซึ่งหมายความว่า จากเม็ดเงินตามโครงการทั้งหมดจำนวน 50,000 ล้านบาทเป็นการใช้เงินไม่คุ้มค่าเชิงเศรษฐกิจถึง 20,000 ล้านบาท

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

### 2.3 ประเภทของนโยบายสาธารณะ

ดังที่กล่าวแล้วว่า ความหมายของนโยบายสาธารณะความหมายหนึ่งก็คือ สิ่งที่รัฐบาลเลือกกระทำ หรือไม่กระทำ ซึ่งกระทบต่อผลประโยชน์ของเราซึ่งเป็นนิยามที่เข้าใจได้ง่ายที่สุดในกระบวนการนโยบายจริงๆ มีความซับซ้อนมากกว่านั้นสมมติว่า ประธานาธิบดีมีอำนาจเด็ดขาดตัดสินใจ ดังนั้นประธานาธิบดีจะมีบทบาทแต่ผู้เดียวในการดำเนินการและต้องรับผิดชอบต่อนโยบายที่ดำเนินการไป เช่น ในกรณีสหรัฐอเมริกาถ้าประธานาธิบดีออกกฎหมายอนุญาตให้ขายน้ำ และตกปลาในแม่น้ำได้ในช่วงเวลา 5 ปี กฎหมายแบบนี้จะมีผลเพียงเป้าหมายเดียว คือ การอนุญาตให้ใช้ประโยชน์จากแม่น้ำการออกกฎหมายแบบนี้จึงดูง่าย ไม่ยุ่งซับซ้อนที่จะประกาศและยังมีประสิทธิผลในทางปฏิบัติด้วยแต่เนื่องจากระบอบการเมืองของอเมริกาไม่ได้เรียบง่ายเหมือนตัวอย่างข้างต้นแต่อำนาจทางการเมืองแบ่งออกเป็น 3 ส่วนและแต่ละส่วนยังแตกต่างกันไปในแต่ละระดับรัฐบาล (เช่น รัฐบาลกลาง รัฐบาลมลรัฐและรัฐบาลท้องถิ่น) นั่นคือ ระบบการเมืองของสหรัฐประกอบด้วย 3 ส่วน มี 50 มลรัฐและมีรัฐบาลท้องถิ่น 80,000 แห่ง และทั้งหมดดำเนินการไปตามระบอบการเมือง 3 ส่วนคือ ด้านนิติบัญญัติ บริหาร และตุลาการซึ่งทำให้มีผลต่อการกำหนดรูปแบบของนโยบายสาธารณะ ด้วยเช่นการออกกฎหมายเกี่ยวกับขนาดมาตรฐานของตาข่ายจับกุ้งเพื่อไม่มีขนาดเล็กเกินไปจนส่งผลกระทบต่อเต่าทะเลซึ่งใกล้จะสูญพันธุ์ กฎหมายเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมส่วนรวมจึง

ออกมาในระดับกฎหมายหลัก อย่างไรก็ตามก็ดี ในรายละเอียดเฉพาะแต่ละมลรัฐหรือแต่ละท้องถิ่นอาจจะมีการกฎหมายย่อยประกอบก็ได้ หรือบางครั้งก็เป็นเพียงกฎหมายของเฉพาะมลรัฐก็ได้เช่น กฎหมายห้ามกีฬาชนไก่ บางรัฐมีกฎหมายนี้ แต่บางรัฐไม่มีซึ่งความแตกต่างกันดังกล่าวก็คงเป็นเพราะแต่ละรัฐมีชนบประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่นเฉพาะแตกต่างกันก็เป็นได้ดังนั้น จะเห็นว่า นโยบายสาธารณะของอเมริกาจะมีความหลากหลายแตกต่างกันในแต่ละประเภทนอกจากนี้สาเหตุการที่มีการออกมีการออกกฎหมายระดับมลรัฐและท้องถิ่นก็เพราะระดับท้องถิ่นอาจมีความรู้ความชำนาญมากกว่ารวมทั้งอาจมีทรัพยากรในการดำเนินการมากกว่ารัฐสภา (congress) นอกจากนี้ในส่วนของเจ้าหน้าที่รัฐระดับท้องถิ่นก็อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนและมีความเป็นกลางมากกว่าสมาชิกรัฐสภาซึ่งมาจากการเมือง ดังนั้นการเสนอกฎหมายระดับท้องถิ่นจึงเป็นการตัดสินใจของผู้เชี่ยวชาญที่เป็นกลางมากกว่านักการเมืองตามหลักการจำแนกประเภท (typology) นักวิชาการได้พัฒนาการจำแนกประเภทนโยบายสาธารณะ การแบ่งในยุคแรกสุดโดยทั่วไปจะแบ่งเป็นประเภทตามประเภทของเรื่อง 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 กรณีเงินสร้างเขื่อนกันแม่น้ำต้องชดเชยด้วยการหาที่อยู่ให้ผู้ที่ถูกเวนคืนที่ดิน) ระบบป้องกันน้ำท่วม สนามบินทางหลวง และโรงเรียน ผลประโยชน์จากโครงการสาธารณะเหล่านี้โดยปกติจะกระจายไปในกระบวนการของอำนาจบริหารและกระบวนการด้านงบประมาณนโยบายกระจายนี้ทำให้เกิดการเจรจาต่อรองแบ่งปันผลประโยชน์กันในระหว่างกลุ่มสมาชิกรัฐสภาเพราะพวกเขาจะอ้างถึงประสิทธิภาพของเขาในการนำเอาเงินงบประมาณเหล่านี้ไปพัฒนาให้ท้องถิ่นของเขาเพื่อเป็นการรณรงค์หาเสียงสำหรับการเลือกตั้งครั้งต่อไปแต่น่าสังเกตว่าโครงการรายจ่ายที่ลงไปสู่งบประมาณของท้องถิ่นนั้นบ่อยครั้งจะเน้นการจัดสรรแบ่งงบประมาณอย่างยุติธรรมโดยยึดตามสัดส่วนของเสียภาษีที่ผู้เสียภาษีในแต่ละท้องถิ่นเป็นผู้จ่าย อย่างไรก็ตามก็ดี Lowi ได้ตั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับนโยบายนี้ไว้ใน The End of Liberalism(1979) ว่าเนื่องจากในการดำเนินโครงการรัฐบาลมักจะก่อให้เกิดมีผู้ได้รับผลประโยชน์ และกลุ่มที่เป็นตัวแทนผู้ได้รับผลประโยชน์เสมอดังนั้น



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 “จำกัดการจัดการสินค้าและบริการให้แก่ผู้ค้าส่งให้มีเพียง 2-3 ราย และเป็น 2-3 รายที่คัดเลือกมาจากผู้ค้าส่งจำนวนมากที่แข่งกัน” เช่นการจัดสรรคลื่นความถี่วิทยุ โทรทัศน์และการออกใบอนุญาตแฟรนไชส์ (franchise) เพื่อให้มีสิทธิในการใช้คลื่นอีกตัวอย่างก็คือ นโยบายที่ตั้งใจเพื่อควบคุมการค้า หรือวิชาชีพ เช่น กฎหมาย ยากการรักษาพยาบาลวิศวกรรม ไฟฟ้า ประปาและช่างออกแบบ รัฐบาลจะมีนโยบายเพื่อควบคุมการประกอบอาชีพอิสระเหล่านี้โดยรัฐบาลเป็นผู้กำหนดอำนาจในการออกใบอนุญาตให้แก่สมาชิกของสมาคมอาชีพ เช่นอาชีพทนายความ หรือใบอนุญาตประกอบเวชกรรมสำหรับอาชีพแพทย์ นโยบายควบคุมแบบนี้แม้ว่าจะมีข้อเสียตรงที่เป็นการจำกัดการเข้าสู่อาชีพของบางคนและเป็นการจำกัดจำนวนผู้ประกอบการวิชาชีพ แต่ข้อดีคือสามารถจะกำหนดหรือสร้างมาตรฐานด้านวิชาชีพนั้นๆ ได้ เพราะในทางปฏิบัติก็จะมีกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่เหมาะสมจะได้รับใบอนุญาตเป็นต้น อย่างไรก็ตามนโยบายควบคุมแบบแข่งขันนี้ส่วนมากแล้วจะไม่เป็นที่สังเกตของสาธารณชนมากนัก ดังนั้น ในสหรัฐนโยบายนี้จึงมักจะออกมาในระดับมลรัฐ ส่วนกรณีของไทย เป็นประเทศเล็กจึงออกมาในแบบรวมทั้งประเทศ เช่น แพทยสภา วิศวกรรมสถาน และสมาคมทนายความ เป็นต้น

2) นโยบายควบคุมแบบปกป้องเป็นนโยบายที่ออกมาเพื่อปกป้องสาธารณชนจากผลด้านลบของกิจกรรมภาคเอกชน (negative effects of private activity) เช่น อาหารเป็นพิษ มลพิษทางอากาศผลิตภัณฑ์ไม่ปลอดภัย หรือการฉ้อฉลทางธุรกิจกฎหมายที่ออกมาควบคุมธุรกิจเพื่อปกป้องผู้บริโภคหรือสาธารณชนนี้ย่อมจะไม่ที่พึงพอใจของธุรกิจเพราะนอกจากจะถูกตรวจอย่างเข้มงวดแล้วธุรกิจยังจะต้องเสียต้นทุนเพิ่มขึ้นในการที่จะระมัดระวังคุณภาพหรือปรับปรุงให้คุณภาพดีขึ้น ซึ่งจะมีผลให้กำไรของธุรกิจลดลง ธุรกิจส่วนใหญ่จะต่อต้านกฎหมายแบบนี้เนื่องจากถูกควบคุมเข้มงวดขณะที่หน่วยซึ่งมีหน้าที่ควบคุมจะยืนหยัดปกป้องผลประโยชน์สาธารณะนโยบายควบคุมแบบปกป้องมีแนวโน้มว่าจะถูกคัดค้านโต้แย้งจากธุรกิจและโดยปกติการตัดสินใจออกกฎหมายจะต้องอาศัยการเจรจา 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 เช่นโครงการณรงค์ลดภาวะโลกร้อน
- 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) ระหว่างผู้กำหนดนโยบายกับภาคประชาสังคมซึ่งที่จริง ผลประโยชน์ทับซ้อนนี้ก็คือความขัดแย้งเชิงผลประโยชน์ระหว่างผู้กำหนดนโยบายซึ่งได้แก่รัฐบาลหรือเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินนโยบายกับสาธารณชนความขัดแย้งเชิงผลประโยชน์ที่เห็นได้ชัด เช่นเหตุที่รัฐบาลจึงไม่เลือกที่จะสร้างถนนสาย 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 เมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย และความต้องการ ความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลที่มีความหมายกว้าง ความพึงใจโดยทั่วไปตรงกับคำภาษาอังกฤษ “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยสังเขปดังนี้

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

แมงเกิลส์ดอร์ฟ (Mangelsdorff. 1978 : 86) กล่าวว่า ความพึงใจเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของงาน

วอลแมน (Wolman. 1973 : 333) ได้ให้ความหมายของความพึงใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง “ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการ หรือ แรงจูงใจ” จากคำจำกัดความข้างต้นจะสังเกตได้ว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดีไม่ว่าจะเป็นด้านวัตถุหรือด้านจิตใจ ซึ่งความพอใจนั้นอาจเกิดจากคุณภาพของงาน หรือสิ่งที่มีการนำเสนอในรูปแบบที่น่าพอใจ

กรองแก้ว อยู่สุข (2542) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าหมายถึงทัศนคติ โดยทั่วไปของพนักงานที่มีต่องานของเขาถ้าเขาได้รับการปฏิบัติที่ดีตอบสนองความต้องการของเขา ตามสมควรเช่น สภาพการทำงานที่มั่นคงปลอดภัยได้เงินเดือนค่าจ้างตอบแทนเพียงพอแก่การยังชีพ ฯลฯ จะทำให้พนักงานพอใจและมีความรู้สึก (ทัศนคติ) ที่ดีต่อองค์กรฯ

ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ (2546) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ท่าทีความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน หรือการร่วมปฏิบัติงาน หรือการได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน โดยผลตอบแทนที่ได้รับรวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานจะเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ปฏิบัติ

วาทีณี ไส้จ้อ (2549) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใด ๆ ก็ตาม หากว่าได้รับการตอบสนองความต้องการแล้วและทำให้บุคคลนั้น มีความรู้สึกทางบวก หรือ มีความรู้สึกในทางที่ดีก็หมายถึงความพึงพอใจ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพจิตใจ ความรู้สึกของผู้เป็นประชากรที่มีต่อการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ ความพึงใจ (Satisfaction) เป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการเรียนรู้อีกประการหนึ่ง

### 3.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่านนำเสนอแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคคลในการทำงานไว้หลากหลายมุมมองดังนั้นเพื่อให้งานวิจัยบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้คณะผู้วิจัย จะขอแนะนำเสนอแนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการต่าง ๆ ที่ได้เสนอแนวคิดไว้ดังต่อไปนี้

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

1. มนุษย์มีความต้องการและความต้องการนี้จะมียู่เสมอไม่สิ้นสุดเมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทนซึ่งจะเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งที่สนใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งที่สนใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้นเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

นอกจากนี้ Maslow ยังได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้นตอน ตามลำดับดังนี้

ขั้นที่ 1 เกี่ยวกับการดำเนินชีวิตตอบสนองโดยให้ค่าจ้างด้านสวัสดิการ ตอบสนองโดยให้ชุดแต่งกายจัดรถรับส่งให้คำรักษาพยาบาลและอื่น ๆ

ขั้นที่ 2 เกี่ยวกับความปลอดภัยและความมั่นคงในการทำงาน ตอบสนองโดยการทำสัญญาจ้างทำข้อตกลงกับสหภาพแรงงาน การประกันการว่างงาน การประกันสุขภาพ

ขั้นที่ 3 และขั้นที่ 4 เกี่ยวกับการสมาคมและการได้รับยกย่องตอบสนองโดยถามความเห็นผู้ทำงานมาก่อน ในเรื่องการบรรจุคนเข้าทำงานใหม่ให้อำนาจการตัดสินใจในบางส่วนสร้างบรรยากาศให้รู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์การมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าขององค์การยกย่องชมเชยมอบงานที่สำคัญให้กระทำ

ขั้นที่ 5 เกี่ยวกับการบรรลุความสำเร็จที่ตนเองต้องการตอบสนองโดยเปิดโอกาสให้เขาได้ทำงานตามที่ปรารถนาบ้าง

ทฤษฎีของ Maslow นี้สรุปใจความสำคัญได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การแต่ละระดับจะมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไปเช่นพนักงานระดับผู้บริหารจะมีความพึงพอใจแตกต่างจากพนักงานในระดับปฏิบัติการทั้งนี้เพราะระดับความต้องการของพนักงานทั้งสองนั้นแตกต่างกัน

### 3.2.2 ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮอริชเบิร์ก (Herzberg)

Herzberg (1982) เสนอทฤษฎีการจูงใจในการทำงานไว้ว่า ปัจจัยที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานกับปัจจัยที่จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานนั้นแตกต่างกันและปัจจัยทั้งสองอย่างนี้ไม่มีความสัมพันธ์กันเลยปัจจัยปฏิเสธมีชื่อว่า Hygiene Factors เป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลไม่เกิดความพึงพอใจในงาน อย่างไรก็ตามปัจจัยเหล่านี้ไม่มีผลทำให้เท่าที่ ความรู้สึก หรือทัศนคติเป็นบวกและไม่มีผลทำให้การปฏิบัติงานมีผลผลิตเพิ่มขึ้น ปัจจัยเหล่านี้ประกอบด้วย เงิน (Money) การนิเทศงาน (Supervision) สถานภาพทางสังคม (Social Status) ความมั่นคง (Security) สภาพการทำงาน (Working condition) นโยบาย และการบริหารงาน (Policy and administration) และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relation) อีกปัจจัยหนึ่งคือปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจมีชื่อว่า Motivation Factors เป็นปัจจัยเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติมีผลต่อความพึงพอใจในงานโดยตรงและมีผลต่อการเพิ่มหรือลดผลผลิตของงานด้วย ซึ่งได้แก่ ลักษณะของงาน (The Work itself) การสำรวจและประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2563

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 อย่างไรก็ตามก็ตีความว่าทุกคนต่างก็ดิ้นรนชวนขวายหาสิ่งต่าง 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 และในทางสังคมคนประเภทนี้จะใช้วิธีการสร้างอิทธิพลเหนือคนอื่นหรือพยายามพูดจาหว่านล้อมให้เกิดการยอมรับนับถือจากฝ่ายอื่นและบ่อยครั้งต่างจะใฝ่หาตำแหน่งที่จะได้เป็นผู้นำของกลุ่มที่ตนสังกัดอยู่คนกลุ่มนี้จะมีแรงจูงใจสูงถ้าหากได้มีโอกาสให้เขาได้แสดงออกในทางที่จะเพิ่มอำนาจได้อย่างเต็มที่ลักษณะของคนที่มีความต้องการด้านอำนาจนี้จะเชื่อในระบบอำนาจที่มีอยู่ในองค์กรเชื่อในคุณค่าของงานที่ทำพร้อมที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตนให้กับองค์กรและเชื่อในความถูกต้อง

3. ความต้องการมีสายสัมพันธ์ (Affiliation) เป็นการให้ความสำคัญต่อมิตรจิตและความสัมพันธ์ที่หวังจะได้รับน้ำใจตอบแทนจากคนอื่นเพราะฉะนั้นคนที่มีความต้องการทางสายสัมพันธ์ประเภทนี้มากมักจะแสดงออกโดยหวังหรืออยากได้รับการยอมรับจากผู้อื่นโดยพยายามทำตนเองให้เข้ากับความต้องการและความอยากได้ของผู้อื่น และจะพยายามทำตนให้เป็นคนจริงใจและพยายามเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นให้มากคนประเภทนี้พยายามที่จะแสวงหาโอกาสสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้การหวังจะมีโอกาสรู้จักและสื่อสารผู้อื่น จึงเป็นสิ่งที่คนกลุ่มนี้แสวงหาตลอดเวลา

จากทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น สรุปใจความสำคัญได้ว่าความต้องการของมนุษย์นั้นมีอยู่มากมายและไม่จำกัดเมื่อความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนอง ก็เกิดความต้องการอีกอย่างหนึ่งขึ้นมาอีก ซึ่งความต้องการของมนุษย์แต่ละคนก็ไม่เหมือนกันทั้งนี้เพราะมนุษย์แต่ละคนต่างมีภูมิหลังความเป็นมาไม่เหมือนกันทั้งการอบรมเลี้ยงดู การศึกษา การทำงาน และสภาพแวดล้อมที่อาศัยอยู่

### 3.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่คาดว่าจะได้รับบริการในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งนั้นอาจไม่คงที่และผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. สินค้าที่บริการความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตรงกับความต้องการ รวมไปถึงความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ
2. ราคาค่าบริการความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อราคาค่าบริการนั้นเหมาะสมและผู้รับบริการเต็มใจที่จะจ่าย แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นเจตคติของผู้รับบริการแต่ละคนนั้นย่อมไม่เหมือนกัน
3. สถานที่บริการ ท่าเลที่ตั้งเข้าถึงได้สะดวกและสถานที่ตั้งของสถานที่บริการมีการกระจายสาขาพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการได้อย่างสะดวกก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ
4. การส่งเสริมแนะนำการบริการเช่นการที่ผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อช่องทางต่าง ๆ ในการบริการก็เป็นปัจจัยที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจได้เหมือนกัน
5. ผู้ให้บริการถือเป็นบุคคลสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรคำนึงถึงเป็นหลักว่าทำอย่างไรจึงจะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด
6. สภาพแวดล้อมของการบริการ เช่นบรรยากาศภายในสถานที่บริการ หรือสถานที่ข้างเคียงก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ
7. กระบวนการบริการได้แก่วิธีการนำเสนอการบริการว่าทำอย่างไรจึงจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเพราะหากประสิทธิภาพของกระบวนการให้บริการไม่ดีก็จะทำให้ผู้รับบริการไม่คล่องตัว (จิริกัญญา อ่อนละออ, 2546, หน้า 9)

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

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการซึ่งหมายถึงผู้รับบริการจะต้องได้รับรู้ว่าผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นอย่างน้อยเพียงใด

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ หมายความว่าผู้รับบริการจะต้องได้รับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการว่ามีความเหมาะสมอย่างน้อยเพียงใดเช่นในเรื่องของความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่รวมถึงการปฏิบัติตนของผู้ให้บริการ เป็นต้นซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

#### 4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ มีความสำคัญกับทุกหน่วยงานโดยเฉพาะหน่วยงานของรัฐ ที่มีหน้าที่ติดต่อพบปะหรือมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนการบริการถือเป็นหัวใจสำคัญของเจ้าหน้าที่ภาครัฐทุกคน

##### 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 Kotler (อ้างถึงใน วิชัย เชื่อมวรรศาสตร์, 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 พุดคำ (2547, หน้า 13) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการหมายถึงงานหรือกิจกรรมหรือการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ นธวัฒน์ ประกอบศรีกุล (2548, หน้า 9) ที่กล่าวถึงการบริการไว้ว่าเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการอย่างใดอย่างหนึ่งขององค์กรหรือบุคคลเพื่อตอบสนองความต้องการและก่อให้เกิดความพึงพอใจในผลของการกระทำนั้นๆ ของบุคคลที่มาติดต่อขอรับบริการ



สมิต สัชฌุกร (2550, หน้า 14) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการคือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการในการให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามในการทำให้บุคคลต่างๆ ที่มาติดต่อได้รับความช่วยเหลือ

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

#### 4.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Gronroos (อ้างถึงใน วิชัย เชื่อมวราศาสตร์, 2546, หน้า 17) ได้กล่าวถึงการบริการสรุปใจความสำคัญได้ว่าการที่ลูกค้าจะสามารถรับรู้คุณภาพของการบริการดีหรือไม่นั้นเป็นผลมาจากการที่ลูกค้าคาดหวังไว้ว่าตรงกับประสบการณ์ที่เคยได้จากการบริการหรือไม่ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเกิดเป็นภาพรวมของการบริการที่มีคุณภาพโดยผู้ให้บริการสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้โดยอาศัยหลักการ 6 ประการดังต่อไปนี้

1. การเป็นมืออาชีพและมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and skill) ทักษะดังกล่าวลูกค้าจะสามารถรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างเป็นระบบแบบแผน
2. ทักษะคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and behavior) ลูกค้าจะรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาได้ทันทีทันใดและด้วยท่าทีที่เป็นมิตร
3. การเข้าถึงได้ง่ายและการยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and flexibility) สถานที่ตั้งของสำนักงานและเวลาที่ให้บริการรวมไปถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าจะช่วยให้ลูกค้าตัดสินใจและรับรู้ได้
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) พร้อมทั้งจะรับฟังผู้อื่นพูด 4) ไม่วางตนข่มขานไม่ทำให้ผู้ต้องการความช่วยเหลือรู้สึกว่าด้อยความรู้หรือโง่ 5) มีความอดทนไม่ท้อถอยง่าย 6) มีปฏิภาณไหวพริบคาดคะแนความต้องการของผู้ที่มาขอความช่วยเหลือได้ 7) มีความจำดีและสามารถจดจำได้ว่าผู้ที่เคยมาขอความช่วยเหลือสนใจในเรื่องใด 8) เป็นคนช่างสังเกตสามารถสังเกตพฤติกรรมของผู้ที่มาติดต่อว่าเกิดความอึดอัดใจหรือไม่ 9) มีความอยากเรียนรู้และศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ 10) มีความซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น และ 11) ไม่พยายามแสดงตนว่าเป็นผู้รอบรู้ทุกอย่างสิ่งใดไม่รู้และตอบไม่ได้ก็รับว่าไม่รู้

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

1. การให้บริการอย่างดีเลิศยึดลูกค้าเป็นหลักซึ่งกระทำได้โดยการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้าเอาใจใส่ในการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว ช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้กับลูกค้าและไม่เอาเปรียบลูกค้า
2. ให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการโดยให้ลูกค้าได้รับประโยชน์จากการบริการอย่างสูงสุด
3. สร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจและมุ่งหวังให้ลูกค้ามีความสุขจากการได้รับบริการ
4. มีจุดติดต่อเพียง 1 จุดในการใช้บริการหรือใช้พนักงาน 1 คนต่อการบริการในแต่ละเรื่อง และหากมีพนักงานคนใดไม่อยู่ควรมีพนักงานคนอื่นเข้ามารับผิดชอบการส่งต่องานเพื่อไม่ให้บริการสะดุด
5. ติดต่อได้ทุกวันและทุกเวลาองค์กรแห่งการบริการจะต้องมีช่องทางให้ลูกค้าสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา เช่น ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ทางอีเมล ทางโทรศัพท์ ทางกล่องรับความคิดเห็น ฯลฯ
6. ติดต่อเจ้าหน้าที่หรือพนักงานเหมือนติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการ ลูกค้าโดยทั่วไปมักรู้สึกว่า การได้ติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการจะทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วกว่าติดต่อกับเจ้าหน้าที่หรือพนักงานดังนั้นหัวหน้าหรือผู้จัดการจึงควรมอบหมายอำนาจการตัดสินใจให้กับเจ้าหน้าที่หรือพนักงานที่รับผิดชอบฝ่ายต่างๆ ให้สามารถบริการได้อย่างไม่ติดขัด

7. มีการสื่อสารให้ข้อมูลลูกค้าอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อให้ลูกค้าได้รับรู้ว่าเราไม่ทอดทิ้ง
8. มีนวัตกรรมออกมาให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างความแปลกใหม่ในการให้บริการ
9. มีบรรยากาศของความสนุกสนานเมื่อลูกค้ามารับบริการแล้วสามารถสัมผัสกับความสนุกสนานนั้นได้และกลับไปอย่างมีความสุข
10. มีการปรับปรุงให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยการกำหนดนโยบายการปรับปรุงคุณภาพและปลูกจิตสำนึกด้านการให้บริการอย่างแท้จริงเพื่อให้เกิดการบริการที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ

#### 4.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน

การให้การบริการสาธารณะแก่ประชาชน ถือเป็นภารกิจที่สำคัญของรัฐบาลและข้าราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศไทย ซึ่งได้มีการพัฒนาทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมตามแนวคิดเสรีนิยม ภารกิจของรัฐแต่เดิมมุ่งเน้นในเรื่องการรักษาความสงบเรียบร้อย และความมั่นคงของประเทศเป็นสำคัญ จึงต้องหันมาเน้นที่การให้การบริการสาธารณะแก่ประชาชนควบคู่ไปด้วย นอกจากนี้ ศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ ยังมีผลโดยตรงต่อการพัฒนาประเทศ ซึ่งหากระบบราชการที่รัฐควบคุมดูแลอยู่ไม่สามารถจัดการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของภาคเอกชนแล้ว ระบบราชการก็จะกลายเป็นอุปสรรคในการพัฒนาความเจริญเติบโตของประเทศในที่สุด (ซูวรงค์ ฉายะบุตร, 2536: 3)

แคทซ์และดานเนท (Katz & Danet อ้างถึงใน กนกพรธม ธีระคำศรี, 2540 :21-22) ให้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการประชาชนสรุปใจความสำคัญได้ว่าหลักพื้นฐานของการให้บริการขององค์กร ประกอบด้วยหลักสำคัญ 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) หมายถึง หลักในการบริการประชาชนนั้นจะต้องกำหนดบทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่ของรัฐให้อยู่ในวงจำกัดเพื่อให้การควบคุมสามารถทำได้ง่ายและตรงตามระเบียบกฎเกณฑ์ที่วางไว้
2. การปฏิบัติด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน (Universalism) หมายถึงการที่ประชาชนนั้น ควรปฏิบัติอย่างมีเหตุผล ตามระเบียบกฎเกณฑ์ และยึดหลักกฎหมายอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเลือกปฏิบัติต่อคนใดคนหนึ่ง
3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การบริการโดยไม่มีอารมณ์ความรู้สึก และความสัมพันธ์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งวัดได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกต่อผู้รับบริการ เช่นน้ำเสียงในการสนทนากริยาท่าทางที่แสดงออก เป็นต้น

## 5. ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล

ระบบติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนางานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือปัจจุบันเรียกว่า “แผนยุทธศาสตร์” สามารถใช้เป็นกลไกในการติดตามแผนการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ โดยจะปรากฏในรูปแบบรายงานในทุกช่วงของแผนยุทธศาสตร์ โดยข้อมูลที่ได้จะถูกส่งไปยัง “หน่วยติดตามและประเมินผล” (Monitoring and Evaluation Unit) ซึ่งเป็นหน่วยรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล ในภาพรวมของจังหวัด 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 เพื่อบุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถระดมความคิดในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานสู่การบรรลุแผนที่กำหนดไว้ได้ เน้นการติดตามการดำเนินงานโครงการ การเฉพาะกิจ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน
3. ผลลัพธ์ (Output) เป็นการติดตามช่วงสุดท้ายหรืออาจเรียกว่า “การประเมินแผนยุทธศาสตร์” ซึ่งจะได้แสดงให้เห็นว่า ผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับบุคลากร หน่วยงาน และองค์กรที่เกี่ยวข้อง และเป็นฐานในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่น อันได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง ต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินงานในแต่ละยุทธศาสตร์ และการเปลี่ยนแปลงของชุมชนตามตัวชี้วัด

## 7. กรอบแนวคิดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน

แผนการบริหารราชการแผ่นดินซึ่งคณะรัฐมนตรีได้อนุมัติ เมื่อ 12 เมษายน พ.ศ.2548 มีสาระสำคัญบนพื้นฐานหลักการที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่ได้แถลงไว้ต่อรัฐสภา 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) การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและแข่งขันได้ 4) การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 5) การพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และ 6) การส่งเสริมประชาธิปไตยและกระบวนการประชาสังคม

## 8. ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### 8.1 การขจัดความยากจน

เพื่อให้สามารถขจัดความยากจนของประเทศให้หมดสิ้นไป โดยบูรณาการการบริหารจัดการงบประมาณและการปฏิบัติ การแก้ไขปัญหาความยากจนทั้งระบบตั้งแต่บุคคล ชุมชนและประเทศ โดยในระดับชุมชน มีเป้าหมายประสงค์เพื่อเสริมสร้างกระบวนการชุมชนเข้มแข็งและเชื่อมโยงประโยชน์จากปัจจัยแวดล้อม โดยชุมชนจะได้รับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และได้รับโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนเพื่อแก้ไขปัญหาของชุมชนเองโดยมีกลยุทธ์หลัก ได้แก่การยกระดับกองทุนหมู่บ้านเป็นธนาคารหมู่บ้าน การสนับสนุนเงินอุดหนุนเฉพาะกิจสำหรับกิจกรรมที่เป็นความต้องการพื้นฐานของชุมชน การจัดสรรงบประมาณตามขนาดประชากรให้ครบทุกหมู่บ้าน การพัฒนาองค์ความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อเป็นพื้นฐานในการพัฒนาเศรษฐกิจ และการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านการเกษตร เช่น โรงสีข้าวพัฒนาเศรษฐกิจ และเครื่องจักรกลเกษตรขั้นพื้นฐาน เป็นต้น สำหรับระดับ

บุคคล มีเป้าประสงค์ให้ประชาชนยากจนได้รับโอกาสในการเข้าสู่ทุน ที่ทำกิน และได้รับการพัฒนาความรู้เพื่อเพิ่มโอกาสในการประกอบอาชีพ โดยมีกลยุทธ์หลัก ได้แก่ การจัดการรวนแก้งานที่ให้บริการและคำแนะนำด้านอาชีพ การขยายโอกาสเข้าสู่ทุนผ่านระบบการแปลงสินค้าของเกษตรกรอย่างต่อเนื่องและเป็นธรรม และการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ และการประยุกต์ใช้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

## 8.2 การพัฒนาและสังคมที่มีคุณภาพ

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

## 8.3 การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและแข่งขันได้

เพื่อให้การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจเป็นกลไกในการขับเคลื่อนสังคมไทยให้ก้าวสู่เศรษฐกิจที่มีสมรรถนะสูง สมดุลและเอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคน องค์ความรู้ นวัตกรรมและโครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพและเทคโนโลยี เพื่อสนับสนุนการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้ครอบคลุมประเด็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญ เช่น การปรับโครงสร้างภาคการเกษตร การปรับโครงสร้างภาคอุตสาหกรรม และการปรับโครงสร้างการท่องเที่ยว การบริการและการค้า เป็นต้น

## 8.4 การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

การใช้ทรัพยากรธรรมชาติเป็นปัจจัยการผลิตเพื่อสนองความต้องการในการบริโภค เป็นจำนวนมากส่งผลให้ทรัพยากรธรรมชาติเสื่อมโทรมลงเกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืนของประเทศ จึงจำเป็นต้องเสริมสร้างให้เกิดความสมดุลระหว่างการใช้ประโยชน์ กับการอนุรักษ์ และทดแทนอย่างเหมาะสม เพื่อคืนความสมบูรณ์ให้กับธรรมชาติ มีฐานทรัพยากรการผลิตและสร้างรายได้ให้กับประชาชน ควบคู่กับการคุ้มครองและใช้ประโยชน์จากความหลากหลายทางชีวภาพ พื้นฟูทรัพยากรดินและการใช้ประโยชน์ให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ บริหารจัดการน้ำอย่างเป็นระบบเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำขาดแคลน 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 เสริมสร้างความเชื่อมั่นเชื่อถือของประชาชนในกลไกการดำเนินงานภาคเอกชนและภาครัฐในทุกระดับ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประเทศชาติและประชาชนเป็นสำคัญ

### 8.6 การส่งเสริมประชาธิปไตยและกระบวนการประชาสังคม

การส่งเสริมและพัฒนาระบบประชาธิปไตย ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน การรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนในรูปแบบที่เหมาะสม และร่วมกับทุกภาคส่วนที่จะส่งเสริมและยกระดับสิทธิมนุษยชนให้ทัดเทียมระดับสากล รวมถึงการส่งเสริมสนับสนุนองค์กรอิสระต่างๆ ตามรัฐธรรมนูญ ส่งเสริมบทบาทผู้นำชุมชน หรือปราชญ์ ท้องถิ่น ส่งเสริมองค์การพัฒนาเอกชนที่สร้างสรรค์ และกระบวนการประชาสังคม ที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง และการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ

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

## 9. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลนากลาง

### 1. ด้านกายภาพ

#### 1.1 ที่ตั้งของเทศบาลตำบลนากลาง

เทศบาลตำบลนากลาง ตั้งอยู่ที่อำเภอเมืองกลาง 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) ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงของ 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](http://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 ถึงกันยายน เนื่องจากอิทธิพลพายุดีเปรสชัน

**ฤดูหนาว** อยู่ในระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ อากาศจะหนาวมากในช่วงเดือนธันวาคม ถึง มกราคม โดยมีอุณหภูมิเฉลี่ย 15 - 16 องศาเซลเซียส

ลักษณะภูมิอากาศเป็นแบบสวันนาคือฤดูฝนสลับกับฤดูแล้งอย่างชัดเจน 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 2562)

### 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 พื้นที่ราชการต่าง 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. ที่ดินประเภทสถาบันการศึกษา	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. หนองน้ำกักโพธิ์ 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 ดังนี้

ตำบลนากลาง			ตำบลด่านช้าง			ตำบลกุดแห่		
ที่	หมู่ที่	บ้าน	ที่	หมู่ที่	บ้าน	ที่	หมู่ที่	บ้าน
1	1	กกค้อ	1	2	แก้วอุดม	1	1	กุดแห่
2	2	กกโพธิ์	2	4	หนองบัวคำแสน	2	2	โพธิ์คำ
3	3	กกค้อ	3	5	หนองด่าน	3	3	หนองแกน้อย
4	4	นครชัย	4	6	หนองด่าน	4	4	ศรีอุบล
5	5	นันทจันทร์	5	7	นากุดผึ้ง			
6	6	ภูน้อย	6	8	แก้วมุงคุณ			
7	7	หนองบัวคำแสน	7	11	ด่านคำ			
8	8	เลิศเสนีย์	8	13	หนองบัวคำแสน			
9	9	นครพัฒนา	9	14	ด่านช้าง			
10	10	โพธิ์แก้ว						
11	11	หนองหญ้าปล้อง						
12	13	ศิริชัย						
13	14	หนองฉิมพัฒนา						
14	15	หินแบนศิลา						
15	16	สุขสวัสดิ์พัฒนา						
16	1	ชุมชนโคกสีกา						
17	6	ชุมชนภูเงิน						

## 2.2 การเลือกตั้ง

เทศบาลตำบลนากลาง แบ่งเขตการเลือกตั้งออกเป็น 2 เขต ดังนี้

เขตเลือกตั้งที่ 1 ประกอบด้วย ตำบลนากลาง 10 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านกกค้อ ม.1, บ้านนครชัย ม.4 ,บ้านนันทจันทร์ ม.5 ,บ้านหนองบัวคำแสน ม.7 ,บ้านเลิศเสนีย์ ม.8 ,บ้านนครพัฒนา ม.9 ,บ้านโพธิ์แก้ว ม.10,บ้านศิริชัย ม.13 ,บ้านหินแบ่นศิลา ม.15 และบ้านสุขสวัสดิ์ ม.16 ตำบลกุดแห่ 4 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านกุดแห่ ม.1,บ้านโพธิ์คำ ม.2 ,บ้านหนองแกน้อย ม.3 และบ้านศรีอุบล ม.4

เขตเลือกตั้งที่ 2 ประกอบด้วย ตำบลนากลาง 5 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านกกโพธิ์ ม.2 ,บ้านกกค้อ ม.3 , บ้านภูน้อย ม.6 ,บ้านหนองหญ้าปล้อง ม.11 และบ้านหนองฉิมพัฒนา ม.14 ตำบลด่านช้าง 9 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านแก้วอุดม ม.2 ,บ้านหนองบัวคำแสน ม.4 ,บ้านหนองด่าน ม.5 ,บ้านหนองด่าน ม.6 ,บ้านนาทุตผึ่ง ม.7 ,บ้านแก้วมุงคุณ ม.8 ,บ้านด่านคำ ม.11 ,บ้านหนองบัวคำแสนกลาง ม.13 และบ้านด่านช้าง ม.14

## 3. ประชากร

### 3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ตารางแสดงประชากร เกิด ตาย ย้ายเข้า ย้ายออก ในเขตเทศบาลตำบลนากลาง

พ.ศ.	จำนวนเกิด			จำนวนตาย			จำนวนย้ายเข้า			จำนวนย้ายออก		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
2557	212	182	394	73	44	117	447	327	774	559	451	1,010
2558	155	193	348	81	55	136	376	353	729	480	463	943
2559	139	129	268	80	76	156	396	323	719	473	392	865
2560	136	151	287	86	55	141	380	301	681	481	379	860
2561	114	131	245	94	53	147	364	291	655	470	372	842

ตารางแสดงจำนวนประชากรทั้งหมดภายในเขตเทศบาล

พ.ศ.	ครัวเรือน	ประชากรเฉลี่ย คน/ครัวเรือน	ประชากรทั้งหมด		
			ชาย	หญิง	รวม
2557	6,192	3.33	10,259	10,350	20,609
2558	6,269	3.29	10,230	10,367	20,597
2559	6,347	3.24	10,204	10,352	20,556
2560	6,399	3.21	10,153	10,369	20,522
2561	6,461	3.16	10,051	10,354	20,405

หมายเหตุ จำนวนประชากรเป็นจำนวนบุคคลในทะเบียนบ้านปกติ โดยรวมบุคคลในทะเบียนบ้านกลาง  
ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม ของแต่ละปี

แหล่งที่มา : งานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง

ตารางแสดงจำนวนประชากรทั้งหมดภายในเขตเทศบาลตำบลนากลาง แยกตามหมู่บ้าน

หมู่บ้าน	หมู่ที่	ตำบล	จำนวน ครัวเรือน	ประชากรทั้งหมด		
				ชาย	หญิง	รวม
กกค้อ	1	นากลาง	437	429	414	843
กกโพธิ์	2	นากลาง	187	296	317	613
กกค้อ	3	นากลาง	266	279	300	579
นครชัย	4	นากลาง	235	269	280	549
นันทจันทร์	5	นากลาง	226	379	377	756
ภูน้อย	6	นากลาง	398	375	395	770
หนองบัวคำแสน	7	นากลาง	180	303	311	614
เลิศเสนีย์	8	นากลาง	218	415	380	795
นครพัฒนา	9	นากลาง	289	471	473	944
โพธิ์แก้ว	10	นากลาง	332	454	494	948
หนองหญ้าปล้อง	11	นากลาง	275	199	239	438
ศิริชัย	13	นากลาง	209	375	442	817
หนองฉิมพัฒนา	14	นากลาง	266	366	384	750
หินแปนศิลา	15	นากลาง	131	241	257	498
สุขสวัสดิ์พัฒนา	16	นากลาง	158	312	326	638
รวม			3,807	5,163	5,389	10,552

หมู่บ้าน	หมู่ที่	ตำบล	จำนวน ครัวเรือน	ประชากรทั้งหมด		
				ชาย	หญิง	รวม
แก้วอุดม	2	ด่านช้าง	243	578	568	1,146
หนองบัวคำแสน	4	ด่านช้าง	235	333	332	665
หนองदान	5	ด่านช้าง	263	439	438	877
หนองदान	6	ด่านช้าง	329	485	479	964
นาทุตฝั่ง	7	ด่านช้าง	200	396	393	789
แก้วมงคล	8	ด่านช้าง	170	302	319	621
ด่านคำ	11	ด่านช้าง	206	436	461	897
หนองบัวคำแสนกลาง	13	ด่านช้าง	115	220	232	452
ด่านช้าง	14	ด่านช้าง	127	250	246	496
รวม			1,888	3,439	3,468	6,907
กุดแห่	1	กุดแห่	318	516	545	1,061
โพธิ์คำ	2	กุดแห่	171	279	301	580
หนองแกน้อย	3	กุดแห่	144	284	291	575
ศรีอุบล	4	กุดแห่	173	310	345	655
รวม			806	1,389	1,482	2,871
รวมทั้งหมด			6,501	9,991	10,339	20,330

หมายเหตุ จำนวนประชากรเป็นจำนวนบุคคลในทะเบียนบ้านปกติ ไม่รวมบุคคลในทะเบียนบ้านกลาง

ข้อมูล ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2562

แหล่งที่มา : งานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง

### 3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

จำแนกตามช่วงอายุ(ปี) เฉพาะผู้มีสัญชาติไทยและมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน

อายุ	ชาย	หญิง	รวม
น้อยกว่า 1 ปี	113	122	235
2 ปี	148	112	260
4 ปี	136	114	250
6 ปี	129	135	264
8 ปี	141	131	272
10 ปี	146	122	268
12 ปี	123	113	236

อายุ	ชาย	หญิง	รวม
1 ปี	131	105	236
3 ปี	123	93	216
5 ปี	131	103	234
7 ปี	118	126	244
9 ปี	131	140	271
11 ปี	121	139	260
13 ปี	138	116	254

อายุ	ชาย	หญิง	รวม
14 ปี	114	134	248
16 ปี	137	132	269
18 ปี	171	151	322
20 ปี	146	149	295
22 ปี	159	167	326
24 ปี	156	152	308
26 ปี	164	126	290
28 ปี	124	130	254
30 ปี	169	152	321
32 ปี	188	153	341
34 ปี	149	164	313
36 ปี	174	154	328
38 ปี	227	217	444
40 ปี	179	189	368
42 ปี	158	186	344
44 ปี	181	175	356
46 ปี	149	161	310
48 ปี	170	154	324
50 ปี	159	161	320
52 ปี	139	152	291
54 ปี	127	133	260
56 ปี	113	142	255
58 ปี	94	119	213
60 ปี	99	121	220
62 ปี	78	110	188
64 ปี	78	102	180
66 ปี	94	90	184
68 ปี	71	86	157
70 ปี	48	71	119
72 ปี	44	61	105

อายุ	ชาย	หญิง	รวม
15 ปี	129	144	273
17 ปี	145	142	287
19 ปี	173	165	338
21 ปี	141	138	279
23 ปี	148	160	308
25 ปี	159	136	295
27 ปี	156	129	285
29 ปี	148	142	290
31 ปี	161	126	287
33 ปี	204	181	385
35 ปี	188	184	372
37 ปี	170	167	337
39 ปี	183	188	371
41 ปี	179	188	367
43 ปี	192	193	385
45 ปี	173	210	383
47 ปี	199	191	390
49 ปี	162	146	308
51 ปี	150	142	292
53 ปี	117	139	256
55 ปี	115	147	262
57 ปี	116	108	224
59 ปี	125	109	234
61 ปี	95	100	195
63 ปี	101	105	106
65 ปี	72	99	171
67 ปี	64	74	138
69 ปี	61	72	133
71 ปี	46	48	94
73 ปี	29	45	74

อายุ	ชาย	หญิง	รวม
74 ปี	28	40	68
76 ปี	33	30	63
78 ปี	23	35	58
80 ปี	22	20	42
82 ปี	17	28	45
84 ปี	6	15	21
86 ปี	2	11	13
88 ปี	3	8	11
90 ปี	3	5	8
92 ปี	3	4	7
94 ปี	1	4	5
96 ปี	1	4	5
98 ปี	1	2	3
100 ปี	0	0	0

อายุ	ชาย	หญิง	รวม
75 ปี	34	36	70
77 ปี	27	40	67
79 ปี	16	32	48
81 ปี	19	14	33
83 ปี	4	23	27
85 ปี	7	24	31
87 ปี	8	10	18
89 ปี	2	7	9
91 ปี	2	5	7
93 ปี	1	4	5
95 ปี	1	1	1
97 ปี	1	2	3
99 ปี	0	0	0
มากกว่า100 ปี	2	3	5

#### 4. สภาพทางสังคม

##### 4.1 การศึกษา

ชื่อสถานศึกษา	สังกัด	ที่ตั้ง	เปิดสอน ระดับ	จำนวนครู (คน)	จำนวน นักเรียน (คน)
โรงเรียนเทศบาล 1	ทต.นากลาง	ม.1 ต.นากลาง	อนุบาล	11	214
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดบูรพาราม	ทต.นากลาง	ม.5 ต.นากลาง	ปฐมวัย	5	54
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดศิริชัยพัฒนาราม	ทต.นากลาง	ม.13 ต.นากลาง	ปฐมวัย	3	43
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดเทพมงคลพิชัย	ทต.นากลาง	ม.11 ต.ด่านช้าง	ปฐมวัย	7	120
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กศรีสุวรรณ-คำแสน	ทต.นากลาง	ม.13 ต.ด่านช้าง	ปฐมวัย	3	26
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดมณีโพธิ์การาม	ทต.นากลาง	ม.1 ต.กุดแห่	ปฐมวัย	5	70
รร.บ้านหนองบัวคำแสน	สพป. เขต 2	ม.8 ต.นากลาง	อนุบาล-ป.6	15	188
รร.นครชัยประชาสรรค์	สพป. เขต 2	ม.9 ต.นากลาง	อนุบาล-ป.6	13	181
รร.บ้านกุดคอกโพธิ์	สพป. เขต 2	ม.10 ต.นากลาง	อนุบาล-ป.6	61	1,212
รร.บ้านหนองดำน	สพป. เขต 2	ม.6 ต.ด่านช้าง	อนุบาล-ม.ต้น	24	238
รร.กุดแห่วิทยา	สพป. เขต 2	ม.1 ต.กุดแห่	อนุบาล-ม.ต้น	21	239

ข้อมูล ณ วันที่ 10 มิถุนายน 2562 จากกองการศึกษา เทศบาลตำบลนากลาง

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2563



#### 4.2 สาธารณสุข

- |   |              |
|---|--------------|
| 1. เทศบาลตำบลนากลางมีพยาบาลวิชาชีพ 1 คน |              |
| 2. โรงพยาบาลประจำอำเภอ                  | จำนวน 1 แห่ง |
| 2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ              | จำนวน 2 แห่ง |
| 3. ศูนย์บริการสาธารณสุข ชุมชน           | จำนวน 1 แห่ง |
| 4. คลินิกเอกชน                          | จำนวน 6 แห่ง |
| 5. อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.)            | จำนวน 428 คน |

#### ตาราง แสดงข้อมูลจำนวน อสม. ชุมชน ในเขตเทศบาลตำบลนากลาง

ตำบลนากลาง			ตำบลท่านช้าง			ตำบลกุดแห่		
หมู่ ที่	บ้าน	จำนวน คน	หมู่ ที่	บ้าน	จำนวน คน	หมู่ ที่	บ้าน	จำนวน คน
1	กกค้อ	19	2	แก้วอุดม	17	1	กุดแห่	26
2	กกโพธิ์	14	4	หนองบัวคำแสน	13	2	โพธิ์คำ	13
3	กกค้อ	11	5	หนองด่าน	18	3	หนองแกน้อย	13
4	นครชัย	12	6	หนองด่าน	17	4	ศรีอุบล	15
5	นันทจันทร์	16	7	นาทุตฝั่ง	13			
6	ภูน้อย	17	8	แก้วมุงคุณ	9			
7	หนองบัวคำแสน	14	11	ด่านคำ	11			
8	เลิศเสนีย์	18	13	หนองบัวคำแสน	13			
9	นครพัฒนา	19	14	ด่านช้าง	10			
10	โพธิ์แก้ว	20						
11	หนองหญ้าปล้อง	17						
13	ศิริชัย	17						
14	หนองฉิมพัฒนา	16						
15	หินแป้นศิลา	14						
16	สุขสวัสดิ์พัฒนา	15						

ที่มา จากกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลนากลาง ณ วันที่ 5 มิถุนายน 2562

## 4.3 อาชญากรรม

ตารางแสดงสถิติคดีประเภทต่างๆ ในเขตเทศบาลตำบลนากลาง มีดังนี้

ประเภทความผิด	2560		2561	
	เกิด (ครั้ง)	จับได้ (คน)	เกิด (ครั้ง)	จับได้ (คน)
<b>คดีอุกฉกรรจ์สะเทือนขวัญ</b>				
-ฆ่าผู้อื่นโดยเจตนา	2	3	-	-
--ปล้นทรัพย์	-	-	-	-
-ชิงทรัพย์	-	-	-	-
-วางเพลิง	-	-	-	-
<b>รวม</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>คดีความผิดต่อชีวิต ร่างกาย เพศ</b>				
-ฆ่าผู้อื่นโดยเจตนา	2	3	-	-
-กระทำให้ตายโดยประมาท	-	-	1	1
-พยายามฆ่า	4	3	1	1
-ทำร้ายร่างกาย	6	10	4	4
-ข่มขืนกระทำชำเรา	3	3	4	5
<b>รวม</b>	<b>15</b>	<b>19</b>	<b>10</b>	<b>11</b>
<b>คดีประทุษร้ายต่อทรัพย์</b>				
-ลักทรัพย์	10	11	14	15
-วิ่งราวทรัพย์	4	8	-	-
-กรรโชก	-	-	1	1
-ชิงทรัพย์ (รวม)	-	-	-	-
-รับของโจร	2	2	1	1
-ทำให้เสียทรัพย์	7	7	3	2
<b>รวม</b>	<b>23</b>	<b>28</b>	<b>18</b>	<b>19</b>
<b>คดีที่น่าสนใจ</b>				
-โจรกรรมรถจักรยานยนต์	1	-	-	-
-โจรกรรมรถยนต์	-	-	-	-
-ฉ้อโกงทรัพย์	9	10	7	8
-ยักยอกทรัพย์	4	3	2	2
-อุบัติเหตุ	-	-	-	-
<b>รวม</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>10</b>

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอกลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2563

คดีที่รัฐเป็นผู้เสียหาย				
-อาวุธปืน	87	92	74	75
-วัตถุระเบิด	-	-	-	-
-การพนัน	18	93	12	55
-ยาเสพติด	385	445	430	480
-ปราบปรามการค้าประเวณี	-	-	-	-
-สถานบริการ	-	-	-	-
-มีและเผยแพร่วัตถุลามก	-	-	-	-
-มีเครื่องกระสุนปืน	-	-	-	-
รวม	490	520	516	620

แหล่งที่มา สถานีตำรวจภูธรนาากลาง ข้อมูล ณ วันที่ 10 มิถุนายน 2562

#### 4.4 ยาเสพติด

เนื่องจากเทศบาลตำบลนาากลางเป็นศูนย์กลางในการคมนาคมไปสู่ภูมิภาคต่างๆ ดังนั้นปัญหาด้าน ยาเสพติดจึงเป็นลักษณะของเส้นทางผ่านเพื่อไปยังจังหวัดต่างๆ โดยยาเสพติดจะมีทั้งแอมเฟตามีน กัญชาแห้ง-สด กระท่อม สารระเหย และยาไอซ์ โดยมีสถิติเพิ่มขึ้นตลอด

#### 4.5 การสังคมสงเคราะห์

การให้การสงเคราะห์ในเขตเทศบาลตำบลนาากลาง มี 3 ลักษณะ ดังนี้ คือ

1. การป้องกันปัญหา โดยการสนับสนุนและส่งเสริมให้ประชาชนมีการรวมกลุ่มกัน เพื่อให้คำแนะนำปรึกษาและให้การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน รวมถึงเป็นอาสาสมัครในการเฝ้าระวังและป้องกันปัญหาทางสังคม เช่น กลุ่มสตรีประจำชุมชน ชมรมผู้สูงอายุประจำชุมชน เป็นต้น
2. การแก้ไขปัญหา โดยให้ความช่วยเหลือผู้ประสบปัญหา ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม อารมณ์และจิตใจในรูปแบบต่างๆ ดังนี้
  - ให้คำแนะนำปรึกษาโดยนักพัฒนาชุมชน ที่กองสวัสดิการสังคมและทางโทรศัพท์
  - ให้การช่วยเหลือในรูปแบบของวัตถุ สิ่งของ และเงินสงเคราะห์ สำหรับผู้ประสบปัญหาทางด้านเศรษฐกิจและสังคม เช่น เครื่องอุปโภค บริโภค เบี้ยยังชีพ เป็นต้น
  - ประสานงานการให้ความช่วยเหลือกับหน่วยงานภาคีอื่นๆ
3. การฟื้นฟูส่งเสริมและพัฒนาประชาชนผู้ด้อยโอกาส หรือประชาชนทั่วไป โดยการฝึกอาชีพกลุ่มเป้าหมายคุ้มครองสิทธิสตรี เด็ก คนพิการ ผู้สูงอายุ ผู้ป่วยเอดส์ ฯลฯ เพื่อให้สมาชิกมีการดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข

## ข้อมูลด้านสังคมสงเคราะห์

ประเภท	ปี 2556	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561
1. ผู้สูงอายุ	2,363	2,613	2,417	2,453	2,734	2,845
2. ผู้พิการ	501	530	498	591	684	692
3. ผู้ป่วยเอดส์	26	26	26	37	45	40
รวม	2,890	3,169	2,941	3,081	3,463	3,577

ที่มา จากกองสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลนากลาง ณ วันที่ 5 มิถุนายน 2562

## 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 เชื่อมระหว่างอำเภอนากลางกับอำเภอสวรรคุดหา

3) ถนน ร.พ.ช. หมายเลข 4006 เชื่อมระหว่างอำเภอนากลางกับอำเภอสรีบุญเรือง  
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			
			2559	2560	2561	2562
1	ถนนลาดยาง/ แอสฟัลท์ติก	สาย	-	-	97	84
2	ถนนคอนกรีตเสริม เหล็ก	สาย	-	-	223	217
3	ถนนลูกรัง	สาย	-	-	73	48
4	สะพาน	แห่ง	10	10	10	10

ข้อมูล ณ วันที่ 10 มิถุนายน 2562 แหล่งที่มา : กองช่าง เทศบาลตำบลนากลาง

## 5.2 การไฟฟ้า

การใช้ไฟฟ้าภายในเขตเทศบาลตำบลนากลาง ใช้บริการไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองบัวลำภู โดยจัดให้มีไฟฟ้าและแสงสว่างตามเส้นทางคมนาคม และชุมชนต่างๆ อย่างเหมาะสม และทุกครัวเรือนมีไฟฟ้าใช้ คิดเป็น 100%

ข้อมูลการบริการไฟฟ้าสาธารณะในเขตเทศบาลตำบลนากลาง

ลำดับที่	ประเภท	หน่วยนับ	การบริการไฟฟ้าสาธารณะ		
			2559	2560	2561
1	หลอดฟลูออเรสเซนต์ 40 W	หลอด	1,303	1,363	1,422
2	โคมไฟแสงจันทร์	หลอด	-	-	3
3	โคมไฟนีออน 40W	หลอด	1,303	1,363	1,422
4	โคมไฟนีออน 20W	หลอด	-	-	-

ข้อมูล ณ วันที่ 10 มิถุนายน 2562 แหล่งที่มา : กองช่าง เทศบาลตำบลนากลาง

## 5.3 การประปา

การใช้น้ำประปาของประชาชนตลอดจนส่วนราชการในเขตเทศบาล แบ่งเป็นส่วนหนึ่งใช้บริการประปาจากการประปาส่วนภูมิภาค 1 แห่ง และอีกส่วนหนึ่งใช้บริการน้ำประปาจากประปาหมู่บ้านและน้ำบาดาล ครัวเรือนมีน้ำใช้ตลอดปี จำนวน 3,786 ครัวเรือน (ข้อมูล ณ วันที่ 10 มิถุนายน 2562 โดย กองสวัสดิการสังคม)

#### 5.4 โทรศัพท์

เทศบาลตำบลนากลาง มีชุมสายโทรศัพท์ จำนวน 1 แห่งที่ให้บริการ นอกจากนี้แต่ ละหมู่บ้านยังมีหอกระจายข่าว ซึ่งใช้เผยแพร่ความรู้/ข่าวสารต่าง ๆ ทุกหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบล นากลาง

#### 5.5 ไปรษณีย์/การสื่อสาร/การขนส่งวัสดุ ครุภัณฑ์

การบริการรับ-ส่งจดหมาย/เอกสาร/พัสดุหรือไปรษณีย์ภัณฑ์จะเป็นหน้าที่ของที่ทำ การไปรษณีย์ประจำตำบลนากลาง ซึ่งตั้งอยู่ในเขตเทศบาลตำบลนากลาง มีสำนักงานไปรษณีย์ จำนวน 1 แห่ง ที่ให้บริการในเขตพื้นที่ และ เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำนวน 1 แห่ง ที่ให้บริการในเขตพื้นที่

### 6. ระบบเศรษฐกิจ

#### 6.1 การเกษตร

ลักษณะและประเภทของการประกอบอาชีพการเกษตรกรรมของประชาชนในเขต เทศบาลตำบลนากลางส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำนา ทำไร่ ปลูกผัก เนื่องจากสภาพพื้นที่เป็นภูเขา และที่ราบสูง ประกอบด้วยทุ่งนาและป่าไม้เป็นส่วนใหญ่ บางส่วนเป็นพื้นที่ลูกคลื่นลอนลึก ในพื้นที่ ตอนเกษตรกรรมจะปลูกพืชไร่ ไม้ผล และไม้ยืนต้น ส่วนพื้นที่ลุ่มจะปลูกข้าวไว้บริโภค ส่วนใหญ่เป็นกลุ่ม ดินที่ 25/49 ลักษณะของดินมีการปะปนกันระหว่างกลุ่มชุดดินที่ 25 และกลุ่มชุดดินที่ 49 มีเนื้อดิน เป็นดินร่วนปนทราย ส่วนดินชั้นล่างเป็นดินร่วนปนดินเหนียว ที่มีกรดและลูกรังปะปนปริมาณมากสี น้ำตาลอ่อนถึงสีเทา และพบจุดสีน้ำตาล สีเหลือง หรือสีแดงปะปน ใต้ชั้นลูกรังอาจมีชั้นดินเหนียวที่มี สีลาแลงอ่อนปะปน เกิดจากวัตถุต้นกำเนิดดิน พวกตะกอนลำน้ำที่บอบอยู่บนชั้นหินผุพบบริเวณพื้นที่ ค่อนข้างราบเรียบเป็นดินต้นส่วนใหญ่การระบายน้ำค่อนข้างเหลว ดินมีความสมบูรณ์ค่อนข้างต่ำ ส่วนมาก จะมีปฏิกิริยาเป็นกรดจัดถึงกรดแก่ มีความเป็นกรดเป็นด่าง 4.5-5.5 แต่ถ้าชุดดินที่ 49 มากกว่าจะทำให้พบชั้นหินทราย หรือหินดินดานที่ผุพังสลายตัว ในพื้นที่ตอนมีลักษณะเป็นลูกคลื่น เป็นดินต้นหรือต้นมาก มีการระบายน้ำปานกลาง ปฏิกิริยาค่อนข้างเป็นกรด มีความเป็นกรดเป็นด่าง 5.5-5.6 นอกจากนี้ยังมีกลุ่มดินชุดอื่นๆ

#### 6.2 การปศุสัตว์

ลักษณะการประกอบการปศุสัตว์ในเขตเทศบาลตำบลนากลาง เป็นการเลี้ยงสัตว์ แบบครัวเรือน เลี้ยงในไร่ ในนา ยังไม่มีการทำฟาร์มใหญ่โต ตัวอย่าง เช่น เลี้ยงวัว กระบือ เป็ด ไก่ จิ้งหรีด เป็นต้น

### 6.3 การบริการ

สถานประกอบการด้านบริการภายในเขตพื้นที่เทศบาล มีดังนี้

1) ร้านเสริมสวย	จำนวน	12	แห่ง
2) ธนาคาร	จำนวน	5	แห่ง
3) โรงแรม/รีสอร์ท/หอพัก	จำนวน	13	แห่ง
- สะแกทองรีสอร์ท	โทร. 088-9092800		
- จำปีรีสอร์ท	โทร. 089-2736451		
- บ้านแสงชัยรีสอร์ท	โทร. 099-4296493		
- นิตยาพรรีสอร์ท	โทร. 093-3546484		
- ฮันนี่มูนรีสอร์ท	โทร. 087-9133774,086-8039226		
- โชคดีรีสอร์ท	โทร. 085-4512903		
- สบายดีรีสอร์ท	โทร. 081-0477736		
- หนูคิดรีสอร์ท	โทร. 042-359163,081-7083557		
- เด่นเจริญรีสอร์ท	โทร. 065-2794494		
- ปวีชญา อพาร์เมนท์	โทร. 093-3232961,092-3757372		
- ลูก้า-ณัชชา โฮมทาวน์	โทร. 042-359298,097-2812878,086		
- หอพักหนึ่ง	โทร. 082-8466061,085-7607274		
- หอพักครูอุไร	โทร. 089-5725185,080-1890911		

ร้านอาหารภายในเขตเทศบาลตำบลนากลาง

- แม่ย่าลาบเปิด	โทร. 0-4235-9509
- ร้านประกอบโอชา	โทร. 0-4235-9233,081-7080718
- สวนอาหารกาบแก้ว	โทร. 0-4235-9045
- คริวจ๊กจั่น	โทร. 0-4236-4166
- บ้านสวนกล้วย	โทร. 099-0417998,095-6604617
- โกเบี้ยว	โทร. 0-4236-4286,090-2737362
- เจ้าจอมเนืออย่างเกาหลี	โทร. 086-2384603 (มี 2 สาขา)
- บ้านบักหล่า	โทร. 089-5315886
- ลองมายัง	โทร. 092-5310392
- โอฮาน่า คาเฟ่	โทร. 081-4238667
- สวนอาหารลีลาวดี บ้านหนองด่าน ต.ด่านช้าง	โทร. 082-8387722

ที่มา จากกองคลัง และกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลนากลาง  
ข้อมูล ณ วันที่ 5 มิถุนายน 2562

## 6.4 การท่องเที่ยว

เทศบาลตำบลนากลาง มีโบราณสถานที่สำคัญได้แก่ ไบเสมาหินจารึก ซึ่งตั้งอยู่บนยอดภูน้อย บริเวณ วัดสันติธรรมบรรพต มีอายุอยู่ในราวพุทธศตวรรษ ที่ 17 เป็นศิลปกรรมในวัฒนธรรมแบบทราวดี ซึ่งทางสำนักงานเทศบาลตำบลนากลางจะทำการอนุรักษ์ และส่งเสริมให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวต่อไป

### วัดสันติธรรมบรรพต หรือวัดภูน้อย

#### ที่ตั้งและการเดินทาง

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

#### ประวัติความเป็นมา

ภูน้อยเป็นภูเขาขนาดเล็กที่ยกตัวขึ้นมาจากเปลือกโลก ตั้งอยู่บนทุ่งราบบ้านกกค้อ บ้านหนองดำน และบ้านหนองบัวคำแสน ตรงข้ามที่ว่าการอำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู มีลักษณะเป็นหย่อมเหมือนเนินดินที่ชาวบ้านอีสานเรียกว่า "โพน" แต่มีขนาดใหญ่และมีส่วนประกอบของหินกรวดอยู่ทั่วไป ซึ่งภูเขาลักษณะนี้มีกระจายอยู่เป็นบริเวณกว้างในเขตพื้นที่อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภูไปจนถึงอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย ภูน้อย มียอดเขาสองยอดตั้งเรียงตามแนว ตะวันออก - ตะวันตกปัจจุบันเป็นที่ตั้งของวัดสันติบรรพต หรือวัดภูน้อย โดยพระสงฆ์ได้สร้างอาคารสำหรับปฏิบัติศาสนกิจอยู่ชั้นเชิงเขาและได้สร้างพระ อุโบสถในศิลปะแบบภาคกลางไว้บนยอดเขา ลูกเล็กทางทิศตะวันออก มองเห็นสะดุดตาแต่ไกล ส่วนยอดเขาทางทิศตะวันตกซึ่งใหญ่และสูงกว่าลูกแรก นั้นเป็นบริเวณที่ปรากฏ ไบเสมาหินทรายและร่องรอย ศาสนสถานของชุมชนโบราณในท้องถิ่นอันถือเป็นหลักฐาน สำคัญที่ยืนยันได้ว่า บริเวณพื้นที่แห่งนี้เคยเป็นแหล่งที่อยู่อาศัยของผู้คนและเป็น ศูนย์กลางทางอารยธรรมที่มีความรุ่งเรืองต่อเนื่องมาอย่างยาวนาน

#### ลักษณะทั่วไป

ยอดเขาภูน้อยที่ปรากฏไบเสมาหินทรายปกคลุมรอบส่วนฐานของศาสนสถานที่เป็นศิลาแลงนั้น มีลักษณะภูมิประเทศที่สามารถมองเห็นทัศนียภาพของท้องถิ่นได้โดยรอบคล้าย กับยอดเขาที่ตั้งของปราสาทหินเขาพนมรุ้ง จังหวัดบุรีรัมย์ มีพื้นที่บนยอดเขาเป็นลานกว้าง ประมาณ 80 ตารางเมตร บริเวณพื้นที่ของการปักไบเสมาหินทรายนั้น มีลักษณะเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า ด้านยาวตามแนวตะวันออก - ตะวันตก 22 เมตร ด้านกว้างตามแนวเหนือ - ใต้ 14 เมตร มีไบเสมาปักไว้เป็นกลุ่มทั้ง 8 ทิศ เวียนประทักษิณ คือ ทิศตะวันออก,ทิศตะวันออกเฉียงใต้ ,ทิศใต้ ทิศตะวันตกเฉียงใต้



ทิศตะวันตก ทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ทิศเหนือและทิศตะวันออกเฉียงเหนือภายในขอบเขตที่ปักใบเสมาปรากฏส่วนฐานของ ศาสนสถานก่อด้วยศิลาแลงเป็นรูปสี่เหลี่ยมจัตุรัสค่อนไปทางทิศตะวันตกกว้างยาวด้านละ 6 เมตร สำหรับใบเสมาหินทรายที่ปักล้อมรอบฐานศิลาแลงบนยอดภูน้อยมีทั้งแบบแท่งและแบบ แผ่น ซึ่งบางแผ่นจะปรากฏรูปฐานบัวมีรูปหม้อน้ำสลักอยู่ตอนล่าง เหนือหม้อน้ำเป็นยอดสถูปเจดีย์สลักบนแกนกลางแผ่นใบเสมา และยังพบใบเสมาอีกหนึ่งแผ่นที่สลักเป็นภาพบุคคลยืนและนั่งอยู่เหนือฐานบัว มีลวดลายเป็นองค์ประกอบในภาพอีกด้วย ความสำคัญของใบเสมานั้นได้มีนักวิชาการทำการศึกษาไว้หลายท่าน และมีหลายความคิดเห็น แต่ก็จับประเด็นได้ว่าคติการปักใบเสมาในดินแดนอีสานโบราณนั้น ถือเป็น การแสดงขอบเขตบริเวณศักดิ์สิทธิ์ในทางศาสนาโดยอาจประกอบเนินดิน สถูปเจดีย์ หรือสิ่งก่อสร้างทางสถาปัตยกรรมอื่นที่หมายให้เป็นสิ่งเคารพบูชาส่วนการแกะสลักใบเสมาให้เป็นรูปภาพต่าง ๆ นั้นล้วนเกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตและคติความเชื่อทางศาสนาของชุมชนซึ่งภาพสลักที่เป็นรูปบุคคลนั้นส่วนใหญ่มักแสดงเรื่องราวเกี่ยวกับชาดกที่เป็นพระชาติในอดีตของพระสัมมาสัมพุทธเจ้าและเรื่องเกี่ยวกับพุทธประวัติ ส่วนใบเสมาที่สลักเป็นรูปสถูปเจดีย์นั้น ก็แสดงถึงความเกี่ยวข้องกับพระพุทธศาสนาเช่นกัน โดยเฉพาะใบเสมาที่สลักเป็นรูปสถูปทรงสูงมีฐานเป็นกระเปาะรูปหม้อน้ำทรงกลม ตั้งอยู่บนฐานปัทมาสน์หรือฐานกลีบบัว ก็เรียกหม้อน้ำ หรือกุ่มภาณีว่า " หม้อบูรณฆฎะ" ซึ่งเป็นสัญลักษณ์ที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในศิลปะอินเดียโบราณ แล้วได้แพร่ออกไปยังประเทศในแถบอุษาคเนย์ โดยมีความหมายถึงความอุดมสมบูรณ์ ความมั่งคั่ง ความชุ่มชื้น และถือเป็นเครื่องหมายที่แสดงถึงมงคลอีกประการหนึ่งด้วย การกำหนดอายุของใบเสมาบนภูน้อยถ้าถือเอาตามลักษณะความสัมพันธ์ทางการลำดับ เหตุการณ์ โดยใช้ความในจารึกที่พบบริเวณวัดศรีธาตุประมัญชาอำเภอสรีธาตุ จังหวัดอุดรธานี เป็นตัวเปรียบเทียบ และจากการศึกษาลักษณะทางศิลปกรรมของใบเสมาอีสาน พอจะเห็นว่าใบเสมาเหล่านี้มีอายุอยู่ในราวพุทธศตวรรษที่ 15จนถึงราวพุทธศตวรรษที่ 17 กล่าวโดยสรุปจะเห็นว่าแหล่งศิลปกรรมและโบราณคดีวัดสันติธรรมบรรพต (วัดภู น้อย) อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู เคยเป็นศาสนสถานสำคัญของชุมชนมาอย่างต่อเนื่องจากอดีตจนถึงปัจจุบันเพียง แต่มีบางยุคสมัยที่ชุมชนแถบนี้ได้เคยหายไปแต่ก็กลับฟื้นตัวขึ้นมาใหม่อีก ครั้งโดยมีพัฒนาการ ที่สั่งสมมาจากการรับอิทธิพลภายนอกและสร้างสรรค์ขึ้นมา โดยชุมชนเอง ซึ่งแหล่งศิลปกรรม และโบราณคดีแห่งนี้บ่งว่ามีอิทธิพลทางความเชื่อและศาสนาของผู้คนที่เกิดจาก การปรับสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติให้เป็นศูนย์รวมทางจิตใจของชุมชนอย่างแน่นแฟ้น สมควรที่จะกำหนดให้เป็นเขตแดนแห่งภูมิปัญญาอันจะเป็นมรดกทางวัฒนธรรมที่มีคุณค่าของชุมชนสืบไป

## 6.5 อุตสาหกรรม

ลักษณะการประกอบอุตสาหกรรมอาชีพของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนากลาง เป็นการประกอบอาชีพในครัวเรือนเสียส่วนใหญ่ เช่นโรงสี โรงทำอิฐบล็อก โรงทำขนมจีน ผลิตปุ๋ยชีวภาพ ส่วนโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่จะอยู่ในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใกล้เคียง ทำให้ประชาชนมีรายได้จากอาชีพรับจ้าง คือ บริษัทเอราวัณ เอทานอล จำกัด (โรงงานน้ำตาลเอราวัณ) และโรงโม่หินสากล

## 6.6 การพาณิชย์/กลุ่มอาชีพ

1) สถานีน้ำมัน/ปั้ม	จำนวน	4	แห่ง
2) สถานีแบบปั้มตลอด	จำนวน	23	แห่ง
3) ตลาดสด	จำนวน	3	แห่ง
4) ร้านขายยา	จำนวน	5	แห่ง
5) สถานที่จำหน่าย อาหาร/สะสมอาหาร/ กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ตาม พรบ.สาธารณสุข	จำนวน	270	แห่ง
6) สถานที่จำหน่ายสินค้าในที่สาธารณะและเร่ขาย	จำนวน	78	แห่ง
7) โรงฆ่าสัตว์	จำนวน	1	แห่ง

ที่มา จากกองคลัง และกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลนากลาง  
ข้อมูล ณ วันที่ 5 มิถุนายน 2562

## 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.กลุ่มแจ้วบอง	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

(ข้อมูลจากกองสวัสดิการสังคม ณ วันที่ 10 มิถุนายน 2562)

## 6.8 แรงงาน

### จำแนกตามช่วงอายุตามวัยแรงงาน

ช่วงอายุ	เพศชาย		เพศหญิง		รวม	
	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ
เด็ก (0 ปี – 14 ปี)	1,070	7.77	927	6.74	1,997	14.51
วัยแรงงาน (15 ปี – 59 ปี)	4,436	32.23	4,564	33.16	9,000	65.39
ผู้สูงอายุ (มากกว่า 60 ปีเต็ม)	1,252	9.10	1,514	11.00	2,766	20.10
<b>รวม</b>	<b>6,758</b>	<b>49.10</b>	<b>7,005</b>	<b>50.90</b>	<b>13,763</b>	<b>100.00</b>

(ข้อมูลจากกองสวัสดิการสังคม ณ วันที่ 10 มิถุนายน 2562)

## 7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

## 7.1 การนับถือศาสนา

ประชากรทั้งหมดในเขตเทศบาลนับถือศาสนาพุทธ มีวัดที่ได้รับอนุญาตในการตั้งวัดในเขตเทศบาล จำนวน 14 วัด ดังนี้

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

ข้อมูล ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2562 จากกองการศึกษา เทศบาลตำบลนากลาง

## 7.2 ประเพณีและงานประจำปี

1) ประเพณีวันขึ้นปีใหม่ จัดในห้วงเดือนธันวาคม – มกราคมของทุกปี โดยประชาชนนำอาหารคาวหวานไปทำบุญที่วัด ทำบุญตักบาตรร่วมกัน ฟังเทศน์ฟังธรรม ถวายสังฆทาน และอื่นๆ

2) ประเพณีสงกรานต์ จัดในเดือนเมษายน ของทุกปี ถือเป็นวันขึ้นปีใหม่ของไทย มาแต่โบราณ มีการรดน้ำดำหัวผู้หลักผู้ใหญ่ซึ่งเป็นที่เคารพนับถือ เพื่อแสดงความกตัญญูตเวทิตาและขอพรให้เกิดความร่มเย็นเป็นสุข

3) ประเพณีบุญบั้งไฟ จัดในห้วงเดือนพฤษภาคม-มิถุนายนของทุกปี มีกิจกรรมจัดขบวนแห่บั้งไฟ ขบวนพ้อนรำ ขบวนผาแดง-นางไอ่ ที่เป็นตำนานเล่าขานกันมา และอื่นๆ

4) ประเพณีทอดเทียนพรรษา จัดในเดือนกรกฎาคมของทุกปี โดยประชาชนร่วมกันแห่เทียนพรรษา โดยจัดขบวนแห่ประดับรถด้วยดอกไม้ เทียนพรรษาใหญ่ที่ประดับลวดลายสวยงามไปถวายที่วัดและร่วมกันฟังเทศน์

5) ประเพณีตักบาตรเทโว จัดในเดือนตุลาคมของทุกปี โดยมีการจำลองขบวนแห่มีการทำบุญตักบาตรข้าวสาร อาหารแห้ง และอื่นๆ

6) ประเพณีลอยกระทง จัดในเดือนพฤศจิกายนของทุกปี โดยประชาชนจะทำกระทงเพื่อนำไปลอยลงแม่น้ำลำคลอง เพื่อขอขมาพระแม่คงคา

## 8. ทรัพยากรธรรมชาติ

### 8.1 น้ำ

จำนวนหน่วย/หนอง/คลอง/บึง 7 แห่ง ได้แก่

1. ้วยเตือ	ม.1 ต.กุดแห่ – ม.11 ต.นากลาง
2. ้วยโจด	ม.9 ต.นากลาง
3. ้วยแคน	ม.4 ต.ด่านช้าง
4. ้วยน้อย	ม.2 ต.ด่านช้าง – ม.6 ต.นากลาง
5. ้วยห้าง	ม.6 ต.ด่านช้าง
6. ้วยหนองผ้าอ้อม	ม.3 ต.นากลาง
7. ลำห้วยพะเนียง	

จำนวนแหล่งน้ำที่สร้างขึ้น 5 แห่ง ได้แก่

1. หนองน้ำกอกโพธิ์	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 19 แห่ง

## 10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐวดี พิริยะจิระอนันต์ (2543) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ด้านการศึกษาและกองคลัง ตามลำดับ สำหรับกองสาธารณสุขและกองช่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อย ในรายละเอียดของงานด้านกองการศึกษาที่มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน สำหรับด้านกองคลัง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากทุกหน่วยงาน ด้านอาคารสัตว์ งานพัฒนาชุมชน และงานสังคมสงเคราะห์ ที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แต่สำหรับงานกองสาธารณสุขและกองช่าง ในรายละเอียดของทุกงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในทุกด้าน สำหรับระดับความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสถานที่ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในเรื่องการ ติดต่อสื่อสาร และสถานที่ในระดับความพึงพอใจในระดับน้อยตามลำดับสำหรับระดับปัญหาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปัญหามากในด้านสถานที่ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการอยู่ในระดับปัญหาน้อย ตามลำดับ

นันทพร รัฐถาวร. ( 2543 ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริหารของเทศบาลตำบลนากลาง พบว่า สภาพปัญหาและความต้องการการบริการของเทศบาลตำบลนากลาง สาเหตุเกิดจากขาดการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องขาดคู่มือการบริการประทับใจสำหรับเจ้าหน้าที่ขาดคู่มือประชาชนในการติดต่อราชการเทศบาล ขาดอุปกรณ์ และ เจ้าหน้าที่ขาดขวัญ และกำลังใจผู้รับบริการใช้อภิสิทธิ์ และนโยบายของผู้บริหารไม่ชัดเจนความพึงพอใจของผู้บริหาร ในทุกประเด็นที่ศึกษาแล้ว กิจกรรมการแทรกแซง มีความพึงพอใจมากมายและ หลัก กิจกรรมการแทรกแซง มีความพึงพอใจต่อการบริการเพิ่มมากขึ้นแนวทางการพัฒนาคุณภาพ ควรมีการอบรมสัมมนาผู้ให้บริการ และการจัดทำคู่มือการบริการประทับใจ และคู่มือประชาชนในการติดต่อราชการสำหรับประชาชน ซึ่งกล่าวโดยสรุปแล้ว กิจกรรมแทรกแซงเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลนากลางมีความรู้และเข้าใจในการให้บริการและปฏิบัติงานในหน้าที่ดีขึ้นในส่วนของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการของเทศบาลตำบลนากลางมากขึ้นแตกต่างจากก่อนการได้รับ กิจกรรมแทรกแซง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งจะไปสู่การพัฒนาคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนากลางให้สะดวกและรวดเร็วและมีคุณภาพ

สุธีรา ตะริโย. (2545). ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อการให้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือผลการวิจัยสรุปได้ว่าผู้ประกอบการทั้งสองประเภทมีความพึงพอใจต่อปัจจัยต่างๆ ดังนี้

- ปัจจัยที่มีผลก่อนเข้ารับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้ อันดับหนึ่ง คือภาพพจน์และชื่อเสียงของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ อันดับสองคือความเชื่อถือและไว้วางใจได้ในการให้บริการและสถานที่ตั้งและป้ายแสดงที่ตั้งตามลำดับ

- ปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้อันดับหนึ่ง คือกริยามารยาท ความประณีตบรรจงของผู้ให้บริการด้านความสุภาพในการให้บริการรองลงมาซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ความเต็มใจในการให้บริการการแต่งกายของผู้ให้บริการและการเอาใจใส่ต่อผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดย่อม

- ปัจจัยที่มีผลหลังรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้อันดับหนึ่ง ความสอดคล้องของการบริการกับความคาดหวังของผู้ประกอบการอันดับสองคือการปฏิบัติของศูนย์หลังได้รับคำร้องเรียนจากผู้รับบริการและความสม่ำเสมอในคุณภาพของการบริการ

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

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

ดง ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี ความรู้ความเข้าใจและอัธยาศัยของ เจ้าหน้าที่ และความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงาน และแนวทางการแก้ไขการให้บริการตามคำแนะนำของประชาชน คือ ให้พัฒนาบุคลิกภาพ และอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ จัดสถานที่บริการให้กว้างขวางเพียงพอ ดูแลความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ จัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับให้บริการเพิ่มเติม และสร้างกระบวนการให้บริการแต่ละเรื่องให้ชัดเจนทุกขั้นตอน

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

ประภัสสร อระวะดี (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพนสาอำเภอกำแพง จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพนสาอำเภอกำแพง จังหวัดหนองคาย รวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพนสาอำเภอกำแพง จังหวัดหนองคาย ที่จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันพบว่าแตกต่างกัน ทั้ง 3 ตัวแปร

คณะเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (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 และด้านข้อมูลกฎหมายและข้อมูลข่าวสาร 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). ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองอุบลราชธานีโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของเทศบาลเมืองอุบลราชธานี ในปี 2553 ซึ่งผลการสำรวจพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานทุกยุทธศาสตร์การพัฒนาในระดับ พอใจโดยมีความพึงพอใจในยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.11) รองลงมา มีความพึงพอใจด้านยุทธศาสตร์วางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 3.02) และยุทธศาสตร์ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 2.97) ตามลำดับ และผลสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานีโดยรวมพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานีในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 2.83)

### บทที่ 3 วิธีการดำเนินการ

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้ เป็นการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยใช้ Stufflebeam's Model มีวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร ได้แก่ เป็นประชาชนที่อาศัย และมีภูมิลำเนาในเขตเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ทั้งหมด 20,330 คน (ที่มา : ข้อมูลจำนวนประชากรเทศบาลตำบลนากลาง ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2562)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ที่เป็นประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป และมีภูมิลำเนาในเขตเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ทั้งหมด 20,330 คน ใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 392 คน (ครอบคลุมละ 1 คน) แต่เนื่องจากคณะผู้วิจัยและคณะกรรมการติดตามประเมินผลเทศบาลตำบลนากลาง พิจารณาแล้วเก็บเพิ่มเป็น 400 คน โดยวิธีการสุ่มหลังคาเรือนแบบง่าย (Simple Random Sampling)

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

$n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

$N$  = ขนาดของประชากร

$e$  = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

#### 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 104 ข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด ให้เติมคำตอบ และปลายปิดเลือกตอบ สอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการรับบริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด มาตรฐานค่า 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 งานด้านทะเบียน (2) งานบริการที่ 2 ด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (3) งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม (4) งานบริการที่ 4 ด้านสาธารณสุข

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นปลายเปิด

### 3.4 กระบวนการประเมินผล

#### 3.4.1 การวางแผน

- สอบถามความต้องการของผู้บริหารในการประเมินผล
- ประชุมทีมประเมินผลเบื้องต้นเพื่อทำความเข้าใจกรอบแนวคิดการประเมินผล
- ประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อทำความเข้าใจเป้าหมาย

#### 3.4.1 การพัฒนารอบการประเมินผล

- สร้างกรอบการประเมินผล โดยใช้แนวทางของ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และผู้ประเมินสร้างขึ้น
- พัฒนาผู้เกี่ยวข้องปรับปรุงตัวชี้วัด (Key Performance Indicators)

#### 3.4.2 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.4.3 สรุปและรายงานผลการประเมิน

- นำเสนอผลการศึกษาและการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

### 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

นักวิจัยและผู้ช่วยวิจัยดำเนินการสอบถามตัวแทนครัวเรือนที่ระบุเป็นกลุ่มตัวอย่าง ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มาใช้บริการในเทศบาลตำบลนากลาง ตอบแบบสอบถาม

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล

นักวิจัยและทีมผู้ช่วยวิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล แล้วนำมาลงรหัสวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ 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

3.7.1 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) เป็นการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางที่ใช้กันมากที่สุดใช้สัญลักษณ์  $\bar{X}$  ค่าเฉลี่ยเลขคณิตเป็นค่าที่หาได้ โดยนำผลรวมของข้อมูลทั้งหมดหารด้วย จำนวนข้อมูลทั้งหมดเมื่อกำหนดให้  $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$  เป็นข้อมูลชุดหนึ่งมี  $n$  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 
$$\bar{X} = \frac{\sum x_i}{n}$$

3.7.2 **ฐานนิยม (Mode)** ฐานนิยมเป็นการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางอีกแบบหนึ่ง หาได้โดยการพิจารณาว่า ข้อมูลตัวใดซ้ำกันมากที่สุด หรือมีความถี่มากที่สุด ข้อมูลตัวนั้น คือ ฐานนิยม

3.7.3 **ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปรปรวน (Standard Deviation & Variance)** การวัดการกระจายด้วยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแปรปรวน เป็นที่นิยมใช้กันมากที่สุด มีลักษณะคล้ายกับส่วนเบี่ยงเบนเฉลี่ยมาก ปรับปรุงโดยการยกกำลังสองผลต่างระหว่างคะแนนกับค่าเฉลี่ยของข้อมูลชุดนั้น แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย เราเรียกว่า ความแปรปรวน เขียนสัญลักษณ์แทนด้วย  $\sigma^2$  และค่ารากที่สองของความแปรปรวน เรียกว่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เขียนสัญลักษณ์แทนด้วย  $\sigma$

### 3.8 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

3.8.1 **เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความพึงพอใจ** มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2535) ดังนี้

- 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
- 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
- 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
- 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
- 1.00 – 1.50 หมายถึง 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 มิติด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ 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 สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง

### 3.9 การนำเสนอข้อมูล

นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลแบบตาราง และการพรรณนา

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือนในเขตรับผิดชอบ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้นเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลนากลาง ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลนากลาง 4 งานบริการที่ต้องการประเมิน คือ

1. งานบริการงานด้านทะเบียน
2. งานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานบริการด้านสาธารณสุข

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำประเมินต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2563 ในการบริการ 4 ด้าน

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2563 ตามลักษณะงานบริการ 4 งาน คือ

- 1) งานบริการงานด้านทะเบียน
- 2) งานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) งานบริการด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 4 สรุปผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2563

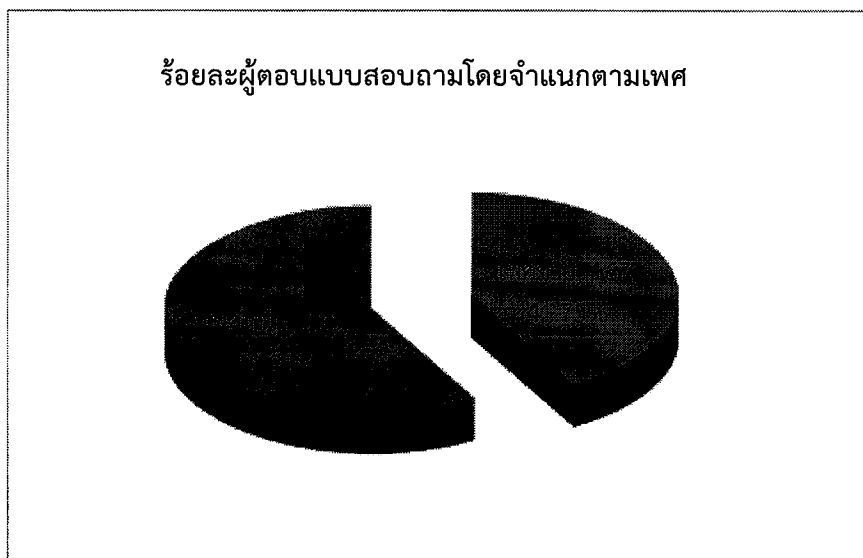
## ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

### 1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	167	41.75
เพศหญิง	233	58.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.25 รองลงมาคือเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 41.75



ภาพที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

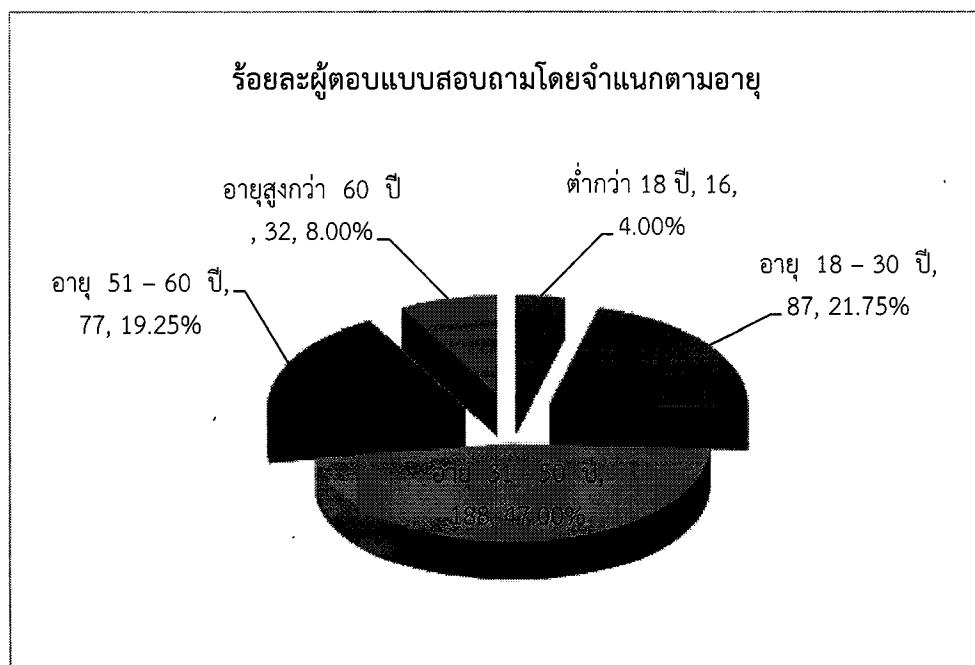


## 1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	16	4.00
อายุ 18 – 30 ปี	87	21.75
อายุ 31 - 50 ปี	188	47.00
อายุ 51 – 60 ปี	77	19.25
อายุสูงกว่า 60 ปี	32	8.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 31-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.00 รองลงมา คือ อายุ 18-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.75 และต่ำสุดคือ อายุต่ำกว่า 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.00



ภาพที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

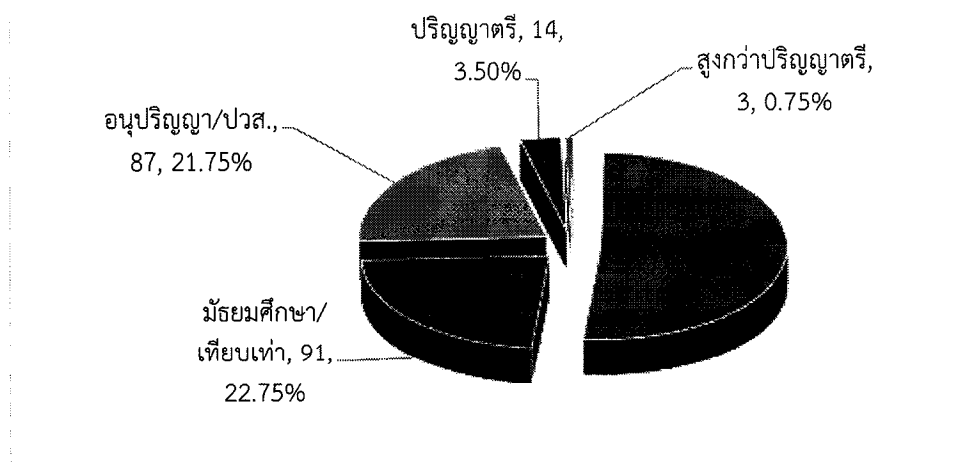
### 1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	205	51.25
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	91	22.75
อนุปริญญา/ปวส.	87	21.75
ปริญญาตรี	14	3.50
สูงกว่าปริญญาตรี	3	0.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 51.25 รองลงมาคือ การศึกษาระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 22.75 และต่ำสุดคือ การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0.75

ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามการศึกษา



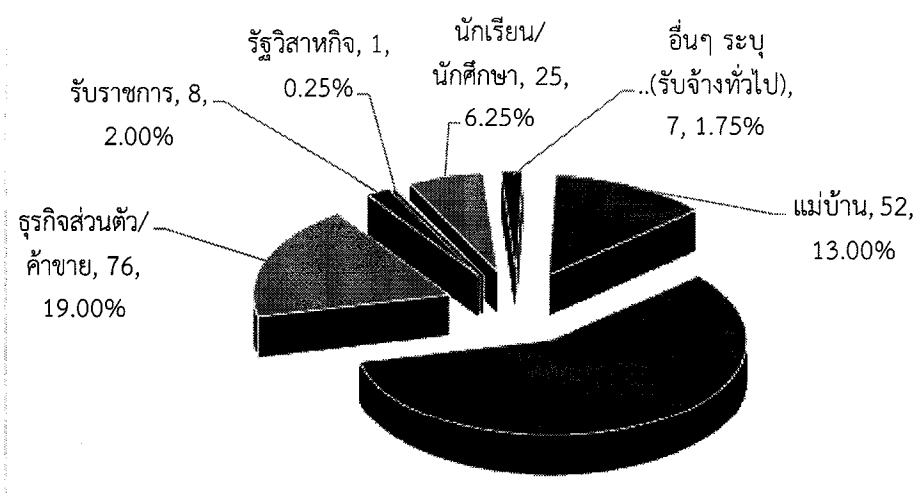
ภาพที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา  
1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แม่บ้าน	52	13.00
เกษตรกร	231	57.75
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	76	19.00
รับราชการ	8	2.00
รัฐวิสาหกิจ	1	0.25
นักเรียน/นักศึกษา	25	6.25
อื่นๆ ระบุ...(รับจ้างทั่วไป)	7	1.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 57.75 รองลงมาคือ อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 19.00 และต่ำสุด คือ อาชีพรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 0.25

ร้อยละผู้ตอบคำถามโดยจำแนกตามอาชีพ



ภาพที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของตำบลนากลาง อำเภอนากลาง  
จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2563 ในการบริการ 4 ด้าน

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม  
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	95.28	4.76	0.42	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.22	4.76	0.41	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.35	4.77	0.39	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.19	4.76	0.38	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.24	4.76	0.48	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.36	4.77	0.47	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.27</b>	<b>4.76</b>	<b>0.43</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ  
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ( $\bar{x} = 4.76$ , S.D. = .43) เมื่อพิจารณา  
ตามด้านย่อย พบว่า มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ  
ร้อยละ 95.36 ( $\bar{x} = 4.77$ , S.D. = .47)

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม  
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	95.28	4.76	0.39	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	95.23	4.76	0.35	มากที่สุด
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง	95.16	4.76	0.36	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.24	4.76	0.40	มาก
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.38	4.77	0.48	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	95.05	4.75	0.46	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	95.28	4.76	0.41	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.23</b>	<b>4.76</b>	<b>0.41</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านช่องทางการให้บริการ  
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.23 ( $\bar{x} = 4.76$ , S.D. = .41) เมื่อพิจารณา  
ตามด้านย่อย พบว่ามีการให้บริการนอกเวลาราชการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ  
95.38 ( $\bar{x} = 4.77$ , S.D. = .48)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม  
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	95.32	4.77	0.41	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับ การปฏิบัติหน้าที่	95.37	4.77	0.39	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การให้บริการ	95.26	4.76	0.38	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	95.22	4.76	0.42	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.42	4.77	0.45	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.25	4.76	0.37	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.31</b>	<b>4.77</b>	<b>0.40</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ( $\bar{x} = 4.77$ , S.D. = .40) เมื่อพิจารณา  
ตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ  
95.42 ( $\bar{x} = 4.77$ , S.D. = .45)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม  
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	95.31	4.77	0.43	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.20	4.76	0.47	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	95.29	4.76	0.45	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	95.19	4.76	0.51	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.25	4.76	0.35	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ	95.24	4.76	0.46	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	95.21	4.76	0.49	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.24</b>	<b>4.76</b>	<b>0.45</b>	<b>มากที่สุด</b>

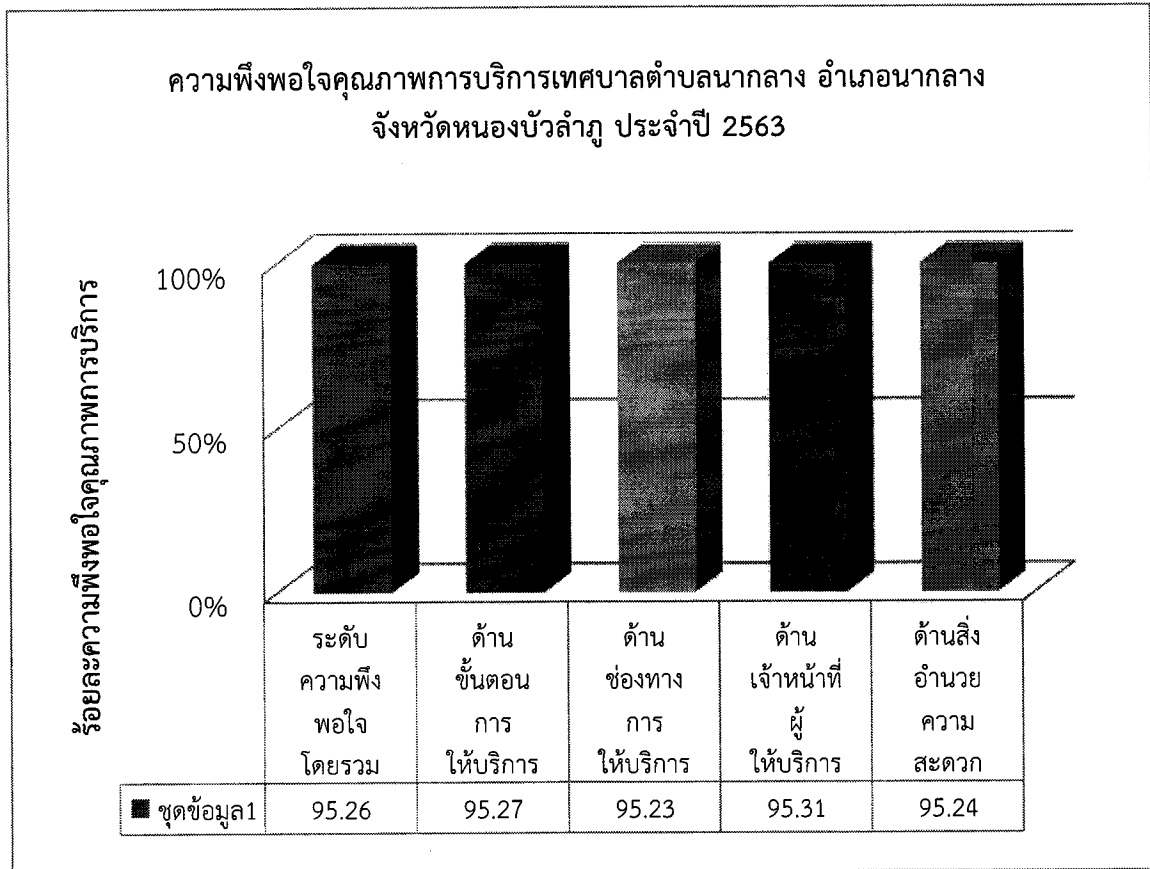
จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.24 ( $\bar{x}$  = 4.76, S.D. = .45) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ( $\bar{x}$  = 4.77, S.D. = .43)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ  
ในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.27	4.76	0.43	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.23	4.76	0.41	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.31	4.77	0.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.24	4.76	0.45	มากที่สุด
โดยรวม	95.26	4.76	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2563 ตามลักษณะการบริการ 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D. = 0.40) รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.43) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.24 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.45) และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.23 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.41) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ





ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2563

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของตำบลนากลาง อำเภอนากลาง  
จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2563 ตามลักษณะงานบริการ 4 งาน

งานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียน

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.18	4.76	0.35	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.20	4.76	0.36	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.24	4.74	0.42	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	95.28	4.76	0.48	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.38	4.77	0.39	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.31	4.77	0.47	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.27</b>	<b>4.76</b>	<b>0.41</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 10 พบว่าระดับความพึงพอใจในงานบริการงานด้านทะเบียน ของเทศบาล  
ตำบลนากลาง ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ  
95.27 ( $\bar{x} = 4.76$ , S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่าระยะเวลาการให้บริการมีความ  
เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ  
95.38 ( $\bar{x} = 4.77$ , S.D. = 0.39)

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	95.39	4.77	0.32	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	94.88	4.74	0.25	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.33	4.77	0.28	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.48	4.77	0.42	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.36	4.77	0.52	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	94.48	4.72	0.46	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	95.31	4.77	0.41	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.18</b>	<b>4.76</b>	<b>0.38</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการงานด้าน  
ทะเบียน ของเทศบาลตำบลนากลาง ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย  
ความพึงพอใจร้อยละ 95.18 ( $\bar{x} = 4.76$ , S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีกล่องเพื่อ  
รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.48  
( $\bar{x} = 4.77$ , S.D. = 0.42)

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	95.24	4.76	0.35	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	95.38	4.77	0.39	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	95.16	4.76	0.42	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.45	4.77	0.48	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.38	4.77	0.46	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.22	4.76	0.47	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.31</b>	<b>4.77</b>	<b>0.43</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการงานด้านทะเบียน ของเทศบาลตำบลนากลาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ( $\bar{x} = 4.77$ , S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.45 ( $\bar{x} = 4.77$ , S.D. = 0.48)

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

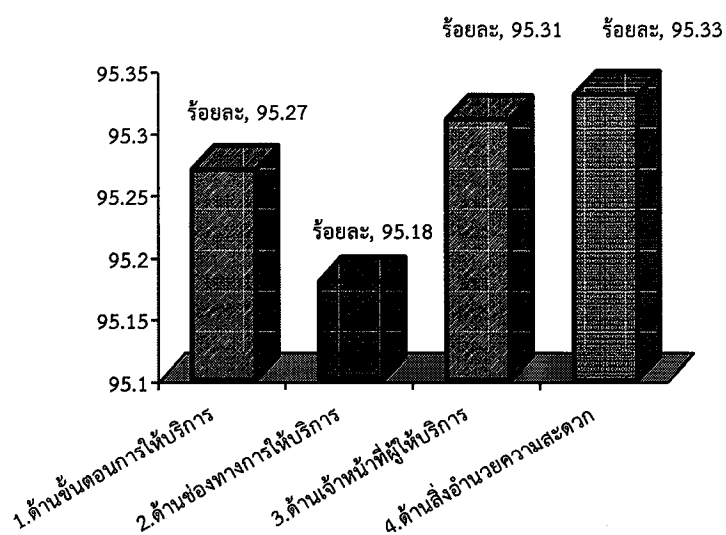
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	95.38	4.77	0.32	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.22	4.76	0.53	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	95.36	4.77	0.54	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	94.99	4.75	0.61	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.34	4.77	0.47	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	95.68	4.78	0.42	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย ๆ	95.37	4.77	0.51	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.33</b>	<b>4.77</b>	<b>0.49</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการงานด้าน  
ทะเบียน ของเทศบาลตำบลนากลาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย  
ความพึงพอใจร้อยละ 95.33 ( $\bar{x}$  = 4.77, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า การจัด  
สถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ  
พึงพอใจร้อยละ 95.68 ( $\bar{x}$  = 4.78, S.D. = 0.42)

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ  
งานด้านทะเบียน ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.27	4.76	0.41	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.18	4.76	0.38	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.31	4.77	0.43	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก	95.33	4.77	0.49	มากที่สุด
โดยรวม	95.27	4.76	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการงานด้านทะเบียน ของเทศบาลตำบล  
นากลาง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.43)  
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย  
ความพึงพอใจร้อยละ 95.33 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D. = 0.49) รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ย  
ความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D. = 0.43) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความ  
พึงพอใจร้อยละ 95.27 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.41) และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความ  
พึงพอใจร้อยละ 95.18 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.38) ตามลำดับ



ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจงานด้านทะเบียน

งานบริการ ที่ 2 ด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.32	4.77	0.39	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.20	4.76	0.42	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.22	4.76	0.37	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.10	4.75	0.43	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.36	4.77	0.47	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.28	4.76	0.38	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.25</b>	<b>4.76</b>	<b>0.41</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 15 พบว่าระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูก  
สิ่งก่อสร้าง ของเทศบาลตำบลนากลาง ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย  
ความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ( $\bar{x} = 4.76$ , S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ระยะเวลา  
การให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย  
ความพึงพอใจร้อยละ 95.36 ( $\bar{x} = 4.77$ , S.D. = 0.47)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ ต่อผู้ใช้บริการ	95.28	4.76	0.35	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	95.36	4.77	0.38	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	94.99	4.75	0.39	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.00	4.75	0.40	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.87	4.79	0.47	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.31	4.77	0.46	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	95.34	4.77	0.41	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.31</b>	<b>4.77</b>	<b>0.41</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านโยธา และ  
การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของเทศบาลตำบลนากลาง ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับ  
มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ( $\bar{x} = 4.77$ , S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาตามด้าน  
ย่อย พบว่า มีการให้บริการนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ  
95.87 ( $\bar{x} = 4.79$ , S.D. = 0.47)



ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
3.1 เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	95.20	4.76	0.32	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	95.22	4.76	0.42	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	95.00	4.75	0.35	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.10	4.76	0.57	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.15	4.76	0.65	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	94.99	4.75	0.34	มาก
<b>โดยรวม</b>	<b>95.11</b>	<b>4.76</b>	<b>0.44</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของเทศบาลตำบลนากลาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.11 ( $\bar{x} = 4.76$ , S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 ( $\bar{x} = 4.76$ , S.D. = 0.42)

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงาน  
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

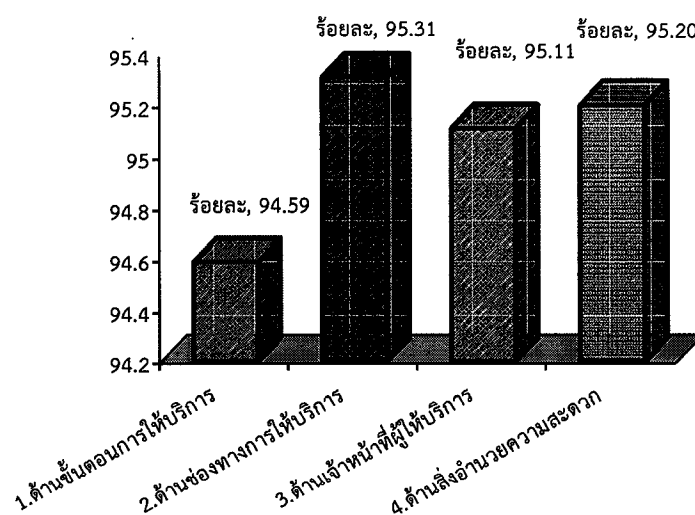
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	95.32	4.77	0.54	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.23	4.76	0.50	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	95.21	4.76	0.42	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	95.22	4.76	0.48	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.11	4.76	0.31	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	95.09	4.75	0.54	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	95.25	4.76	0.48	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.20</b>	<b>4.76</b>	<b>0.47</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของเทศบาลตำบลนากลาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ( $\bar{x} = 4.76$ , S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.32 ( $\bar{x} = 4.77$ , S.D. = 0.54)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงาน  
ด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	94.59	4.73	0.37	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.31	4.77	0.41	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.11	4.76	0.44	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก	95.20	4.76	0.47	มากที่สุด
โดยรวม	95.05	4.75	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูก  
สิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม ของเทศบาลตำบลนากลาง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ  
ร้อยละ 95.05 ( $\bar{x}=4.75$ , S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ  
มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D. = 0.41) รองลงมาคือ ด้าน  
อาคารสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.47) ด้าน  
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.11 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.44) และด้าน  
ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.59 ( $\bar{x}=4.73$ , S.D. = 0.37) ตามลำดับ



ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.48	4.77	0.54	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.45	4.77	0.45	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.36	4.77	0.39	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.47	4.77	0.24	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.45	4.77	0.41	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.00	4.75	0.25	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.37</b>	<b>4.77</b>	<b>0.38</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 20 พบว่าระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลนากลาง ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.37 ( $\bar{x} = 4.77$ , S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่าขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.48 ( $\bar{x} = 4.77$ , S.D. = 0.54)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	95.20	4.76	0.45	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	95.30	4.77	0.38	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.10	4.76	0.39	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.15	4.76	0.38	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.03	4.75	0.47	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.08	4.75	0.46	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	95.18	4.76	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	95.15	4.76	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนา  
ชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลนากลาง ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก  
ที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.15 ( $\bar{x} = 4.76$ , S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย  
พบว่า มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย  
ความพึงพอใจร้อยละ 95.30 ( $\bar{x} = 4.77$ , S.D. = 0.38)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	95.25	4.76	0.54	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	95.24	4.76	0.42	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การบริการ	95.32	4.77	0.35	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.25	4.76	0.57	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.30	4.77	0.41	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.33	4.77	0.34	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.28</b>	<b>4.76</b>	<b>0.44</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนา  
ชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลนากลาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด  
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ( $\bar{x} = 4.76$ , S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย  
พบว่า เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทาง  
มิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.33 ( $\bar{x} = 4.77$ , S.D. = 0.34)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

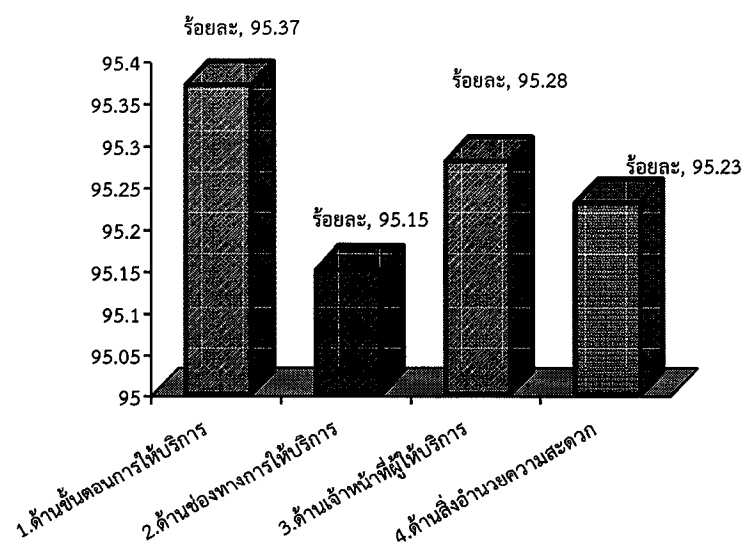
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	95.32	4.77	0.42	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.14	4.76	0.43	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	95.27	4.76	0.42	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	95.23	4.76	0.48	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.21	4.76	0.31	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	95.20	4.76	0.44	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ	95.22	4.76	0.48	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.23</b>	<b>4.76</b>	<b>0.43</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 23 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลนากลาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.23 ( $\bar{x} = 4.76$ , S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.32 ( $\bar{x} = 4.77$ , S.D. = 0.42)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.37	4.77	0.38	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.15	4.76	0.42	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.28	4.76	0.44	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก	95.23	4.76	0.43	มากที่สุด
โดยรวม	95.26	4.76	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในภาพรวม ของเทศบาลตำบลนากลาง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.37 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D. = 0.38) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.44) ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.23 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.43) และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.15 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.42) ตามลำดับ



ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม



#### งานบริการที่ 4 ด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.00	4.75	0.54	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.20	4.76	0.45	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.37	4.77	0.39	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.36	4.77	0.24	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.48	4.77	0.41	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.23	4.76	0.25	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.27</b>	<b>4.76</b>	<b>0.38</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 25 พบว่าระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสาธารณสุข ของเทศบาล  
ตำบลนากลาง ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ  
95.27 ( $\bar{x} = 4.76$ , S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ระยะเวลาการให้บริการมีความ  
เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ  
95.48 ( $\bar{x} = 4.77$ , S.D. = 0.41)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	95.24	4.76	0.45	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	95.36	4.77	0.38	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	95.22	4.76	0.39	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.33	4.77	0.38	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.24	4.76	0.47	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	95.31	4.77	0.46	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	95.30	4.77	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	95.29	4.76	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสาธารณสุข  
ของเทศบาลตำบลนากลาง ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ  
พึงพอใจร้อยละ 95.29 ( $\bar{x} = 4.76$ , S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีการประชาสัมพันธ์  
ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.36  
( $\bar{x} = 4.77$ , S.D. = 0.38)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	96.15	4.81	0.35	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	96.05	4.80	0.39	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	96.00	4.80	0.44	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.99	4.80	0.36	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.90	4.80	0.41	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	96.11	4.81	0.42	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>96.03</b>	<b>4.80</b>	<b>0.40</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 27 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลนากลาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.03 ( $\bar{x} = 4.80$ , S.D. = 0.40) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่าเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.15 ( $\bar{x} = 4.81$ , S.D. = 0.35)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ  
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	95.21	4.76	0.42	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.22	4.76	0.43	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	95.31	4.77	0.42	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	95.32	4.77	0.48	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.34	4.77	0.31	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	94.99	4.75	0.44	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่ายๆ	95.00	4.75	0.48	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.20</b>	<b>4.76</b>	<b>0.43</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 28 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้าน  
สาธารณสุข ของเทศบาลตำบลนากลาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี  
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ( $\bar{x}$  = 4.76, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า  
“คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ  
พึงพอใจร้อยละ 95.34 ( $\bar{x}$  = 4.77, S.D. = 0.31)