



การสำรวจและประเมินความพึงพอใจ
การให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลนาดี
อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู
ประจำปี 2565

โดย

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

โทร. 043-754442 โทรสาร 043-754441

uniquet.msu.ac.th

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาดี

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม		
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	10		- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม - ดำเนินการสำรวจเมื่อวันที่..... - จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 10,891 คน - จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสำรวจ จำนวน 384 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม - งานบริการที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจจำนวน 4 ด้าน ของ 5 งานบริการ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมร้อยละ 95.55 แยกเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากงานบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ 1. ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.84 2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.53 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.46 4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.38
<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10	10	
<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95	9		
<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90	8		
<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85	7		
<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80	6		
<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 75	5		
<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 70	4		
<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 65	3		
<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 60	2		
<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 55	1		
<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ 50	0		เอกสารหน้า.....63.....ถึงหน้า.....68.....

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู วัตถุประสงค์เฉพาะคือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลักษณะงานบริการ 5 งาน คือ (1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (2) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (3) งานด้านรายได้หรือภาษี (4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (5) งานด้านการศึกษา

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.55 ($\bar{x}=4.79$, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณารายด้าน ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.84 ($\bar{x}=4.79$, S.D. = 0.43) รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.53 ($\bar{x}=4.78$, S.D. = 0.50) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.46 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.51) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.38 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.53) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณา 5 งานบริการ พบว่า งานบริการด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.81 ($\bar{x}=4.79$, S.D. = 0.48) รองลงมาคืองานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.70 ($\bar{x}=4.78$, S.D. = 0.55) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.58 ($\bar{x}=4.78$, S.D. = 0.45) งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.41 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.45) และงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.48) ตามลำดับ ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

โดยสรุป เทศบาลตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.55

โครงการคัดแยกขยะ ผลการประเมินความพึงพอใจ

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมโครงการคัดแยกขยะ พบว่า โดยภาพรวม ประชาชนตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู มีความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมโครงการคัดแยกขยะ ในภาพรวม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.12 โดยพบว่า ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการฝึกอบรมการจัดการขยะจากต้นทางเพื่อตำบลปลอดถังขยะ มีค่าเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.55 ซึ่งเป็นความพึงพอใจที่มากที่สุดของโครงการ

คำนำ

การศึกษาเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วม (Term of Reference) ระหว่าง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดย สำนักบริการวิชาการ กับ เทศบาลตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ทั้งนี้เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ในบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปได้ในปัจจุบันนี้อย่างมีประสิทธิภาพ 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 ประการหนึ่งว่าผู้วิจัยจะไม่เข้ามาเกี่ยวข้องผลการศึกษาแต่อย่างใด อันเป็นการศึกษาเพื่อนำมาประกอบใช้ในการปรับปรุงส่งเสริมการดำเนินการต่อไปในด้านการบริการประชาชนในภาพรวม อนึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้อันจะก่อคุณประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ การบริหารองค์กร รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ของท้องถิ่นให้ดีที่สุด อันจะส่งผลถึงประชาชนผู้เสียภาษีให้กับท้องถิ่นพึงได้รับประโยชน์อย่างแท้จริง ตรงกับความต้องการ และก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้รับบริการได้อย่างสูงสุดต่อไป

สำนักบริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ประจำปี 2565

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)	
คำนำ	
สารบัญ	ก
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	28
9. บริบทของเทศบาลตำบลนาดี	30
10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	49
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการประเมินผล	53
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	53
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	53
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล	53
3.4 กระบวนการประเมินผล	54
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	55
3.6 การวิเคราะห์และประมวลผล	55
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	55
3.8 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล	56
3.9 การนำเสนอข้อมูล	57

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	59
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	63
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบล นาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565	65
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบล นาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู 5 งานบริการ คือ	69
1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	69
2) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	74
3) งานด้านรายได้หรือภาษี	79
4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	84
5) งานบริการด้านการศึกษา	89
สรุปผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาล ตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565	94
ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการร่วมโครงการคัดแยกขยะ	97
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	101
ส่วนที่ 1 ประเมินภารกิจตามลักษณะงานบริการ 5 งาน	
5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา	101
5.2 สรุปผล	101
5.3 อภิปรายผล	102
5.4 ข้อเสนอแนะ	104
ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการร่วมโครงการคัดแยกขยะ	107
1. บทสรุป	107
2. อภิปรายผล	110
3. ข้อเสนอแนะ	112
ข้อจำกัดทางการวิจัย	113
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเทศบาลตำบลนาดี โดยจำแนกตามเพศ	59
ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเทศบาลตำบลนาดี โดยจำแนกตามช่วงอายุ	60
ตารางที่ 3 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเทศบาลตำบลนาดี โดยจำแนก ตามระดับการศึกษา	61
ตารางที่ 4 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเทศบาลตำบลนาดี โดยจำแนกตามอาชีพ	62
ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	63
ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	64
ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	65
ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	66
ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ	67
ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 1 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	69
ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 1 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	70
ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 1 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	71
ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 1 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	72
ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	73

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	86
ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 4 ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	87
ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	88
ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 4 งานด้านการศึกษา ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	89
ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 4 งานด้านการศึกษา ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	90
ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 4 งานด้านการศึกษา ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	91
ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 4 งานด้านการศึกษา ด้านที่ 4 ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	92
ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ งานด้านการศึกษา	93
ตารางที่ 35 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู	94
ตารางที่ 35 ความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมโครงการคัดแยกขยะ	98

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมิน	7
ภาพที่ 2 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลนาดี โดยจำแนกตามเพศ	59
ภาพที่ 3 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลนาดี โดยจำแนกตามอายุ	60
ภาพที่ 4 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลนาดี โดยจำแนกระดับการศึกษา	61
ภาพที่ 5 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลนาดี โดยจำแนกตามอาชีพ	62
ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565	68
ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาด ในที่สาธารณะ	73
ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย	74
ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี	79
ภาพที่ 10 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	88
ภาพที่ 11 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการศึกษา	93
ภาพที่ 12 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565	96
ภาพที่ 13 แสดงร้อยละความพึงพอใจโครงการคัดแยกขยะ	100

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

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

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง นอกจากนี้ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จ มีกระบวนการยืดหยุ่น และสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ ได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ 3 ด้าน คือ 1) อิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ โดยยังคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยวและควมมีเอกภาพของประเทศ 2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหาร

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

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

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 11 เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ห้าหมื่นคนขึ้นไป โดยราษฎรเหล่านั้นอยู่นานแน่นอนเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าสามพันคนต่อหนึ่งตารางกิโลเมตรตามพระราชบัญญัติเทศบาล มาตรา 50 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้ 1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน 2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ 3) รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล 4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ 5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง 6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม 7) หน้าที่อื่นๆ ซึ่งมีคำสั่งกระทรวงมหาดไทยหรือกฎหมายบัญญัติหน้าที่ของเทศบาล หน้าที่ที่เทศบาลตำบลอาจกระทำได้ตามความจำเป็นหรือมีศักยภาพกระทำได้เป็นการให้บริการแก่ราษฎรเพิ่มขึ้น เช่น โรงฆ่าสัตว์ ตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม น้ำสะอาดหรือน้ำประปา สุสาน หรือฌาปนสถาน ส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร สถานพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้ การไฟฟ้า หรือแสดงสว่าง โดยวิธีอื่น การระบายน้ำ การเทศพาณิชย์ และหน้าที่ที่เทศบาลต้องกระทำตามกฎหมายอื่นๆ กำหนดไว้ ได้แก่ พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดินพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พระราชบัญญัติทะเบียนราษฎร พระราชบัญญัติโรคพิษสุนัขบ้า เป็นต้น

หน่วยงานภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีพนักงานส่วนท้องถิ่น เป็นเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอันเป็นภารกิจประจำสำนักงานหรืออาจจะนอกสำนักงานก็ได้ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างใกล้ชิด เพราะหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องติดต่อและให้บริการแก่ประชาชน ทั้งในเรื่องการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี การจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย การวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว การบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม และการทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม จารีต และภูมิปัญญาท้องถิ่น ให้คงอยู่กับท้องถิ่นซึ่งนับว่าเป็นภาระหน้าที่ที่ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมาก (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546)

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

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

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง และในการประเมินผลการปฏิบัติราชการนั้น ต้องให้เป็นไปตามหมวดที่ 8 ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร

กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยจัดให้มี คณะผู้ประเมินอิสระ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลของ การกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการบริการ ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จึงกำหนดให้ทุกส่วนราชการมีการ จัดทำคำรับรองการปฏิบัติ ราชการ และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยอยู่ภายใต้กรอบการประเมิน 4 มิติ ได้แก่ (สำนักงาน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ คือ ส่วนราชการแสดงผลงาน ที่บรรลุวัตถุประสงค์และ เป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและผู้รับบริการ เช่น ผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ผลผลิตของส่วนราชการ เป็นต้น

มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการ ให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติ ราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ การควบคุมภายในและ การตรวจสอบภายใน เป็นต้น

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการ เปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การบริหารความรู้ในองค์กร การจัดการสารสนเทศและการบริหารการ เปลี่ยนแปลง เป็นต้น

การประเมินทั้ง 4 มิติ นี้จะเป็นกรอบในการจัดสรรรางวัลพิเศษ บำเหน็จความชอบหรือจัดสรรเงิน รางวัลเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ส่วนราชการ โดยใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายของส่วนราชการนั้น เพื่อนำไป ปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการ หรือจัดสรรเงินรางวัลให้ข้าราชการในสังกัด ในกรณีที่ส่วนราชการ ดำเนินการให้บริการ ที่มีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด หรือสามารถเพิ่มผลงาน หรือผลสัมฤทธิ์โดย ไม่เพิ่มค่าใช้จ่าย และคุ้มค่าต่อภารกิจของรัฐหรือสามารถดำเนินการได้ตามแผนการลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วย

สำหรับกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความแตกต่าง ไปจากส่วนราชการทั่วไป “ส่วนราชการ” ตามมาตราที่ 4 ของ พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และ วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุง กระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐ ที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหารแต่ไม่รวมถึงองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น และมาตรา 52 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี ตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่สอดคล้องกับบัญญัติ ในหมวด 5 และหมวด 7 ของพระราชกฤษฎีกานี้ และให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ดูแลและให้ความ ช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์ดังกล่าว ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จึงใช้กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกาการราชการทั้ง 4 มิติ คือ มิติที่ 1 ประสิทธิภาพตามยุทธศาสตร์ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติที่ 4 ด้านการพัฒนางานองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

เทศบาลตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ 2565 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มิติ ข้างต้นนั้น การประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลนาดี จำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ ที่มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านการวิจัย มีบุคลากรเพียงพอในการดำเนินการวิจัย จัดเป็นองค์กรกลาง จึงได้รับการประสานจากเทศบาลตำบลนาดี ให้เป็นหน่วยงานกลางที่จะดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ผู้รับบริการ ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการใน 4 ด้านด้วยกัน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ซึ่งการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลนาดี งานบริการ ที่ต้องการประเมินมี 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ประเมินภารกิจตามลักษณะงานบริการ 5 งาน คือ

1. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
2. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
3. งานด้านรายได้หรือภาษี
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
5. งานด้านการศึกษา

ส่วนที่ 2 โครงการตัดแยกขยะ

ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะจะเป็นประโยชน์สำหรับเทศบาลตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู นำไปปรับปรุง คุณภาพการให้บริการเพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้นและเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นรางวัลประจำปี ประจำปี 2565 ให้กับข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล และเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน

1. วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการของลักษณะงานบริการ 5 งาน

2. วัตถุประสงค์เฉพาะ

2.1 เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจการให้บริการในลักษณะงานบริการ 5 งาน ดังนี้

- 2.1.1 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- 2.2.2 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 2.2.3 งานด้านรายได้หรือภาษี
- 2.2.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 2.2.5 งานด้านการศึกษา

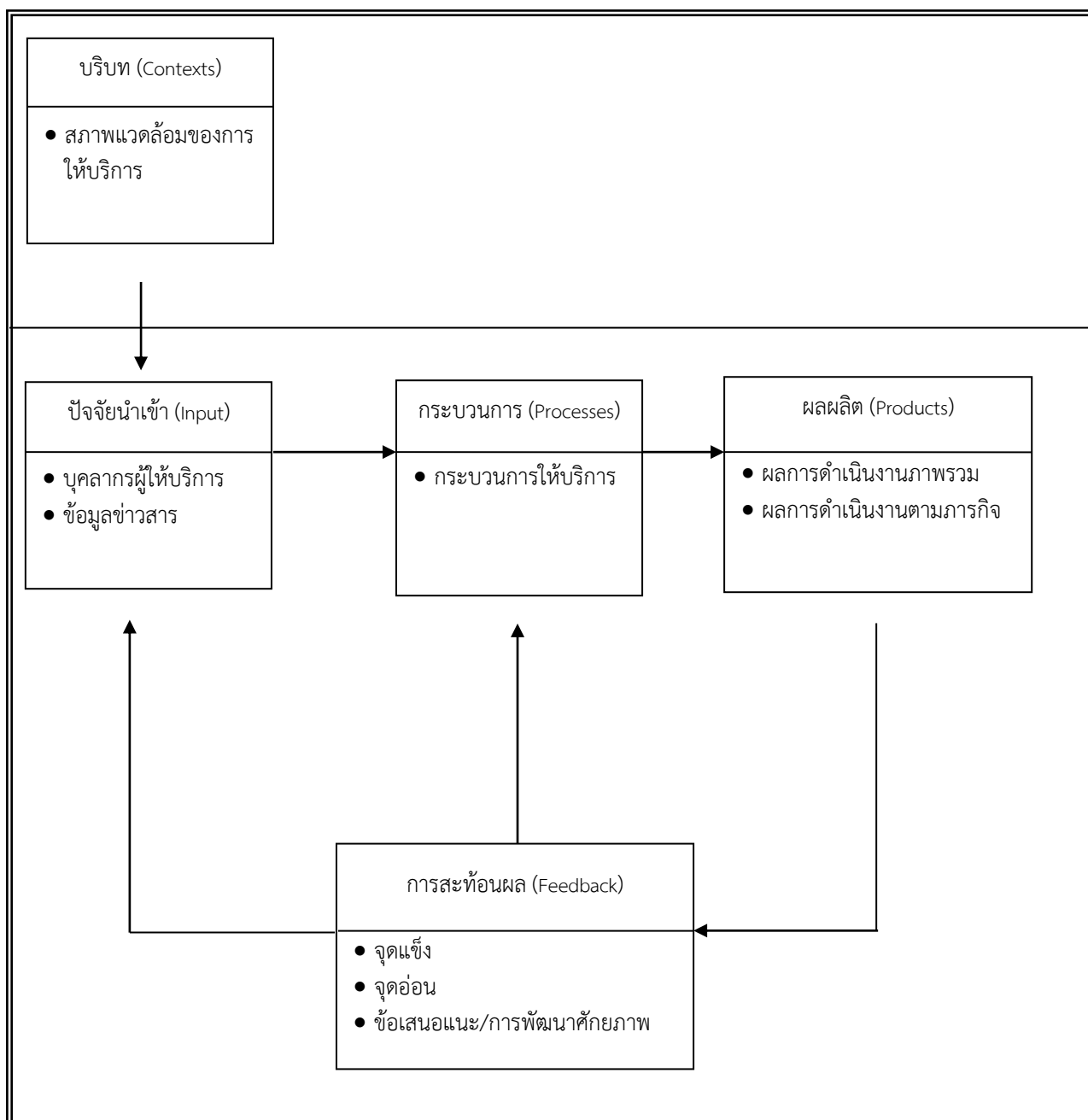
2.2 เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการร่วมโครงการคัดแยกขยะ

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- ประชากรที่ทำการประเมิน ประชากรทั้งสิ้น 10,891 คน ใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน 5% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน

1.4 กรอบการประเมิน



ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมินผล

1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการประเมินการดำเนินงานของเทศบาลตำบลนาดี ภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้
2. ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาดี ภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ เพื่อจะนำมาใช้ในการปรับทิศทางการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
3. ความคิดเห็น ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลนาดี เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและแก้ไขการบริหารและจัดการของเทศบาลตำบลนาดี ให้ดียิ่งขึ้น

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้ผู้ศึกษางานวิจัยเชิงประเมิน เรื่อง “การสำรวจและประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565” มีความเข้าใจตรงกัน คณะผู้วิจัยจึงนิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัยไว้ดังนี้

1. “ ผู้รับบริการ ” หมายถึง ผู้มารับบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565
2. “ การให้บริการ ” หมายถึง การให้บริการสาธารณะแก่ผู้มารับบริการของเขตเทศบาลตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู
3. “ ความพึงพอใจ ” หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดจากการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ใน 4 ด้าน ดังนี้
 - 3.1) “ ขั้นตอนการให้บริการ ” หมายถึง มีขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน มีการจัดลำดับของการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว และใช้เวลาในการบริการอย่างเหมาะสม
 - 3.2) “ ช่องทางการให้บริการ ” หมายถึง ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีความสะดวก รวดเร็ว มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน
 - 3.3) “ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ที่ทำหน้าที่ให้บริการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม มีความรอบรู้และสามารถ ให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง
 - 3.4) “ สิ่งอำนวยความสะดวก ” หมายถึง อาคารสถานที่ เช่น ห้องพัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ สะดวกแก่การให้บริการ และมีความปลอดภัย มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอแก่การให้บริการ รวมไปถึงอาหารและเครื่องดื่มที่มีการจัดให้เหมาะสม
4. “ ทต. ” หมายถึง เทศบาลตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู
5. “ เทศบาลตำบลนาดี ” หมายถึง เทศบาลตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพและระดับความสำเร็จของโครงการที่เทศบาลตำบลนาดี ได้ให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่นั้น คณะผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการศึกษาเพื่อใช้ประกอบการอธิบายและสรุปการวิเคราะห์ผลการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญดังต่อไปนี้

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

1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.1 ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นมีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการบริการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งบทบาทอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นโดยหลักแล้ว จะถูกกำหนดโดยกฎหมายการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นเช่น พระราชบัญญัติเทศบาล พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร และพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นต้นนอกจากนี้ยังมีกฎหมายอื่นๆ 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 ซึ่งแนวทางนี้จะช่วยให้สามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพเพราะเป็นการแก้ไขปัญหาที่มาจากคนในท้องถิ่นผู้ประสบปัญหาเอง

1.2 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีไว้เพื่อช่วยในการพัฒนาประเทศหลายประการซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในกรณีที่ท้องถิ่นบางท้องถิ่นเป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศจะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่นหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้

2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริงเพราะคณะทำงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ย่อมมาจากประชาชนในพื้นที่ดังนั้นจึงย่อมรู้ปัญหาได้กระจ่างชัดมากกว่าจึงย่อมจะสามารถแก้ไขปัญหาได้ดีกว่าผู้บริหารที่อยู่ภายนอกชุมชน

2. แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ

2.1 ความหมายของ นโยบายสาธารณะ

นักวิชาการด้านรัฐศาสตร์และนักนโยบายศาสตร์ (strategist) หลายคนได้ให้ความหมายของนโยบายสาธารณะไว้หลากหลายทัศนะแตกต่างกันไปซึ่งผู้วิจัยเห็นว่ามีความหมายของนโยบายสาธารณะที่เหมาะสมกับประเด็นการศึกษาที่ควรนำมาพิจารณา โดยเรียงลำดับตามระยะเวลาก่อนหลังของระยะเวลาการนำเสนอผลงานดังนี้

Lasswell (1958) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” หมายถึงแผนงานที่ถูกกำหนดขึ้นโดยประกอบด้วยเป้าหมาย คุณค่า และแนวทางปฏิบัติต่างๆ

Easton (1965) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” หมายถึง การจัดสรรคุณค่าและผลประโยชน์ต่างๆ โดยผ่านกลไกอำนาจการบริหาร

Dye (1992) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” กิจกรรมที่รัฐบาลเลือกที่จะทำหรือไม่เลือกที่จะทำ

Lineberry (1993) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” หมายถึงกิจกรรมต่างๆ ที่รัฐบาลดำเนินการเพื่อสนองตอบต่อประเด็นการเมือง

Cochran and Malone (1995) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” ประกอบด้วยการตัดสินใจทางการเมืองเพื่อดำเนินโครงการให้บรรลุเป้าหมายด้านสังคม

Anderson (1996) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ หมายถึงกิจกรรมที่มีความมุ่งหวังเชิงนโยบาย ซึ่งมีการนำไปปฏิบัติโดยบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาหรือดำเนินการตามเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้น

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

Peters (1999) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” หมายถึง กลุ่มกิจกรรมของรัฐบาลที่มีอิทธิพลต่อวิถีชีวิตของพลเมืองทั้งที่เป็นการปฏิบัติโดยตรง หรือโดยผ่านตัวแทน

2.2 องค์ประกอบของนโยบายสาธารณะ

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

ภาคผนวก ประกอบ) อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณานโยบายสาธารณะ จะเห็นว่าประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ประการด้วยกัน คือ

1. เจตนารมณ์ของรัฐบาลที่จะดำเนินการ หรือไม่ดำเนินการในกิจกรรมบางอย่าง ในประเด็นนี้ จะเห็นได้จากคำประกาศ หรือแถลงนโยบายซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบที่เป็นทางการ เช่น การแถลงมติคณะรัฐมนตรีต่อสาธารณชนหรืออย่างไม่เป็นทางการ เช่น คำให้สัมภาษณ์ของรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีแก่สื่อมวลชน โดยทั่วไปเจตนารมณ์ดังกล่าวมักจะมีที่มาจากข้อเรียกร้อง หรือความต้องการของประชาชนและจะต้องอิงกับบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญที่ว่าด้วยแนวนโยบายแห่งรัฐด้วย อย่างไรก็ตาม เจตนารมณ์ที่รัฐบาลประกาศนี้ อาจจะมีการนำไปปฏิบัติจริงๆหรือไม่นั้น ก็ขึ้นอยู่กับว่าปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจสังคม วัฒนธรรม และพันธะสัญญากับต่างประเทศเป็นอย่างไร เช่น แม้ว่ารัฐมนตรีเกษตรประกาศว่ารัฐบาลจะใช้มาตรการปกป้องสินค้าเกษตร แต่เมื่อถึงขั้นตอนที่จะดำเนินการแล้วผลการวิเคราะห์นโยบายสาธารณะก็อาจจะสรุปออกมาว่า ไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากผิดข้อตกลงการค้าเสรีที่ประเทศทำไว้กับองค์การการค้าโลก เป็นต้น

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

3. กิจกรรมของรัฐบาล กิจกรรมของรัฐบาลเป็นสิ่งบ่งบอกให้เห็นถึงการดำเนินงานตามนโยบายของหน่วยงานภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับนโยบายสาธารณะซึ่งจะช่วยให้เห็นว่ามีการทำตามเจตนารมณ์และแนวนโยบายสาธารณะที่กำหนดไว้หรือไม่ มีการระดมจัดหาทรัพยากรหรือมีมาตรการอย่างอื่นมาเพื่อสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมดังกล่าวอย่างไร หรือไม่และมากน้อยเพียงใด เช่นนโยบายการตรวจสอบคุณภาพอาหารเพื่อความปลอดภัยของผู้บริโภครัฐบาลจะต้องมีกิจกรรมเสริมอย่างจริงจัง นอกเหนือไป จากการตรวจสอบว่าอาหารเป็นอันตรายหรือไม่แต่จะต้องมี

การบังคับใช้กฎหมายในส่วนของบทลงโทษแก่ผู้ฝ่าฝืนอย่างจริงจังด้วยเพราะหากปล่อยปละละเลยไม่เคร่งครัดการบังคับใช้กฎหมายในส่วนของบทลงโทษก็เท่ากับว่า รัฐบาลยังมีได้ดำเนินกิจกรรมตามนโยบายที่กำหนดนั้นอย่างได้ผล (กล่าวคือ ยังมีผู้ผลิตอาหารที่เป็นอันตรายออกมาขายเพราะไม่ต้องเกรงกลัวบทลงโทษ) 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” นั้นผลลัพธ์ที่ออกมาควรจะแสดงแนวโน้มจำนวนผู้กระทำผิดลดลง แต่หากไม่ลดลง ก็แสดงว่านโยบายที่กำหนดขึ้นไม่บรรลุผลตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

2.3 ประเภทของนโยบายสาธารณะ

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

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

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

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

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

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

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

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

เจรจา และการประนีประนอมเพราะในกรณีส่วนใหญ่แล้ว ทั้งธุรกิจและผู้ออกกฎหมายจะไม่มีใครเห็นด้วยทั้งหมดกับการกำหนดนโยบายแบบนี้บ่อยครั้งที่รัฐสภาและสมาชิกสภาถูกจัดไว้ในฐานะนายหน้าหรือคนกลางซึ่งทำหน้าที่เป็นสื่อกลางระหว่างหน่วยควบคุมและผลประโยชน์ทางธุรกิจ

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

2.4 ความสำคัญของนโยบายสาธารณะ

นโยบายสาธารณะถือเป็นส่วนสำคัญที่สุดของการบริหารงานของรัฐบาลเพราะเกี่ยวข้องกับเจตนาธรรมของรัฐบาลตั้งแต่เมื่อครั้งหาเสียงเลือกตั้งจนถึงการประกาศแถลงนโยบาย และโดยตัวของมันเอง นโยบายสาธารณะก็มีความสำคัญในแง่ต่างๆ ดังนี้

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

2) เป็นเสมือนเข็มทิศการทำงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่จะยึดถือเป็นแนวปฏิบัติ เนื่องจากในนโยบายสาธารณะจะกำหนดว่าเจ้าหน้าที่รัฐที่เกี่ยวข้องส่วนใดจะต้องปฏิบัติอะไร อย่างไร และเมื่อไร จึงจะสอดคล้องกับแนวนโยบาย

3) ช่วยให้ประชาชนได้รับรู้ถึงบทบาทการมีส่วนร่วมตามนโยบายที่รัฐบาลกำหนด เช่น โครงการรณรงค์ลดภาวะโลกร้อน

4) เป็นเครื่องมือสำหรับทำให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรใหม่ที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของปัญหาและเพื่อประโยชน์ของประชาชนส่วนใหญ่

2.5 นโยบายสาธารณะกับประชาสังคม

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

3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ดังนั้นการที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น (กาญจนา อรุณสุขขุจี,2546)

3.1 ความหมายของ ความพึงพอใจ

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

มุ่งหมาย และความต้องการ ความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลที่มีความหมายกว้าง ความพึงใจโดยทั่วไปตรงกับคำภาษาอังกฤษ “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยสังเขปดังนี้

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

แมงเกิลสิดอร์ฟ (Mangelsdorff. 1978 : 86) กล่าวว่า ความพึงใจเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของงาน

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

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

ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ (2546) ได้ให้ความหมายของความพึงใจไว้ว่าความพึงใจหมายถึง ทำที่ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน หรือการร่วมปฏิบัติงาน หรือการได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน โดยผลตอบแทนที่ได้รับรวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานจะเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงใจต่องานที่ปฏิบัติ

วาทีณี ไส้จ้อ (2549) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงใจ หมายถึงความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดๆ ก็ตาม หากว่าได้รับการตอบสนองความต้องการแล้วและทำให้บุคคลนั้น มีความรู้สึกทางบวก หรือมีความรู้สึกในทางที่ดีก็หมายถึงความพึงใจ

สรุปได้ว่า ความพึงใจ หมายถึง สภาพจิตใจ ความรู้สึกของผู้เป็นประชากรที่มีต่อการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ ความพึงใจ (Satisfaction) เป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการเรียนรู้อีกประการหนึ่ง

3.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่านนำเสนอแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงใจของบุคคลในการทำงานไว้หลากหลายมุมมองดังนั้นเพื่อให้งานวิจัยบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้คณะผู้วิจัยจะขอนำเสนอแนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการต่าง ๆ ที่ได้เสนอแนวคิดไว้ดังต่อไปนี้

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

1. มนุษย์มีความต้องการและความต้องการนี้จะมียู่เสมอไม่สิ้นสุดเมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทนซึ่งจะเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้นเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

นอกจากนี้ Maslow ยังได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้นตอน ตามลำดับดังนี้

ขั้นที่ 1 เกี่ยวกับการดำเนินชีวิตตอบสนองโดยให้ค่าจ้างด้านสวัสดิการ ตอบสนองโดยให้ชุดแต่งกายจัดรถรับส่งให้คำรักษาพยาบาลและอื่น ๆ

ขั้นที่ 2 เกี่ยวกับความปลอดภัยและความมั่นคงในการทำงาน ตอบสนองโดยการทำสัญญาจ้างทำข้อตกลงกับสหภาพแรงงาน การประกันการว่างงาน การประกันสุขภาพ

ขั้นที่ 3 และขั้นที่ 4 เกี่ยวกับการสมาคมและการได้รับยกย่องตอบสนองโดยถามความเห็นผู้ทำงานมาก่อน ในเรื่องการบรรจุคนเข้าทำงานใหม่ให้อำนาจการตัดสินใจในบางส่วนสร้างบรรยากาศให้รู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์การมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าขององค์การยกย่องชมเชยมอบงานที่สำคัญให้กระทำ

ขั้นที่ 5 เกี่ยวกับการบรรลุความสำเร็จที่ตนเองต้องการตอบสนองโดยเปิดโอกาสให้เขาได้ทำงานตามที่ปรารถนาบ้าง

ทฤษฎีของ Maslow นี้สรุปใจความสำคัญได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การแต่ละระดับจะมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไปเช่นพนักงานระดับผู้บริหารจะมีความพึงพอใจแตกต่างจากพนักงานในระดับปฏิบัติการทั้งนี้เพราะระดับความต้องการของพนักงานทั้งสองนั้นแตกต่างกัน

3.2.2 ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮอริชเบิร์ก (Herzberg)

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

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

3.2.3 ทฤษฎีแรงจูงใจของแมค เคลลแลนด์ (Mc Clelland)

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

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

1) ตั้งเป้าหมายงานยากและท้าทาย

2) ต้องการทราบถึงความก้าวหน้าของงานแต่ละขั้นว่าเป็นไปตามที่มุ่งหวังไว้เพียงใด และไม่ชอบการทำงานที่ยาวนานโดยไม่รู้จักจบสิ้นโดยที่ไม่อาจมองเห็นถึงคุณค่าหรือความสำเร็จของงานที่ทำ

3) ต้องการที่จะควบคุมผลของการทำงานที่เกิดจากการที่ตนได้ทุ่มเทความพยายามลงไปและไม่ชอบอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้ใดผู้หนึ่งรวมทั้งการไม่ชอบทำงานประเภทที่เกี่ยวกับโชคกลางหรือหวังผลไม่ได้

2. ความต้องการด้านอำนาจ (Power) คนที่มีความต้องการที่จะมีอำนาจเหนือบุคคลอื่น จะพยายามแสดงออกถึงอำนาจในการควบคุมทั้งทรัพย์สิน สิ่งของ และในทางสังคมคนประเภทนี้จะใช้

วิธีการสร้างอิทธิพลเหนือคนอื่นหรือพยายามพูดจาหว่านล้อมให้เกิดการยอมรับนับถือจากฝ่ายอื่นและบ่อยครั้งต่างจะไฝ่หาตำแหน่งที่จะได้เป็นผู้นำของกลุ่มที่ตนสังกัดอยู่คนกลุ่มนี้จะมีแรงจูงใจสูงถ้าหากได้มีโอกาสให้เขาได้แสดงออกในทางที่จะเพิ่มอำนาจได้อย่างเต็มที่ลักษณะของคนที่มีความต้องการด้านอำนาจนี้จะเชื่อในระบบอำนาจที่มีอยู่ในองค์การเชื่อในคุณค่าของงานที่ทำพร้อมที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตนให้กับองค์การและเชื่อในความถูกต้อง

3. ความต้องการมีสายสัมพันธ์ (Affiliation) เป็นการให้ความสำคัญต่อไมตรีจิตและความสัมพันธ์ที่หวังจะได้รับน้ำใจตอบแทนจากคนอื่นเพราะฉะนั้นคนที่มีความต้องการทางสายสัมพันธ์ประเภทนี้มักมักจะแสดงออกโดยหวังหรืออยากได้รับการยอมรับจากผู้อื่นโดยพยายามทำตนเองให้เข้ากับความต้องการและความอยากได้ของผู้อื่น และจะพยายามทำตนให้เป็นคนจริงใจและพยายามเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นให้มากคนประเภทนี้พยายามที่จะแสวงหาโอกาสสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้การหวังจะมีโอกาสรู้จักและสื่อสารผู้อื่น จึงเป็นสิ่งที่คนกลุ่มนี้เสาะหาตลอดเวลา

จากทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น สรุปใจความสำคัญได้ว่าความต้องการของมนุษย์นั้นมียู่มากมายและไม่จำกัดเมื่อความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนอง ก็เกิดความต้องการอีกอย่างหนึ่งขึ้นมาอีก ซึ่งความต้องการของมนุษย์แต่ละคนก็ไม่เหมือนกันทั้งนี้เพราะมนุษย์แต่ละคนต่างมีภูมิหลังความเป็นมาไม่เหมือนกันทั้งการอบรมเลี้ยงดู การศึกษา การทำงาน และสภาพแวดล้อมที่อาศัยอยู่

3.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่คาดว่าจะได้รับบริการในสถานการณใดสถานการณหนึ่งนั้นอาจไม่คงที่และผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

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

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ เช่นบรรยากาศภายในสถานที่บริการ หรือสถานที่ข้างเคียง ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

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

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

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการซึ่งหมายถึงผู้รับบริการจะต้องได้รับรู้ว่าผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ หมายความว่าผู้รับบริการจะต้องได้รับรู้วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการว่ามีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดเช่นในเรื่องของความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่รวมไปถึงการปฏิบัติตนของผู้ให้บริการ 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 Kolter (อ้างถึงใน วิชัย เชื่อมวราศาสตร์, 2546, หน้า 17) ได้กล่าวถึงงานบริการว่า เป็นกิจกรรมที่จับต้องไม่ได้และถูกนำเสนอโดยฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่งแต่ทั้งนี้อาจถูกนำเสนอร่วมกับสินค้าที่จับต้องได้และคุณภาพของการให้บริการอาจแบ่งได้เป็น 2 ส่วนคือ 1) ให้บริการอะไร (What-functional quality of the process) 2) ให้บริการอย่างไร (how-technical of the outcome)

ฉัตรพร เสมอใจ (2546, หน้า 10) ได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับการบริการไว้ว่าการบริการเป็นกิจกรรม ประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จะจัดทำเพื่อเสนอขายหรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นร่วมกับการขายสินค้า

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

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

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

4.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

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

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

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and trustworthiness) ในเรื่องของความไว้วางใจและความเชื่อถือนี้ลูกค้าจะรับรู้ได้หลังจากที่ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติได้ตามที่ตกลงกันได้

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติ (Recover) ลูกค้าจะสามารถรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างไม่คาดคิดได้อย่างทันท่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม

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

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

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

1. การให้บริการอย่างดีเลิศยึดลูกค้าเป็นหลักซึ่งกระทำได้โดยการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้าเอาใจใส่ในการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว ช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้กับลูกค้าและไม่เอาเปรียบลูกค้า

2. ให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการโดยให้ลูกค้าได้รับประโยชน์จากการบริการอย่างสูงสุด

3. สร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจและมุ่งหวังให้ลูกค้ามีความสุขจากการได้รับบริการ

4. มีจุดติดต่อเพียง 1 จุดในการใช้บริการหรือใช้พนักงาน 1 คนต่อการบริการในแต่ละเรื่อง และหากมีพนักงานคนใดไม่อยู่ควรมีพนักงานคนอื่นเข้ามารับผิดชอบการส่งต่องานเพื่อไม่ให้บริการสะดุด

5. ติดต่อได้ทุกวันและทุกเวลาองค์กรแห่งการบริการจะต้องมีช่องทางให้ลูกค้าสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา เช่น ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ทางอีเมล ทางโทรศัพท์ ทางกล่องรับความคิดเห็น ฯลฯ

6. ติดต่อเจ้าหน้าที่หรือพนักงานเหมือนติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการ ลูกค้าโดยทั่วไปมักรู้สึกว่า การได้ติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการจะทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วกว่าติดต่อกับเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน ดังนั้นหัวหน้าหรือผู้จัดการจึงควรมอบหมายอำนาจการตัดสินใจให้กับเจ้าหน้าที่หรือพนักงานที่รับผิดชอบฝ่ายต่างๆ ให้สามารถบริการได้อย่างไม่ติดขัด

7. มีการสื่อสารให้ข้อมูลลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อให้ลูกค้าได้รับรู้ว่าเราไม่ทอดทิ้ง

8. มีนวัตกรรมออกมาให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างความแปลกใหม่ในการให้บริการ

9. มีบรรยากาศของความสนุกสนานเมื่อลูกค้ามารับบริการแล้วสามารถสัมผัสกับความสนุกสนานนั้นได้และกลับไปอย่างมีความสุข

10. มีการปรับปรุงให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยการกำหนดนโยบายการปรับปรุงคุณภาพและปลุกจิตสำนึกด้านการให้บริการอย่างแท้จริงเพื่อให้เกิดการบริการที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ

4.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน

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

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

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) หมายถึง หลักในการบริการประชาชนนั้นจะต้องกำหนดบทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่ของรัฐให้อยู่ในวงจำกัดเพื่อให้การควบคุมสามารถทำได้ง่ายและตรงตามระเบียบกฎหมายที่วางไว้

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

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

5. ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล

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

6. องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล

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

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

2. กระบวนการติดตาม (Process) คือช่วงของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่น ซึ่งจะทำให้ทราบว่า แผนยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ดีเพียงใด สามารถวัดผลได้จริงหรือไม่เป็นไปตามเป้าหมายเพียงใด เพื่อบุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถระดมความคิดในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงาน

สู่การบรรลุแผนที่กำหนดไว้ได้ เน้นการติดตามการดำเนินงานโครงการ การเฉพาะกิจ ตลอดจนปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงาน

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

7. กรอบแนวคิดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน

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

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

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

8. ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

8.1 การจัดการความยากจน

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

8.2 การพัฒนาและสังคมที่มีคุณภาพ

การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพให้สอดคล้องกับโครงสร้างประชากร เศรษฐกิจ และสังคมในอนาคต จะต้องให้ความสำคัญกับการสร้างคนให้มีความรู้ มีความสุข มีสุขภาพแข็งแรง ครอบครัวอบอุ่น 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 เพื่อสนับสนุนการปรับ

โครงสร้างเศรษฐกิจให้ครอบคลุมประเด็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญ เช่น การปรับโครงสร้างภาคการเกษตร การปรับโครงสร้างภาคอุตสาหกรรม และการปรับโครงสร้างการท่องเที่ยว การบริการและการค้า เป็นต้น

8.4 การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

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

8.5 การพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริหารการเมืองที่ดี

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

8.6 การส่งเสริมประชาธิปไตยและกระบวนการประชาสังคม

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

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

9. บริบทของเทศบาลตำบลนาดี

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ตำบลนาดีเดิมขึ้นการปกครองกับตำบลเก่ากลอย อำเภอนากลาง ต่อมาแยกออกมาตั้งเป็นตำบลนาดี อำเภอสวรรณคูหา ประกอบกับรัฐบาลในสมัยนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจการปกครองลงสู่ประชาชนให้มากขึ้น จึงพิจารณาปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวกับ “สภาตำบล” ที่มีอยู่เดิมเสียใหม่ มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยให้มีการยกฐานะสภาตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใหม่ เรียกว่าองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งต่อมาได้จัดตั้งเป็น “องค์การบริหารส่วนตำบลนาดี” ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา หน้าที่ 5 เล่ม 113 ตอนที่ 9 ง ลงวันที่ 30 มกราคม 2539 ในลำดับที่ (1977)

เดิมตั้งอยู่ที่สถานีอนามัย ตำบลนาดี ต่อมาปี พ.ศ. 2546 ได้ย้ายที่ทำการมาอยู่ที่ปัจจุบัน และได้ยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลนาดี เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2551 เป็นตำบลที่ตั้งอยู่ในเขตการปกครองของอำเภอสวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู

เทศบาลตำบลนาดี อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอสวรรณคูหา ระยะทาง 10 กิโลเมตร และห่างจากศาลากลางจังหวัดหนองบัวลำภู ระยะทาง 47 กิโลเมตร ตั้งอยู่พิภคระหว่างเส้นรุ้งที่ 17° 25' 16" ถึง 17° 31' 16" เหนือ และเส้นแวงที่ 102° 10' 34" ถึง 102° 18' 41" ตะวันออก โดยมีอาณาเขตติดต่อกับดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ เขตตำบลกุดผึ้ง อำเภอสวรรณคูหา (ที่พิกัด 17° 31' 16.18" เหนือ 102° 16' 43.71" ตะวันออก)
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ เขตเทศบาลตำบลนาดีด้าน อำเภอสวรรณคูหา

ทิศใต้ (ที่พิกัด 17° 28' 38.86" เหนือ 102° 18' 41.33" ตะวันออก)
ติดต่อกับ เขตตำบลดงสวรรค์ อำเภอากลาง

ทิศตะวันตก (ที่พิกัด 17° 25' 15.83" เหนือ 102° 16' 09.16" ตะวันออก)
ติดต่อกับ เขตตำบลบ้านโคก อำเภอสุวรรณคูหา

(ที่พิกัด 17° 30' 14.17" เหนือ 102° 10' 34.46" ตะวันออก)

เนื้อที่ เทศบาลตำบลนาดี มีเนื้อที่ประมาณ 74.5 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 46,562.5 ไร่

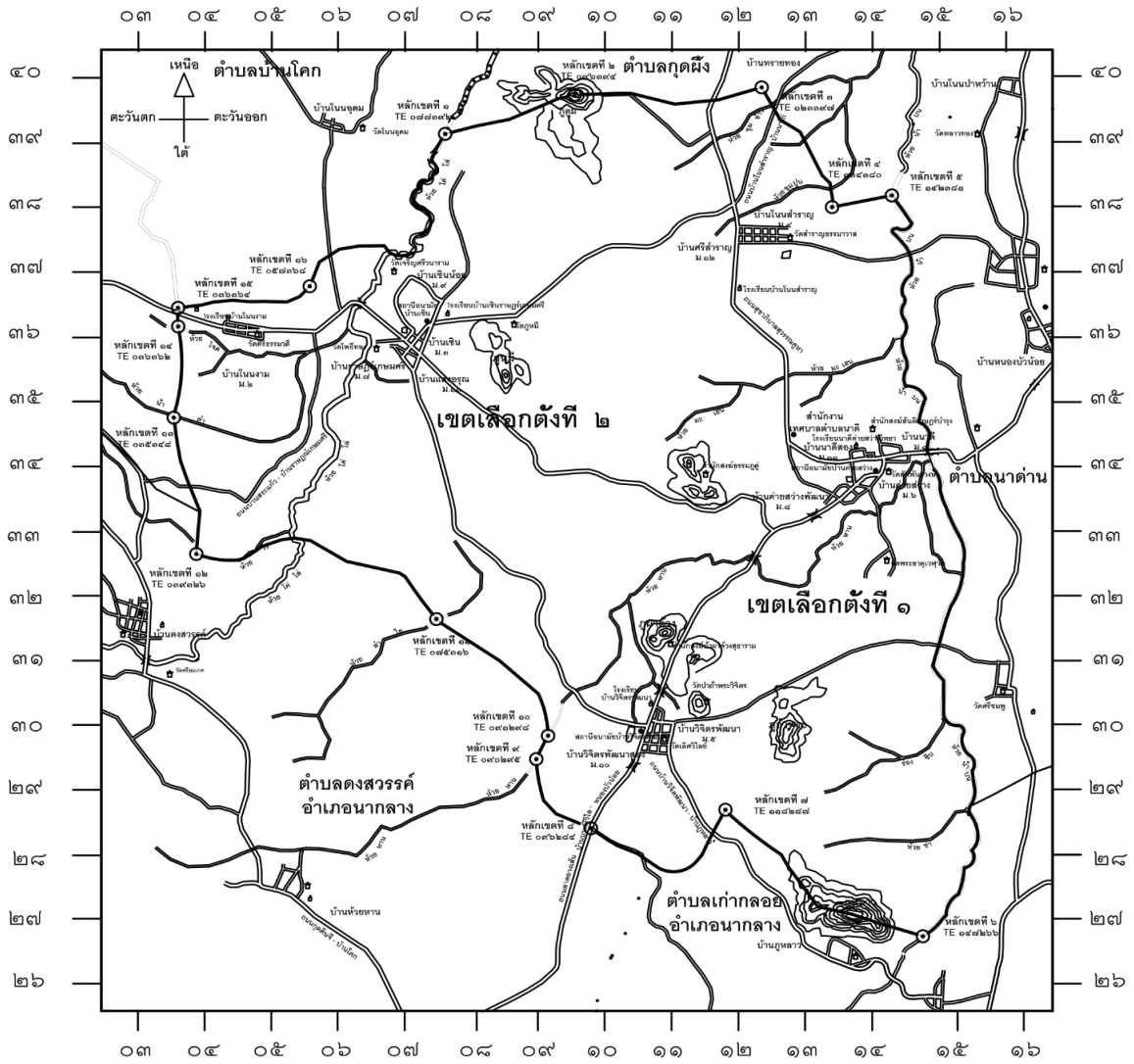
จำนวนหมู่บ้าน จำนวนหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลนาดี มีทั้งหมดจำนวน 13 หมู่บ้าน

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไปเป็นที่ราบสูง สลับกับที่ลุ่มและเนินเขาขนาดเล็ก ลักษณะพื้นที่ลาดเอียงจากทางด้านทิศใต้ไปทางด้านทิศเหนือมีแม่น้ำ ลำคลองสายเล็ก ๆ จำนวน 7 สายไหลผ่านพื้นที่จากเขตอำเภอากลาง ไปทางอำเภอสุวรรณคูหา มีพื้นที่ป่าไม้ชุมชนตามพื้นที่เนินเขารวมประมาณ 2,197 ไร่ เป็นพื้นที่การเกษตรประมาณ 26,984 ไร่ และเป็นพื้นที่แหล่งน้ำ ที่สาธารณะประโยชน์อื่น ๆ และพื้นที่อาศัยของประชาชน ประมาณ 17,38.5 ไร่

แผนที่แนวเขตเทศบาลตำบลนาดี

มาตราส่วน ๑ : ๕๐,๐๐๐



1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะอากาศในตำบลนาดี แบ่งออกเป็น 3 ฤดู เช่นเดียวกับอำเภอและจังหวัดอื่น ๆ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ ฤดูร้อน ฤดูฝน ฤดูหนาว สภาพภูมิอากาศโดยทั่วไปขึ้นอยู่กับมรสุมที่พัดผ่านประจำปี จัดอยู่ในประเภทภูมิอากาศแบบพื้นเมืองร้อนเฉพาะฤดู กล่าวคือ จะมีฝนตกเฉพาะในฤดูฝน สลับกับช่วงแห้งแล้งในฤดูหนาวและฤดูร้อน

1. อุณหภูมิเฉลี่ย อุณหภูมิสูงสุด 43.6 องศาเซลเซียส ต่ำสุด 6.2 องศาเซลเซียส
2. ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ย
 - 1) มี.ค.-มิ.ย.= 515.0 มม. 2) ก.ค.- ต.ค. = 688.2 มม. 3) พ.ย.-ก.พ = 89.8 มม.
3. ปริมาณน้ำฝนระหว่างปี 2559 - 2563
 - ปริมาณน้ำฝนสูงสุด พ.ศ.2560 = 1,608.0 มม.
 - ปริมาณน้ำฝนต่ำสุด พ.ศ.2563 = 964.5 มม.
4. ทิศทางลมในแต่ละฤดู สามารถแบ่งได้เป็น 3 ฤดู คือ
 - ฤดูร้อน อยู่ในระหว่าง 16 กุมภาพันธ์ – 15 พฤษภาคม ลมตะวันออกเฉียงใต้
 - ฤดูฝน อยู่ในระหว่าง 16 พฤษภาคม – 15 ตุลาคม ลมตะวันตกเฉียงใต้
 - ฤดูหนาว อยู่ในระหว่าง 16 ตุลาคม – 15 กุมภาพันธ์ ลมตะวันออกเฉียงเหนือ

(ที่มาข้อมูล : สถานีอุตุนิยมวิทยาหนองบัวลำภู 15 ตุลาคม 2564)

1.4 ลักษณะของดิน

ลักษณะและสมบัติดินส่วนมากในพื้นที่ตำบลนาดี คือ ชุดดินแก่งคอย Series Kak กลุ่มชุดดิน ที่ 48 การจำแนกดิน (USDA) Loamy-skeletal, mixed, active, isohyperthermic Ultic Haplustalfs โดยมีรายละเอียด สภาพพื้นที่:ค่อนข้างราบเรียบถึงเนินเขา มีความลาดชัน 1-35 % ภูมิสัณฐาน: ลานตะพัก เขิงเขา เนินเขา หรือบริเวณพื้นที่เหลือค้ำจากการกัดกร่อน วัตถุต้นกำเนิดดิน: การผุพังสลายตัวอยู่กับที่ และ/หรือ เคลื่อนย้ายมาเป็นระยะทางไม่ไกลนักของหินอัคนีพวกหินแอนดีไซต์ ไรโอไลต์ หรือทัฟฟ์ การระบายน้ำ: ดี การซึมผ่านได้ของน้ำ: ปานกลางถึงดี การไหลบ่าของน้ำบนผิวดิน: ปานกลาง ลักษณะสมบัติของดิน : เป็นดินต้นถึงชั้นเศษหินหนาแน่นของพวกหินอัคนีดินบนเป็นดินร่วนหรือดินร่วนเหนียวปนทรายแป้งปนเศษหินเล็กน้อย สีนํ้าตาลถึงนํ้าตาลเข้มหรือนํ้าตาลปนเทาปฏิกิริยาดินเป็นกรดปานกลางถึงเป็นกลาง (pH 6.0-7.0) ดินล่างเป็นดินร่วนเหนียวหรือดินร่วนเหนียวปนทรายแป้งปนเศษหินมาก สีนํ้าตาล นํ้าตาลอ่อน ปฏิกิริยาดินเป็นกรดจัดถึงเป็นกรดเล็กน้อย (pH 5.5-6.5) และพบชั้นวัตถุต้นกำเนิดดินของหินอัคนีพวกแอนดีไซต์ ไรโอไลต์ทัฟฟ์ ภายในความลึก 100 ซม. ข้อจำกัด : เป็นดินต้น พื้นที่มีความลาดชัน หน้าดินเกิดชะล้างพังทลายได้ง่าย ข้อเสนอแนะ : บริเวณที่มีความลาดชันไม่มากและดินไม่ต้นมาก อาจใช้ปลูกพืชไร่ได้ แต่ต้องรบกวนดินน้อยที่สุดพร้อมทั้งจัดทำระบบอนุรักษ์ดินและน้ำที่เหมาะสม เพิ่มความอุดมสมบูรณ์แก่ดินและเพิ่มผลผลิตพืชโดยใช้ปุ๋ยอินทรีย์ร่วมกับปุ๋ยเคมี พื้นที่ลาดชันสูงควรคงสภาพเป็นตามธรรมชาติหรือมีการฟื้นฟูสภาพป่า

สมบัติทางเคมี	ความลึก (ซม.)	อินทรีย์วัตถุ	ความจุ แลกเปลี่ยน แคตไอออน	ความ อิ่มตัวเบส	ฟอสฟอรัสที่เป็นประโยชน์	โพแทสเซียมที่เป็นประโยชน์	ความอุดมสมบูรณ์ของดิน
	0-25	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ต่ำ	สูง	ปานกลาง
	25-50	ต่ำ	ต่ำ	ปานกลาง	ต่ำ	สูง	ปานกลาง
	50-100	ต่ำ	ต่ำ	ปานกลาง	ต่ำ	สูง	ปานกลาง

สำหรับรายละเอียด แผนที่ชุดดิน แผนที่การชำระล้างการพังทลายของดิน แผนที่ดินมีปัญหา ของ ตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ปรากฏตามภาพในหน้าถัดไป

(ที่มาข้อมูล : สถานีพัฒนาที่ดินหนองบัวลำภู ณ ตุลาคม 2564)

1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ 1) ลำน้ำ ลำห้วย 7 สาย 2) บึง หนองและอื่น ๆ 3 แห่ง

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น 1) ฝาย 9 แห่ง 2) บ่อโยก 55 แห่ง 3) อ่างเก็บน้ำ 1 แห่ง

4) สระน้ำสาธารณะขนาดใหญ่ 14 แห่ง

5) สระน้ำสาธารณะขนาดเล็ก 17 แห่ง

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

เทศบาลตำบลนาดี แบ่งเป็น 2 เขตการเลือกตั้ง มีสมาชิกสภาที่มาจากเลือกตั้งเขตละ 6 คนรวมจำนวนทั้งสิ้น 12 คน และมีนายกเทศมนตรีที่มาจากเลือกตั้งจำนวน 1 คน ซึ่งการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีนั้นใช้เขตการเลือกตั้งเพียง 1 เขต คือ พื้นที่ตำบลนาดีทั้ง 13 หมู่บ้าน อ้างอิงข้อมูลจากการเลือกตั้งครั้งล่าสุดในวันที่ 28 มีนาคม 2564 ที่ผ่านมา

2.1 เขตการปกครอง ประกอบด้วยจำนวนหมู่บ้าน จำนวนหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลนาดี มีทั้งหมดจำนวน 13 หมู่บ้าน

2.2 การเลือกตั้ง

เขตเลือกตั้ง มีจำนวน 2 เขตเลือกตั้ง ดังนี้

เขตเลือกตั้งที่ 1 จำนวนสมาชิกสภาเทศบาลตำบลนาดี ที่จะมีการเลือกตั้ง 6 คน พื้นที่ที่อยู่ในเขตเลือกตั้ง ได้แก่

- | | | |
|------------------------|-----------|--------------------------|
| (1) บ้านนาดี | หมู่ที่ 1 | ตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา |
| (2) บ้านวิจิตรพัฒนา | หมู่ที่ 5 | ตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา |
| (3) บ้านค่ายสว่าง | หมู่ที่ 6 | ตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา |
| (4) บ้านค่ายสว่างพัฒนา | หมู่ที่ 8 | ตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา |

(5) บ้านวิจิตรพัฒนาสอง หมู่ที่ 10 ตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา

(6) บ้านนาดีสอง หมู่ที่ 11 ตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา

เขตเลือกตั้งที่ 2 จำนวนสมาชิกสภาเทศบาลตำบลนาดี ที่จะมีการเลือกตั้ง 6 คน
พื้นที่ที่อยู่ในเขตเลือกตั้ง ได้แก่

(1) บ้านโนนงาม หมู่ที่ 2 ตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา

(2) บ้านเขิน หมู่ที่ 3 ตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา

(3) บ้านโนนสำราญ หมู่ที่ 4 ตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา

(4) บ้านราษฎร์เกษมศรี หมู่ที่ 7 ตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา

(5) บ้านเขินน้อย หมู่ที่ 9 ตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา

(6) บ้านศรีสำราญ หมู่ที่ 12 ตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา

(7) บ้านแสงอรุณ หมู่ที่ 13 ตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา

ลักษณะทางการเมืองการบริหาร

ฝ่ายนิติบัญญัติเทศบาลตำบลนาดี แบ่งเป็น 2 เขต เขตละ 6 คน รวม 12 คน ประกอบด้วย

- | | | |
|----------------------------|-----------------|--------------------------|
| (1) นายอำนาจ สุวรรณสนธิ์ | ประธานสภาเทศบาล | สมาชิกสภาเทศบาล เขตที่ 2 |
| (2) นายศานติสุข แขนาง | รองประธานสภา | สมาชิกสภาเทศบาล เขตที่ 1 |
| (3) นางลำดวน อินทอง | เลขานุการสภา | สมาชิกสภาเทศบาล เขตที่ 1 |
| (4) นางรจนา สิงห์โต | | สมาชิกสภาเทศบาล เขตที่ 1 |
| (5) นางบัวรัก กุลเสนา | | สมาชิกสภาเทศบาล เขตที่ 1 |
| (6) นางสาวฝน ดวงตราศิลป์ | | สมาชิกสภาเทศบาล เขตที่ 1 |
| (7) นายศุภชัย แก้วเสนาหา | | สมาชิกสภาเทศบาล เขตที่ 1 |
| (8) นายสิทธิชัย พรอคพิง | | สมาชิกสภาเทศบาล เขตที่ 2 |
| (9) นายดวงจันทร์ แสนสวาท | | สมาชิกสภาเทศบาล เขตที่ 2 |
| (10) นายวิรัตน์ สอนประเทศ | | สมาชิกสภาเทศบาล เขตที่ 2 |
| (11) นางฉวีวรรณ มะโรงมีด | | สมาชิกสภาเทศบาล เขตที่ 2 |
| (12) นายเดชชัยยา ประกอบแสง | | สมาชิกสภาเทศบาล เขตที่ 2 |

ฝ่ายบริหารเทศบาลตำบลนาดี ประกอบด้วย

- | | |
|---------------------------|-----------------------|
| (1) นายฤชัย สาจันทร์ | นายกเทศมนตรี |
| (2) นายบุญเวิน จำวิเศษ | รองนายกเทศมนตรี |
| (3) นายสมพร ทุมวรรณ | รองนายกเทศมนตรี |
| (4) นายอุดม ศิริทองสุข | ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี |
| (5) นายกิตติพิพัฒน์ สิมมา | เลขานุการนายกเทศมนตรี |

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลจำนวนประชากร ตำบลนาดี มีจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 3,026 ครัวเรือน มีประชากรทั้งสิ้น 10,891 คน

ตารางข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากรตำบลนาดี ปี พ.ศ. 2559-2564

รายการ	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564
ประชากรชาย (คน)	5,389	5,419	5,419	5,425	5,432	5,437
ประชากรหญิง (คน)	5,361	5,388	5,389	5,412	5,442	5,454
รวมประชากร (คน)	10,750	10,807	10,808	10,837	10,874	10,891
ครัวเรือน (ครัวเรือน)	2,832	2,878	2,906	2,958	2,991	3,026

ตารางประชากรในเขตเทศบาลตำบลนาดี ณ กันยายน 2564 แยกตามหมู่บ้าน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร		รวมทั้งหมด (คน)
			ชาย(คน)	หญิง (คน)	
1	นาดี	220	447	412	859
2	โนนงาม	318	528	545	1,073
3	เขิน	300	547	524	1,071
4	โนนสำราญ	221	458	455	913
5	วิจิตรพัฒนา	304	414	445	859
6	ค่ายสว่าง	286	470	552	1,022
7	ราษฎร์เกษมศรี	231	395	388	783
8	ค่ายสว่างพัฒนา	292	522	571	1,093
9	เขินน้อย	114	196	166	362
10	วิจิตรพัฒนาสอง	190	379	389	768
11	นาดีสอง	177	354	289	643
12	ศรีสำราญ	163	326	342	668
13	แสงอรุณ	198	393	373	766
รวม 13 หมู่บ้าน		3,014	5,429	5,451	10,880

ตารางประชากรในเขตเทศบาลตำบลนาดี ณ กันยายน 2564 แยกตามช่วงอายุ

รายการ	ชาย	หญิง	รวม
จำนวนประชากรเยาวชน (อายุต่ำกว่า 18 ปี)	1,229	1,135	2,364
จำนวนประชากร (อายุ 18-60 ปี)	3,570	3,554	7,124
จำนวนประชากรผู้สูงอายุ (อายุมากกว่า 60 ปี)	638	765	1,403
รวม	5,437	5,454	10,891

(ที่มาข้อมูล : ข้อมูลทะเบียนราษฎร ณ กันยายน 2564)

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

- โรงเรียนประถมศึกษา 1 แห่ง
- โรงเรียนมัธยมศึกษา 4 แห่ง (โรงเรียนขยายโอกาส)
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 5 แห่ง
- ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน 13 แห่ง
- ศูนย์เรียนรู้ชุมชน 1 แห่ง

ข้อมูลนักเรียนจากโรงเรียนต่างๆในเขตพื้นที่ตำบลนาดี

ชื่อโรงเรียน	อนุบาล	ป.1	ป.2	ป.3	ป.4	ป.5	ป.6	ม.1	ม.2	ม.3	รวมทั้งสิ้น	จำนวนครู
บ้านนาดีค่ายสว่างวิทยา	80	24	29	29	26	26	29	22	26	24	315	29
บ้านวิจิตรพัฒนา	38	17	20	14	8	18	18	12	8	13	166	17
บ้านโนนสำราญ	34	17	10	14	12	13	12	-	-	-	112	11
บ้านเขินราษฎร์เกษมศรี	53	33	27	29	46	33	46	33	39	22	361	19
บ้านโนนงาม	16	8	6	14	12	9	11	-	-	-	76	9
รวม	221	99	92	100	104	99	116	67	73	59	1,030	85

ข้อมูลเด็กเล็ก จากศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 5 แห่ง ในเขตเทศบาลตำบลนาดี

ชื่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	จำนวนเด็กเล็ก	จำนวนครู
บ้านโนนงาม	21	3
บ้านโนนสำราญ	27	3
บ้านวิจิตรพัฒนา	22	3
บ้านค่ายสว่าง	39	5
ชุมชนเขินราษฎร์เกษมศรีวัดโพธิ์ทอง	64	5
รวม	173	19

(ที่มาข้อมูล : กองการศึกษา เทศบาลตำบลนาดี ณ 20 ตุลาคม 2564)

4.2 สาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล/ หมู่บ้าน 3 แห่ง
 - 1) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลค่ายสว่าง
 - 2) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเขิน
 - 3) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลวิจิตรพัฒนา
- สมาชิก อสม. 197 คน

(ที่มาข้อมูล : งานสาธารณสุข สำนักปลัดฯ เทศบาลตำบลนาดี ณ 20 ตุลาคม 2564)

4.3 อาชญากรรมในพื้นที่ตำบลนาดี

จากสถิติการเกิดคดีในเขตพื้นที่ตำบลนาดี ตั้งแต่ปี พ.ศ.2560 - 2563 ซึ่งพอสรุปจำแนกประเภทการเกิดอาชญากรรมได้ ดังนี้ 1) ความผิดเกี่ยวกับการพนัน 2) ความผิดเกี่ยวกับการเสพยาเสพติดและการซื้อขายยาเสพติด 3) ความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ 4) ความผิดเกี่ยวกับการละเมิดต่อชีวิตและร่างกาย

ข้อมูลการเกิดคดีต่าง ๆ ในพื้นที่ตำบลนาดี ปี 2560 - 2563

ข้อหา	เดือน	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563
1. เมาสุราขับซี้รถ	มกราคม	1	1	-	-
	กุมภาพันธ์	1	-	-	3
	มีนาคม	2	-	-	-
	เมษายน	12	2	13	-
	พฤษภาคม	1	1	1	-
	มิถุนายน	1	-	-	-
	กรกฎาคม	-	-	-	-
	สิงหาคม	-	1	-	-
	กันยายน	-	1	-	-
	ตุลาคม	-	1	-	-
	พฤศจิกายน	-	1	1	-
	ธันวาคม	6	2	9	1
	2. เกี่ยวกับยาบ้าและกัญชา	มกราคม	1	-	1
กุมภาพันธ์		2	2	6	9
มีนาคม		1	-	-	3
เมษายน		2	-	1	3
พฤษภาคม		1	5	4	1
มิถุนายน		3	1	2	-
กรกฎาคม		3	-	1	3
สิงหาคม		2	2	3	5
กันยายน		1	2	2	1
ตุลาคม		2	2	1	2
พฤศจิกายน		2	-	5	4
ธันวาคม		3	1	2	6
3. เกี่ยวกับการละเมิดต่อชีวิตและร่างกาย		มกราคม	-	-	-
	กุมภาพันธ์	1	2	-	3
	มีนาคม	2	-	1	-
	เมษายน	1	1	1	-
	พฤษภาคม	1	1	1	-
	มิถุนายน	1	1	-	1
	กรกฎาคม	-	-	-	2
	สิงหาคม	1	-	1	-
	กันยายน	1	1	1	-
	ตุลาคม	-	-	-	-
	พฤศจิกายน	1	-	1	-
	ธันวาคม	1	1	-	-
	4. การเล่นการพนัน	มกราคม	-	-	1
กุมภาพันธ์		-	-	-	3

ข้อมูลการเกิดคดีต่าง ๆ ในพื้นที่ตำบลนาดี ปี 2560 - 2563 (ต่อ)

ข้อหา	เดือน	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563
	มีนาคม	3	1	-	-
	เมษายน	-	-	1	-
	พฤษภาคม	-	-	-	-
	มิถุนายน	-	-	-	1
	กรกฎาคม	-	-	-	2
	สิงหาคม	-	-	-	-
	กันยายน	-	1	-	-
	ตุลาคม	3	-	1	-
	พฤศจิกายน	-	1	-	-
	ธันวาคม	-	-	-	-
	5. เกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติ	มกราคม	-	-	-
กุมภาพันธ์		1	1	-	-
มีนาคม		1	-	-	-
เมษายน		-	-	-	1
พฤษภาคม		-	2	2	1
มิถุนายน		-	-	-	2
กรกฎาคม		-	1	-	-
สิงหาคม		-	1	-	-
กันยายน		-	1	-	-
ตุลาคม		-	-	-	-
พฤศจิกายน		-	-	-	-
ธันวาคม		1	-	-	-
6. เกี่ยวกับการลักทรัพย์ชิงทรัพย์		มกราคม	-	-	-
	กุมภาพันธ์	-	-	-	-
	มีนาคม	-	-	-	-
	เมษายน	-	-	-	-
	พฤษภาคม	-	-	-	1
	มิถุนายน	-	-	-	2
	กรกฎาคม	-	-	-	1
	สิงหาคม	-	-	-	-
	กันยายน	-	-	-	-
	ตุลาคม	-	-	-	-
	พฤศจิกายน	-	-	1	-
	ธันวาคม	-	3	-	1

ข้อมูลการเกิดคดีต่าง ๆ ในพื้นที่ตำบลนาดี ปี 2560 - 2563 (ต่อ)

ข้อหา	เดือน	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563
7. เมาสุราขับซี่รถ	มกราคม	1	1	-	-
	กุมภาพันธ์	1	-	-	3
	มีนาคม	2	-	-	-
	เมษายน	12	2	13	-
	พฤษภาคม	1	1	1	-
	มิถุนายน	1	-	-	-
	กรกฎาคม	-	-	-	-
	สิงหาคม	-	1	-	-
	กันยายน	-	1	-	-
	ตุลาคม	-	1	-	-
	พฤศจิกายน	-	1	1	-
	ธันวาคม	6	2	9	1
8. เกี่ยวกับยาบ้า	มกราคม	1	-	1	6
	กุมภาพันธ์	2	2	6	9
	มีนาคม	1	-	-	3
	เมษายน	2	-	1	3
	พฤษภาคม	1	5	4	1
	มิถุนายน	3	1	2	-
	กรกฎาคม	3	-	1	3
	สิงหาคม	2	2	3	5
	กันยายน	1	2	2	1
	ตุลาคม	2	2	1	2
	พฤศจิกายน	2	-	5	4
	ธันวาคม	3	1	2	6
9. เกี่ยวกับการละเมิดต่อชีวิตและร่างกาย	มกราคม	-	-	-	3
	กุมภาพันธ์	1	2	-	3
	มีนาคม	2	-	1	-
	เมษายน	1	1	1	-
	พฤษภาคม	1	1	1	-
	มิถุนายน	1	1	-	1
	กรกฎาคม	-	-	-	2
	สิงหาคม	1	-	1	-
	กันยายน	1	1	1	-
	ตุลาคม	-	-	-	-
	พฤศจิกายน	1	-	1	-
	ธันวาคม	1	1	-	-

ข้อมูลการเกิดคดีต่าง ๆ ในพื้นที่ตำบลนาดี ปี 2560 - 2563 (ต่อ)

ข้อหา	เดือน	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563
10. เล่นการพนัน	มกราคม	-	-	1	-
	กุมภาพันธ์	-	-	-	-
	มีนาคม	3	1	-	-
	เมษายน	-	-	1	-
	พฤษภาคม	-	-	-	3
	มิถุนายน	-	-	-	-
	กรกฎาคม	-	-	-	-
	สิงหาคม	-	-	-	-
	กันยายน	-	1	-	-
	ตุลาคม	3	-	1	-
	พฤศจิกายน	-	1	-	-
	ธันวาคม	-	-	-	1

(ที่มาของข้อมูล : แผนกคดีสถานีตำรวจภูธรสุพรรณบุรี 20 ตุลาคม 2564)

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคม

- ถนนลาดยางเชื่อมระหว่างหมู่บ้าน 17 สาย
- ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กภายในหมู่บ้าน 90% ของพื้นที่ทั้งหมด
- ถนนลูกรังเชื่อมระหว่างหมู่บ้านตำบล 8 สาย

(ที่มาข้อมูล : กองช่าง เทศบาลตำบลนาดี ณ 20 ตุลาคม 2564)

5.2 การไฟฟ้า (แสดงถึงจำนวนหมู่บ้านที่ไฟฟ้าเข้าถึงและจำนวนประชากรที่ใช้ไฟฟ้า)

- อัตราหมู่บ้านที่ไฟฟ้าเข้าถึง 100%
- อัตราจำนวนประชากรที่ใช้ไฟฟ้า 99%

(ที่มาข้อมูล : กองช่าง เทศบาลตำบลนาดี ณ 20 ตุลาคม 2564)

5.3 การประปา

ข้อมูลประปาหมู่บ้าน ทั้งหมด 13 หมู่บ้าน

- หมู่ที่ 1 ประปา จำนวน 4 แห่ง ผู้ใช้น้ำ 178 ครั้วเรือน
- หมู่ที่ 2 ประปา จำนวน 2 แห่ง ผู้ใช้น้ำ 288 ครั้วเรือน
- หมู่ที่ 3 ประปา จำนวน 2 แห่ง ผู้ใช้น้ำ 275 ครั้วเรือน
- หมู่ที่ 4 ประปา จำนวน 2 แห่ง ผู้ใช้น้ำ 72 ครั้วเรือน
- หมู่ที่ 5 ประปา จำนวน 3 แห่ง ผู้ใช้น้ำ 289 ครั้วเรือน
- หมู่ที่ 6 ประปา จำนวน 4 แห่ง ผู้ใช้น้ำ 276 ครั้วเรือน

- หมู่ที่ 7 ประปา จำนวน 2 แห่ง	ผู้ใช้น้ำ	218	ครัวเรือน
- หมู่ที่ 8 ประปา จำนวน 3 แห่ง	ผู้ใช้น้ำ	170	ครัวเรือน
- หมู่ที่ 9 ประปา จำนวน 2 แห่ง	ผู้ใช้น้ำ	90	ครัวเรือน
- หมู่ที่ 10 ประปา จำนวน 1 แห่ง	ผู้ใช้น้ำ	185	ครัวเรือน
- หมู่ที่ 11 ประปา จำนวน 2 แห่ง	ผู้ใช้น้ำ	151	ครัวเรือน
- หมู่ที่ 12 ประปา จำนวน 2 แห่ง	ผู้ใช้น้ำ	126	ครัวเรือน
- หมู่ที่ 13 ประปา จำนวน 3 แห่ง	ผู้ใช้น้ำ	195	ครัวเรือน

(ที่มาข้อมูล : กำหนดฯ/ผู้ใหญ่บ้าน/ประธานฯระบบประปาหมู่บ้าน ณ 20 ตุลาคม 2564)

5.4 โทรศัพท์

- โทรศัพท์สาธารณะ - แห่ง
- โทรศัพท์เคลื่อนที่มีสัญญาณใช้ได้ครบทั้ง 13 หมู่บ้าน

5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

- การไปรษณีย์จุดย่อย 1 แห่ง (บ้านค่ายสว่างพัฒนา)
- สถานีโทรคมนาคมอื่น ๆ 1 แห่ง (ศูนย์วิทยุสื่อสาร)

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร อาชีพประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพด้านการเกษตรกรรม คือ ทำนา ทำไร่ เลี้ยงสัตว์ ทัศนกรรม และรับจ้างไป โดยข้อมูลการปลูกพืชในพื้นที่ตำบลนาดี ดังนี้

ลำดับที่	ชนิดพืช	จำนวนครัวเรือน	เนื้อที่ (ไร่)
1	ข้าว	1,284.00	13,670.43
2	ยางพารา	131.00	1,757.97
3	มันสำปะหลัง	717.00	7,222.25
4	อ้อย	401.00	4,775.21
5	ปาล์มน้ำมัน	27.00	207.00
6	ทุเรียน	2.00	11.00

หมายเหตุ : เป็นข้อมูลเกษตรกรที่ขอขึ้นทะเบียนและปรับปรุงข้อมูลทะเบียนเกษตรกรปี 2564

ตัดยอด ณ วันที่ 11 ตุลาคม 2564 (ที่มาข้อมูล : สำนักงานเกษตรอำเภอสุวรรณคูหา)

6.2 การประมง การประมงประชากรตำบลนาดียังไม่มีการทำประมงเป็นอาชีพ เพียงแต่มีการเลี้ยงปลาไว้บริโภคเท่านั้น

6.3 การปศุสัตว์ การเลี้ยงสัตว์นับว่าเป็นอาชีพที่ติดอย่างหนึ่งของเกษตรกร สามารถเลี้ยงเป็นจำนวนมาก เพื่อใช้เป็นอาชีพหลัก หรือเลี้ยงจำนวนไม่มาก เพื่อเป็นอาชีพเสริมก็ได้ สัตว์เศรษฐกิจที่มนุษย์นำมาเลี้ยง เพื่อผลประโยชน์อย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่าง เช่น เพื่อใช้งาน และเป็นอาหาร เป็นต้น สัตว์เศรษฐกิจมีทั้งสัตว์สี่เท้า เช่น โค กระบือ ม้า แพะ แกะ สุกร และสัตว์ปีก เช่น เป็ด ไก่ ห่าน ไก่วง เป็นต้น

การประกอบอาชีพทำปศุสัตว์ในเขตพื้นที่ตำบลนาดี มีจำนวนครัวเรือนในภาคปศุสัตว์ที่ลงทะเบียนกับปศุสัตว์อำเภอสุวรรณคูหา มากที่สุดใน 4 ลำดับแรก ดังนี้

ลำดับที่	ภาคปศุสัตว์	จำนวนครัวเรือน
1	เลี้ยงไก่	585
2	เลี้ยงหมู	84
3	เลี้ยงกระบือ	60
4	เลี้ยงโค	43

(ที่มาข้อมูล : ปศุสัตว์อำเภอสุวรรณคูหา ณ ตุลาคม 2564)

6.4 การบริการ (มวลชนจัดตั้ง)

- 1) ตำรวจอาสา 1 รุ่น จำนวน 24 คน
- 2) อปพร. จำนวน 3 รุ่น จำนวน 245 คน
- 3) สมาชิก อปพร. จำนวน 276 คน

6.5 การท่องเที่ยว

- 1) วัดถ้ำผาดวง 2) วัดพระธาตุเวฬุวัน

6.6 อุตสาหกรรม (หน่วยธุรกิจในพื้นที่ตำบลนาดี)

1. ร้านค้า	จำนวน 74 แห่ง	16. ร้านเครื่องเสียง	จำนวน 1 แห่ง
2. ร้านกาแฟ	จำนวน 6 แห่ง	17. ร้านตัดผม	จำนวน 1 แห่ง
	ร้านซ่อมรถ		
3. มอเตอร์ไซค์	จำนวน 8 แห่ง	18. ร้านซ่อมรถยนต์	จำนวน 4 แห่ง
4. ร้านส้มตำ	จำนวน 1 แห่ง	19. โรงน้ำแข็ง	จำนวน 2 แห่ง
5. ร้านเสริมสวย	จำนวน 3 แห่ง	20. โรงรถ	จำนวน 2 แห่ง
6. โรงสีข้าว	จำนวน 11 แห่ง	21. ร้านก๋วยเตี๋ยว	จำนวน 3 แห่ง
7. ร้านรับซื้อของเก่า	จำนวน 1 แห่ง	22. ลานอ้อย	จำนวน 1 แห่ง
8. ปั้มน้ำมัน	จำนวน 8 แห่ง	23. โรงต้มสมุนไพร	จำนวน 1 แห่ง

9. โรงนึ่งปลาทุ	จำนวน	1	แห่ง	24. ร้านล้างรถ	จำนวน	1	แห่ง
10. บ่อเลี้ยงปลา	จำนวน	1	แห่ง	25. ร้านเฟอร์นิเจอร์	จำนวน	1	แห่ง
11. สำนักงาน	จำนวน	5	แห่ง	26. ร้านอาหารตามสั่ง	จำนวน	1	แห่ง
12. โรงขายขนมจีน	จำนวน	1	แห่ง	27. ร้านขายปลานิลสด	จำนวน	1	แห่ง
13. บ้านให้เช่า	จำนวน	1	แห่ง	28. ร้านหมูกระทะ	จำนวน	1	แห่ง
14. ร้านขายปุ๋ย	จำนวน	2	แห่ง	29. โรงน้ำดื่ม	จำนวน	1	แห่ง
15. ร้ายขายเนื้อหมู	จำนวน	2	แห่ง				

(ที่มาข้อมูล : กองคลัง เทศบาลตำบลนาดี ณ 20 ตุลาคม 2564)

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

จำนวนกลุ่มทุกประเภท 29 กลุ่ม แยกประเภทกลุ่ม

- กลุ่มอาชีพ 14 กลุ่ม เช่น กลุ่มทอผ้ามัดย้อม กลุ่มทอผ้า กลุ่มข้าวฮางอก กลุ่มทอเสื่อกก กลุ่มผลิตพันธุ์ข้าว กลุ่มแปรรูปตัดเย็บเสื้อผ้า กลุ่มผลิตภัณฑ์ใยบัว
- กลุ่มออมทรัพย์ 5 กลุ่ม เช่น กลุ่มสวัสดิการชุมชนกองทุนวันละบาท
- กลุ่มอื่น ๆ 10 กลุ่ม

6.8 เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

6.8.1 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำการเกษตร

แหล่งน้ำธรรมชาติ

- ลำน้ำ ลำห้วย 7 สาย
- บึง หนองและอื่น ๆ 3 แห่ง

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- | | | |
|-------------------------|----|------|
| - ฝาย | 9 | แห่ง |
| - บ่อโยก | 55 | แห่ง |
| - อ่างเก็บน้ำ | 1 | แห่ง |
| - สระน้ำสาธารณะขนาดใหญ่ | 14 | แห่ง |
| - สระน้ำสาธารณะขนาดเล็ก | 17 | แห่ง |

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 สถาบันและองค์กรทางศาสนา

- วัด 12 แห่ง
- สำนักสงฆ์ 5 แห่ง

7.2 วัฒนธรรม ประเพณี และกิจกรรมที่สำคัญ

- งานบุญมหาชาติประจำปี	ประมาณเดือน กุมภาพันธ์-เมษายน
- งานประเพณีสงกรานต์	ประมาณเดือน เมษายน
- งานบุญเบิกบ้าน	ประมาณเดือน พฤษภาคม
- งานประเพณีสงฆ์น้ำปูใหญ่วัดพระธาตุเวฬุวัน	ประมาณเดือน พฤษภาคม
- งานบุญบั้งไฟประจำปี(บุญเดือน6)	ประมาณเดือน พฤษภาคม-มิถุนายน
- งานประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา	ประมาณเดือน กรกฎาคม
- งานบุญข้าวสาก(15ค่ำเดือน10)	ประมาณเดือน กันยายน
- งานประเพณีออกพรรษา	ประมาณเดือน ตุลาคม
- งานประเพณีลอยกระทง	ประมาณเดือน พฤศจิกายน

7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภาษาถิ่นอีสานของประเทศไทยมีลักษณะใกล้เคียงกับภาษาที่พูดที่ใช้กันในประเทศลาว แต่ภาษาอีสานก็ยังถือว่าเป็นภาษาถิ่นของภาษาไทย ภาษาถิ่นอีสานมีภาษาถิ่นย่อยหลายภาษา ได้แก่ ภาษาที่ชนกลุ่มใหญ่ในภาคอีสานใช้พูดจากัน ซึ่งใช้สื่อสารอยู่ในจังหวัดต่าง ๆ ของภาคอีสาน หรือภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ภาษาถิ่น เป็นภาษาย่อยที่ใช้พูดจากันในท้องถิ่นต่าง ๆ ซึ่งเกิดจากการใช้ภาษาเพื่อการสื่อความหมาย ความเข้าใจกันระหว่างผู้คนที่อาศัยอยู่ตามท้องถิ่นนั้น ๆ ซึ่งอาจจะแตกต่างไปจากมาตรฐาน หรือภาษาที่คนส่วนใหญ่ของแต่ละประเทศใช้กัน และอาจจะแตกต่างจากภาษาในท้องถิ่นอื่นทั้งทางด้านเสียง คำและ การใช้คำ ภาษาถิ่น เป็นภาษาที่มีลักษณะเฉพาะ ทั้งถ้อยคำ และสำเนียง ภาษาถิ่นจะแสดงถึงเอกลักษณ์ ลักษณะความเป็นอยู่ และวิถีชีวิตของผู้คน ในท้องถิ่นของแต่ละภาคของประเทศไทย บางทีเรียกว่า ภาษาท้องถิ่น และหากพื้นที่ของผู้ใช้ภาษานั้นกว้างก็จะมีภาษาถิ่นหลากหลาย และมีภาษาถิ่นย่อย ๆ ลงไปอีก ภาษาถิ่นทุกภาษาเป็นภาษาที่สำคัญในสังคมไทย เป็นภาษาที่บันทึกเรื่องราว ประสบการณ์ และวัฒนธรรมทุกแขนงของท้องถิ่น เราจึงควรรักษาภาษาถิ่นทุกถิ่นไว้ใช้ให้ถูกต้อง เพื่อเป็นสมบัติมรดกของชาติต่อไป ซึ่งภาษาถิ่นจะเป็นภาษาพูด หรือภาษาท่าทางมากกว่าภาษาเขียน

7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

(1) กลุ่มทอผ้าบ้านนาดี ที่อยู่ 146 หมู่ที่ 1 บ้านนาดี ตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู 39270 ติดต่อ : คุณसान ปราบจันทะ

(2) กลุ่มผลิตภัณฑ์จากไยบวบ ที่อยู่ 185 หมู่ที่ 7 บ้านราษฎร์เกษมศรี ตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู 39270 ติดต่อ : คุณคำห่อ ศรีกวนชา โทร. 08 9942 0392 , 08 1458 0906

(3) กลุ่มแปรรูปเสื้ออก ที่อยู่ 328 หมู่ที่ 7 ตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู 39270 ติดต่อ : คุณดวงตา นามวงศ์

(4) กลุ่มทอผ้ามัดย้อมจากสีเคมี ที่อยู่ 203 หมู่ที่ 9 ต.นาดี อ.สุวรรณคูหา จ.หนองบัวลำภู 39270 ติดต่อ : นางสาวอด ศรีภูธร โทร : 08 0751 9539

(5) กลุ่มแปรรูปข้าวฮางอก ที่อยู่ 80 หมู่ที่ 9 ต.นาดี อ.สุวรรณคูหา จ.หนองบัวลำภู 39270 ติดต่อ : นางสาวอด ศรีภูธร โทร : 08 0751 9539

(6) กลุ่มแปรรูปตัดเย็บเสื้อผ้า ที่อยู่ 297 หมู่ที่ 10 ตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู 39270 ติดต่อ : นางพรรณณี เพิ่มพู โทร : 08 3335 77829

(7) กลุ่มแปรรูปผลิตภัณฑ์จากผ้า ที่อยู่ 18 หมู่ที่ 13 ตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู 39270 ติดต่อ : นางวิมล พันธุ์ลี โทร : 08 623 9368

(8) กลุ่มลายผ้าตำบลนาดี เทศบาลตำบลตำบลนาดี ที่อยู่ 54 หมู่ที่ 11 ตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู 39270 ติดต่อ : งานพัฒนาชุมชน โทร : 0 4200 5245

(9) กลุ่มจักสานตำบลนาดี เทศบาลตำบลตำบลนาดี ที่อยู่ 54 หมู่ที่ 11 ตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู 39270 ติดต่อ : งานพัฒนาชุมชน โทร : 0 4200 5245

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 น้ำ แหล่งน้ำธรรมชาติ

- ลำน้ำ ลำห้วย 7 สาย
 - บึง หนองและอื่น ๆ 3 แห่ง
- แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น
- | | | |
|-------------------------|----|------|
| - ฝาย | 9 | แห่ง |
| - บ่อโยก | 55 | แห่ง |
| - อ่างเก็บน้ำ | 1 | แห่ง |
| - สระน้ำสาธารณะขนาดใหญ่ | 14 | แห่ง |
| - สระน้ำสาธารณะขนาดเล็ก | 17 | แห่ง |

8.2 ป่าไม้ ลักษณะของไม้และป่าไม้ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ (ป่าชุมชนที่มีอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลนาดี) เนื้อที่โดยประมาณ 2,196 – 3 - 36 ไร่

ป่าเต็งรังสลับกับป่าเบญจพรรณ ลักษณะเป็นป่าโปร่ง มีต้นไม้ขนาดเล็ก และขนาดกลาง ไม้เด่นอันเป็นไม้ดัดขึ้นประกอบด้วยไม้ในวงศ์ยาง ฤดูแล้งจะผลัดใบ ป่าเต็งรังมีถิ่นกระจายโดยกว้างๆ ซ้อนทับกันอยู่กับป่าเบญจพรรณ แต่อาจแคบกว่าเล็กน้อย ทั้งนี้เนื่องจากมีปัจจัยกำหนดที่เกี่ยวข้องกับความแห้งแล้ง ป่าชนิดนี้เป็นสังคมพืชเด่นสลับกันไปกับป่าเบญจพรรณ ในพื้นที่ที่มีความ

แห่งแล้งจัด กักเก็บน้ำได้เร็ว พื้นที่ราบที่เป็นทรายจัด หรือบนดินลูกรังที่มีชั้นของลูกรังตื้น ระดับความสูงจากระดับน้ำทะเล 50-1,000 เมตร โดยมีรายละเอียดดังนี้

- | | | |
|------------------------|---------------------------------------|---|
| 1. บ้านนาดี | หมู่ที่ 1 | ☞ ป่าดอนหอย 3 ไร่ 2 งาน
☞ ป่าช้า 80 ไร่ |
| 2. บ้านโนนงาม | หมู่ที่ 2 | ☞ ป่าช้า 22 ไร่ 2 งาน
☞ ป่าห้วยโจท 14 ไร่
☞ ภูซุมเงิน 58 ไร่ |
| 3. บ้านเขิน | หมู่ที่ 3 | ☞ ป่าภูหมี่ 142 ไร่
☞ หนองห้วยค้อ 21 ไร่ |
| 4. บ้านโนนสำราญ | หมู่ที่ 4 และ บ้านศรีสำราญ หมู่ที่ 12 | ☞ ป่าช้า 43-1-85 ไร่
☞ ป่าดอนปู่ตา 3-2-51 ไร่
☞ ป่าภูแจ้งไม้ 316-3-67 ไร่ |
| 5. บ้านวิจิตรพัฒนา | หมู่ที่ 5 | ☞ ป่าภูผาดัง 116 ไร่
☞ ภูหนองเอี่ยน 120 ไร่
☞ ภูสีเสียด 120 ไร่
☞ ภูผาแฮด 120 ไร่
☞ ภูป่าตอง 90 ไร่ |
| 6. บ้านค่ายสว่าง | หมู่ที่ 6 | ☞ ป่าภูคู้และภูป็นขึ้น 300 ไร่ |
| 7. บ้านราษฎร์เกษมศรี | หมู่ที่ 7 | ☞ ป่าช้า 43-0-97 ไร่
☞ ป่าปู่ตา 24-0-34 ไร่ |
| 8. บ้านค่ายสว่างพัฒนา | หมู่ที่ 8 | ☞ ป่าหนองนกเขา 79 ไร่ |
| 9. บ้านเขินน้อย | หมู่ที่ 9 | ☞ ป่าฝายวัว 132 ไร่
☞ ป่าช้า 1-3-85 ไร่ |
| 10. บ้านวิจิตรพัฒนาสอง | หมู่ที่ 10 | ☞ ภูถ้ำพระ 130 ไร่
☞ ป่าช้า 47 ไร่
☞ ป่าภูน้อย 28 ไร่ |
| 11. บ้านนาดีสอง | หมู่ที่ 11 | ☞ ป่าช้าตายโหง 69 ไร่ |
| 12. บ้านแสงอรุณ | หมู่ที่ 13 | ☞ ภูป่าปอ 70 ไร่ |

8.3 ภูเขา

- | | | |
|---------------|-----------|--------------------|
| 1. บ้านโนนงาม | หมู่ที่ 2 | ☞ ภูซุมเงิน 58 ไร่ |
| 2. บ้านเขิน | หมู่ที่ 3 | ☞ ภูหมี่ 142 ไร่ |

- | | |
|---|-----------------------------|
| 3. บ้านโนนสำราญ หมู่ที่ 4 และ บ้านศรีสำราญ หมู่ที่ 12 | ☞ ภูแจ้งไม้ 316-3-67 ไร่ |
| 4. บ้านวิจิตรพัฒนา หมู่ที่ 5 | ☞ ภูผาดัวง 116 ไร่ |
| | ☞ ภูหนองเอี่ยน 120 ไร่ |
| | ☞ ภูสีเสียด 120 ไร่ |
| | ☞ ภูผาแฮด 120 ไร่ |
| | ☞ ภูป่าดอง 90 ไร่ |
| 5. บ้านค้ายสว่าง หมู่ที่ 6 | ☞ ภูตุ้และภูบันขึ้น 300 ไร่ |
| 6. บ้านวิจิตรพัฒนาสอง หมู่ที่ 10 | ☞ ภูถ้ำพระ 130 ไร่ |
| | ☞ ภูน้อย 28 ไร่ |
| 7. บ้านแสงอรุณ หมู่ที่ 13 | ☞ ภูป่าปอ 70 ไร่ |

8.4 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ป่าดิบแล้ง (Dry Evergreen Forest) เป็นป่าที่อยู่ในพื้นที่ค่อนข้างราบมีความชุ่มชื้นน้อย อยู่สูงจากระดับน้ำทะเลประมาณ 300-600 เมตร ไม้ที่สำคัญได้แก่ ไม้เต็ง (อีสานเรียกว่า ไม้จิก) ประดู่ มะค่า แดงยางนา และตาเสือ

10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐวุฒิ พิริยะจิระอนันต์ (2543) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ด้านการศึกษาและกองคลัง ตามลำดับ สำหรับกองสาธารณสุขและกองช่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อย ในรายละเอียดของงานด้านการศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน สำหรับด้านกองคลัง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากทุกหน่วยงาน ด้านอาคารฆ่าสัตว์ งานพัฒนาชุมชน และงานสังคมสงเคราะห์ ที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แต่สำหรับงานกองสาธารณสุขและกองช่าง ในรายละเอียดของทุกงานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในทุกด้าน สำหรับระดับความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสถานที่ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในเรื่องการ ติดต่อสื่อสาร และสถานที่ในระดับความพึงพอใจในระดับน้อยตามลำดับสำหรับระดับปัญหาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปัญหามากในด้านสถานที่ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการอยู่ในระดับปัญหาน้อย ตามลำดับ

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

สุธีรา ตะริโย. (2545). ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อการให้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือผลการวิจัยสรุปได้ว่าผู้ประกอบการทั้งสองประเภทมีความพึงพอใจต่อปัจจัยต่างๆ ดังนี้

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

นิรันดร์ ปรัชญกุล (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉางซึ่งผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมทุกด้านและรายด้านทั้ง 10 ด้านทั้งภารกิจภายในและภารกิจภายนอกสถานที่ มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลางโดยด้านความสะอาดสบาย ด้านความเป็นธรรม ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาคด้านความ

ทั่วถึง และด้านความต่อเนื่องเป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าในภาพรวม ขณะที่ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการสนองตอบความต้องการและด้านการสนองตอบความพึงพอใจ เป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าในภาพรวม ส่วนการวิเคราะห์ความแตกต่าง 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 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี ความรู้ความเข้าใจและอัธยาศัยของ เจ้าหน้าที่ และความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงาน และแนวทางการแก้ไขการให้บริการตามคำแนะนำของประชาชน คือ ให้พัฒนาบุคลากร และอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ จัดสถานที่บริการให้กว้างขวางเพียงพอ ดูแลความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ จัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับให้บริการเพิ่มเติม และสร้างกระบวนการให้บริการแต่ละเรื่องให้ชัดเจนทุกขั้นตอน

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

ประภัสสร อวะวะดี (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย รวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันพบว่าแตกต่างกัน ทั้ง 3 ตัวแปร

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

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

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

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการ

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้ เป็นการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยใช้ Stufflebeam's Model มีวิธีการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร ได้แก่ เป็นประชาชนที่อาศัย และมีภูมิลำเนาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ ทั้งหมด 10,891 คน (ที่มาข้อมูล : ข้อมูลทะเบียนราษฎร ณ กันยายน 2564)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ที่เป็นประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป และมีภูมิลำเนาในเขตเทศบาลตำบลนาดี ทั้งหมด 10,891 คน ใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 คน (ครอบคลุมละ 1 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) ใช้สอบถามตัวแทนครัวเรือน ๆ ละ 1 คน

ตามจำนวนขนาดตัวอย่าง เป็นแบบสอบถามถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น ตามแนวทางการประเมินผล ความพึงพอใจการให้บริการของ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และแนวทางการประเมิน ความพึงพอใจของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น มีทั้งหมด 4 ประเด็น จำนวน 26 ข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด ให้เติมคำตอบ และปลายปิดเลือกตอบ สอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการรับบริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 104 ข้อ ครอบคลุมความพึงพอใจ 4 ด้าน คือด้านขั้นตอนการ ให้บริการ 6 ข้อ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 7 ข้อ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ 6 ข้อ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 7 ข้อ ของงานบริการ 5 งาน คือ (1) งานบริการที่ 1 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (2) งานบริการที่ 2 งาน ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (3) งานบริการที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี (4) งาน บริการที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (5) งานบริการที่ 5 งานด้านการศึกษา และ ประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการร่วมโครงการคัดแยกขยะ จำนวน 13 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็น ปลายเปิด

3.4 กระบวนการประเมินผล

3.4.1 การวางแผน

- สอบถามความต้องการของผู้บริหารในการประเมินผล
- ประชุมทีมประเมินผลเบื้องต้นเพื่อทำความเข้าใจกรอบแนวคิดการประเมินผล
- ประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อทำความเข้าใจเป้าหมาย

3.4.2 การพัฒนากรอบการประเมินผล

- สร้างกรอบการประเมินผล โดยใช้แนวทางของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และผู้ประเมินสร้างขึ้น
- พัฒนาผู้เกี่ยวข้องปรับปรุงตัวชี้วัด (Key Performance Indicators)

3.4.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.4 สรุปและรายงานผลการประเมิน

- นำเสนอผลการศึกษาและการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

นักวิจัยและผู้ช่วยวิจัยดำเนินการสอบถามตัวแทนครัวเรือนที่ระบุเป็นกลุ่มตัวอย่างตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตอบแบบสอบถาม

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล

นักวิจัยและทีมผู้ช่วยวิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล แล้วนำมาลงรหัสวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS for WINDOWS ซึ่งมีการใช้เครื่องมือทางสถิติ 2 ส่วน ประกอบด้วย

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

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

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ทางสถิติที่สำคัญหลายอย่างถูกนำไปใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่น่าเชื่อถือ ซึ่งการวิเคราะห์ทางสถิติดังกล่าวสามารถอธิบายได้ ดังนี้

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

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

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

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

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

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

3.8 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

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

3.8.2 เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าร้อยละของผู้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

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

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

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

3.8.4 สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิด ได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง

3.9 การนำเสนอข้อมูล

นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลแบบตาราง และการพรรณนา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเทศบาลตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือน ในเขตรับผิดชอบ จำนวน 384 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้นเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลนาดี ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลนาดี 5 งานบริการที่ต้องการประเมิน คือ

1. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
2. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
3. งานด้านรายได้หรือภาษี
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
5. งานด้านการศึกษา

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำประเมินต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลนาดี

อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลนาดี

อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู 5 งานบริการ คือ

- 1) งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- 2) งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- 3) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี
- 4) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 5) งานบริการด้านด้านการศึกษา

สรุปผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลนาดี

อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการร่วมโครงการคัดแยกขยะ

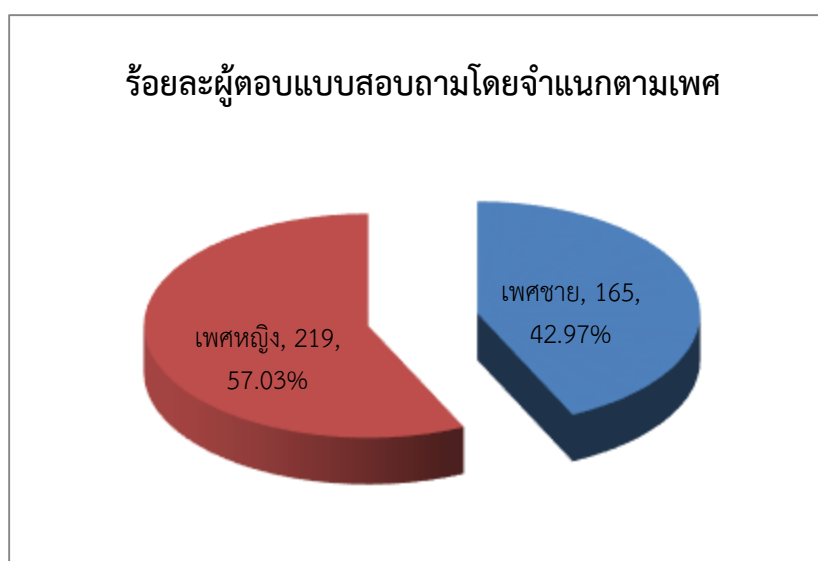
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	165	42.97
เพศหญิง	219	57.03
รวม	384	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากเทศบาลตำบลนาดี ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 384 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.03 รองลงมา คือเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 42.97



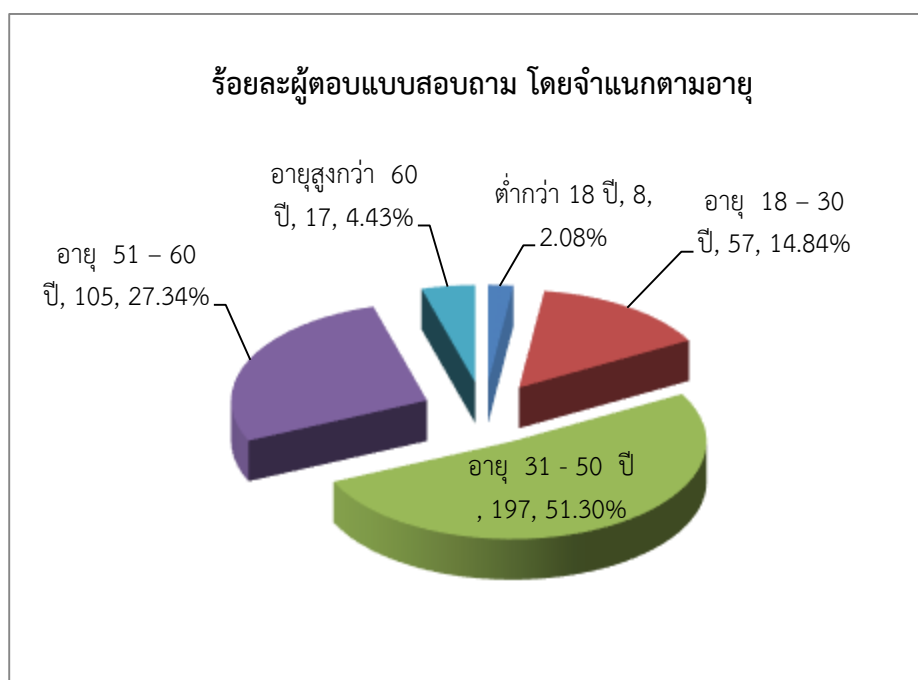
ภาพที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	8	2.08
อายุ 18 – 30 ปี	57	14.84
อายุ 31 - 50 ปี	197	51.30
อายุ 51 – 60 ปี	105	27.34
อายุสูงกว่า 60 ปี	17	4.43
รวม	384	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ สาธารณะจากเทศบาลตำบลนาดี ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 384 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 31-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.30 รองลงมาคือ อายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.34 และต่ำสุด คือ อายุต่ำกว่า 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.08



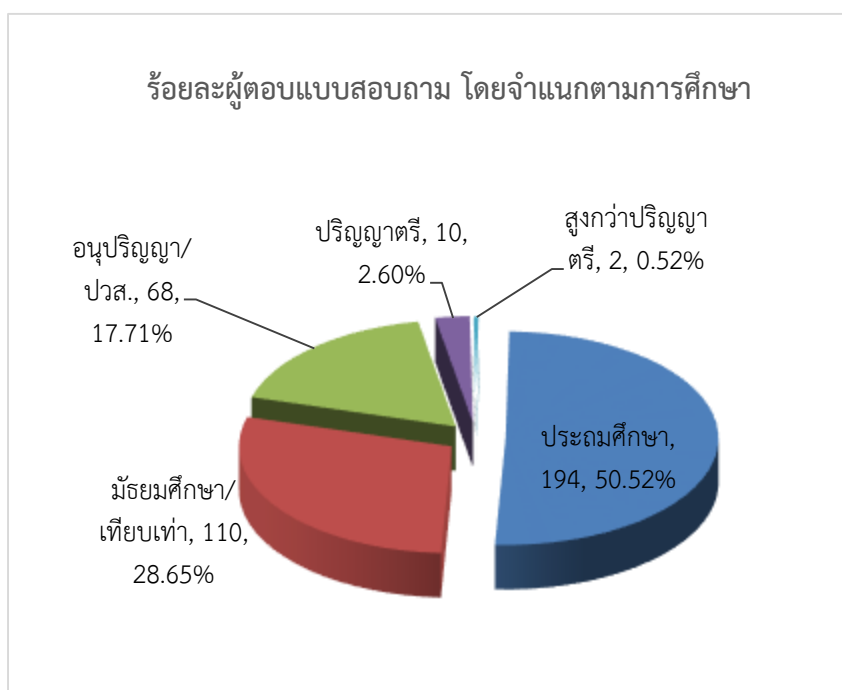
ภาพที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	194	50.52
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	110	28.65
อนุปริญญา/ปวส.	68	17.71
ปริญญาตรี	10	2.60
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.52
รวม	384	100

จากตารางที่ 3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณสุขจากเทศบาลตำบลนาดี ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 384 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 50.52 รองลงมาคือ การศึกษาระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 28.65 และต่ำสุดคือ การศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0.52



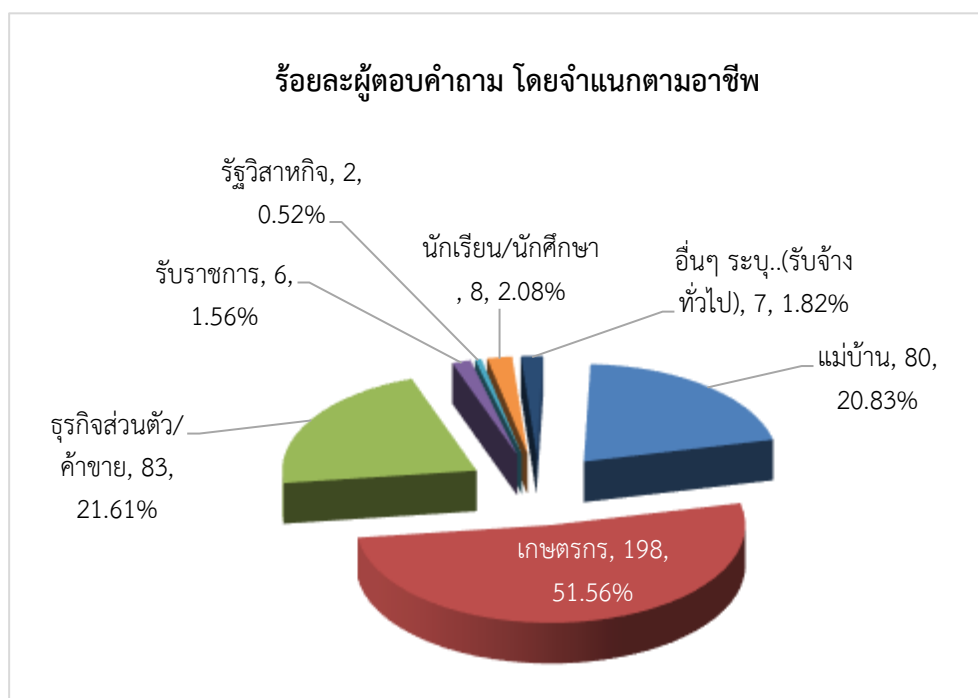
ภาพที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แม่บ้าน	80	20.83
เกษตรกร	198	51.56
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	83	21.61
รับราชการ	6	1.56
รัฐวิสาหกิจ	2	0.52
นักเรียน/นักศึกษา	8	2.08
อื่นๆ ระบุ..(รับจ้างทั่วไป)	7	1.82
รวม	384	100

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะจากเทศบาลตำบลนาดี ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 384 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 51.56 รองลงมาคือ อาชีพธุรกิจส่วนตัว /ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 21.61 และต่ำสุดคือ อาชีพรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 0.52



ภาพที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา
จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.00	4.75	0.58	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.84	4.80	0.44	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.32	4.77	0.55	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.96	4.80	0.43	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.12	4.76	0.52	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน- หลัง	95.96	4.80	0.48	มากที่สุด
โดยรวม	95.53	4.78	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.53 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.50) เมื่อ
พิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านมีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ($\bar{x} = 4.81$, S.D. = 0.42)

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ ต่อผู้ใช้บริการ	96.20	4.81	0.37	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	96.20	4.81	0.37	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.32	4.77	0.51	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการหลายทาง	96.40	4.82	0.35	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.72	4.79	0.47	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.04	4.75	0.55	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	96.00	4.80	0.38	มากที่สุด
โดยรวม	95.84	4.79	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านช่องทางการให้บริการ
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.84 ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = 0.43) เมื่อ
พิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านมีช่องทางรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการหลายทาง
มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{x} = 4.82$, S.D. = 0.31)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	94.80	4.74	0.66	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	95.72	4.79	0.50	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอา ใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความ พร้อมในการบริการ	95.96	4.80	0.39	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถใน คุณภาพการบริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.60	4.78	0.54	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	94.20	4.71	0.68	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	96.00	4.80	0.39	มากที่สุด
โดยรวม	95.38	4.77	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.38 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.53) เมื่อ
พิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน
ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00
($\bar{x} = 4.80$, S.D. = 0.39)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

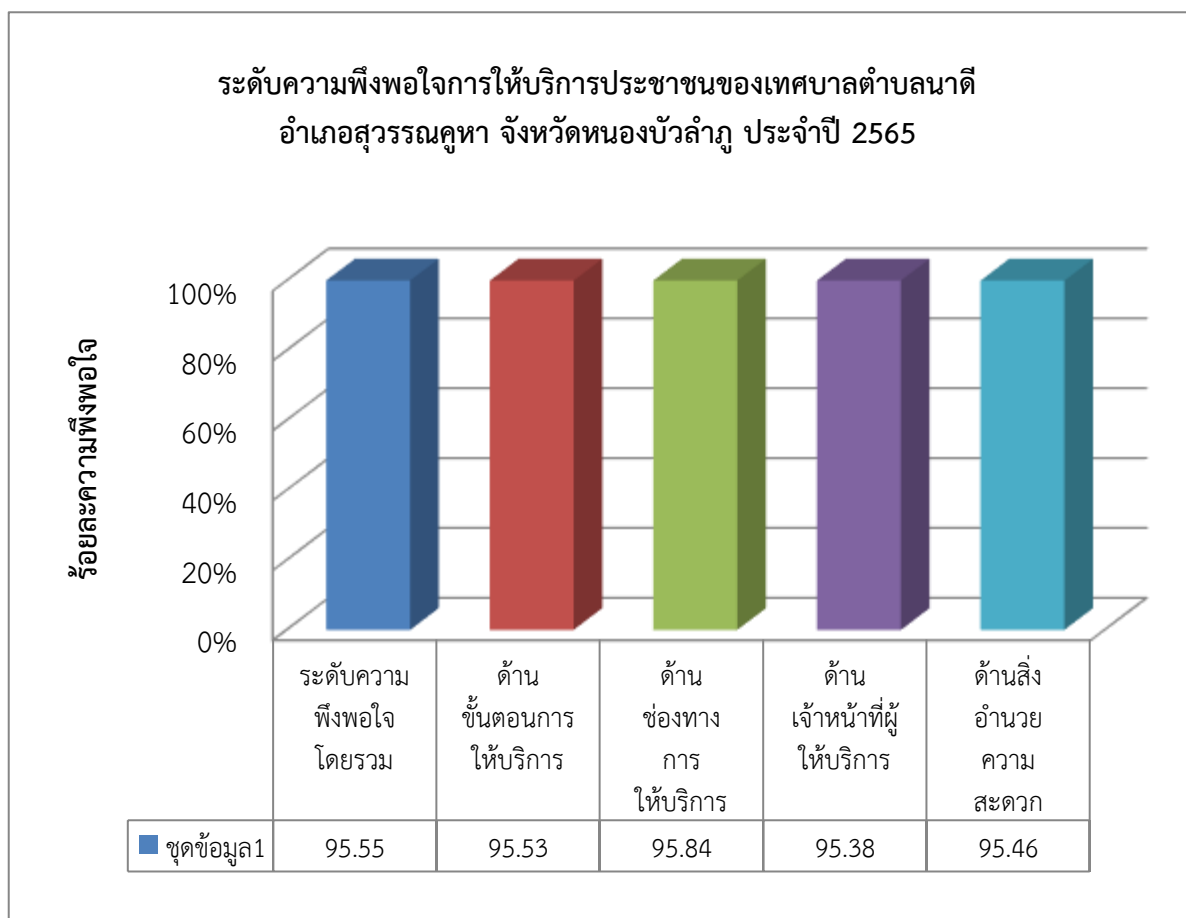
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวก ในการเดินทางมารับบริการ	96.04	4.80	0.37	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.52	4.78	0.58	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	94.36	4.72	0.61	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	96.00	4.80	0.34	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.80	4.79	0.57	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	95.48	4.77	0.52	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่ายๆ	95.00	4.75	0.60	มากที่สุด
โดยรวม	95.46	4.77	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.46 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.04 ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = 0.37)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ในภาพรวม 4 งานบริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.53	4.78	0.50	มากที่สุด	2
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.84	4.79	0.43	มากที่สุด	1
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.38	4.77	0.53	มากที่สุด	4
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.46	4.77	0.51	มากที่สุด	3
โดยรวม	95.55	4.78	0.49	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.55 (\bar{x} =4.78, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.84 (\bar{x} =4.79, S.D. = 0.43)



ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลนาดี
อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา
จังหวัดหนองบัวลำภู ตามลักษณะงานบริการ 5 งาน

งานบริการที่ 1 ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.00	4.75	0.53	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	96.00	4.80	0.43	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.20	4.76	0.52	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	96.20	4.81	0.39	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.00	4.75	0.47	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	95.80	4.79	0.50	มากที่สุด
โดยรวม	95.53	4.78	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาด
ในที่สาธารณะของเทศบาลตำบลนาดี ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจร้อยละ 95.53 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีผังลำดับ
ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
96.20 ($\bar{x} = 4.81$, S.D. = 0.39)

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ ต่อผู้ใช้บริการ	96.40	4.80	0.36	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	96.20	4.81	0.33	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.20	4.76	0.58	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางการรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการหลายทาง	96.40	4.82	0.31	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.40	4.77	0.52	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.00	4.75	0.55	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	96.00	4.80	0.40	มากที่สุด
โดยรวม	95.80	4.79	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาด
ในที่สาธารณะของเทศบาลตำบลนาดี ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจร้อยละ 95.80 ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีช่องทาง
การให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และมีช่องทางการรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับ
บริการหลายทาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{x} = 4.80$,
S.D. = 0.31)

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	94.80	4.74	0.64	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับ การปฏิบัติหน้าที่	94.00	4.70	0.66	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การบริการ	96.20	4.81	0.38	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถใน คุณภาพการบริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.60	4.78	0.54	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	94.20	4.71	0.65	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.40	4.77	0.49	มากที่สุด
โดยรวม	95.03	4.75	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาด
ในที่สาธารณะของเทศบาลตำบลนาดี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจร้อยละ 95.03 ($\bar{x} = 4.75$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่
ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดย
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ($\bar{x} = 4.81$, S.D. = 0.38)

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

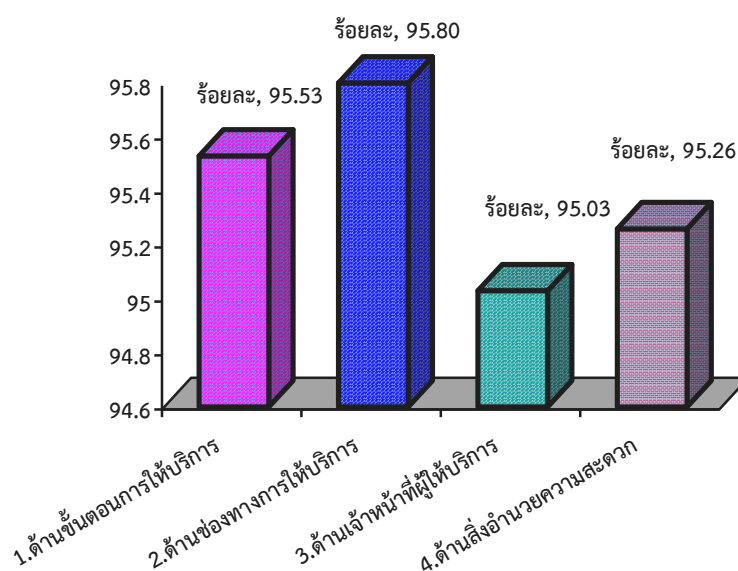
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	96.00	4.80	0.38	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.40	4.77	0.81	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	94.00	4.70	0.66	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	96.00	4.80	0.32	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.80	4.79	0.55	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	94.60	4.73	0.64	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ	95.00	4.75	0.57	มากที่สุด
โดยรวม	95.26	4.76	0.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ของเทศบาลตำบลนาดี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.32) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในคุณภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{x} = 4.81$, S.D. = 0.32)

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ในภาพรวม 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.53	4.78	0.47	มากที่สุด	2
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.80	4.79	0.46	มากที่สุด	1
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.03	4.75	0.47	มากที่สุด	4
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.26	4.76	0.49	มากที่สุด	3
โดยรวม	95.41	4.77	0.43	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาด
ในที่สาธารณะในภาพรวม ของเทศบาลตำบลนาดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ร้อยละ 95.41 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.80 ($\bar{x}=4.79$, S.D. = 0.46)



ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

งานบริการที่ 2 ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.20	4.76	0.55	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.00	4.75	0.50	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	96.00	4.80	0.45	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.80	4.79	0.49	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.00	4.75	0.56	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	95.80	4.79	0.43	มากที่สุด
โดยรวม	95.47	4.77	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่าระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกัน
บรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลนาดี ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.47 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในคุณภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = 0.45)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ ต่อผู้ใช้บริการ	96.40	4.82	0.35	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	96.20	4.81	0.32	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.80	4.79	0.45	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางการรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการหลายทาง	96.40	4.82	0.33	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.40	4.77	0.52	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.20	4.76	0.56	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	96.00	4.80	0.38	มากที่สุด
โดยรวม	95.91	4.80	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านเทคนิค
หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลนาดี ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก
ที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.91 ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย
พบว่า มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น
ของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{x} = 4.82$,
S.D. = 0.33)

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	94.80	4.74	0.66	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับ การปฏิบัติหน้าที่	95.80	4.79	0.53	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การบริการ	96.20	4.81	0.42	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถใน คุณภาพการบริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.60	4.78	0.49	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	94.20	4.71	0.68	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	96.00	4.80	0.33	มากที่สุด
โดยรวม	95.43	4.77	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านเทศกิจ
หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลนาดี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.43 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ มีค่าเฉลี่ย
สูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ($\bar{x} = 4.81$, S.D. = 0.42)

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

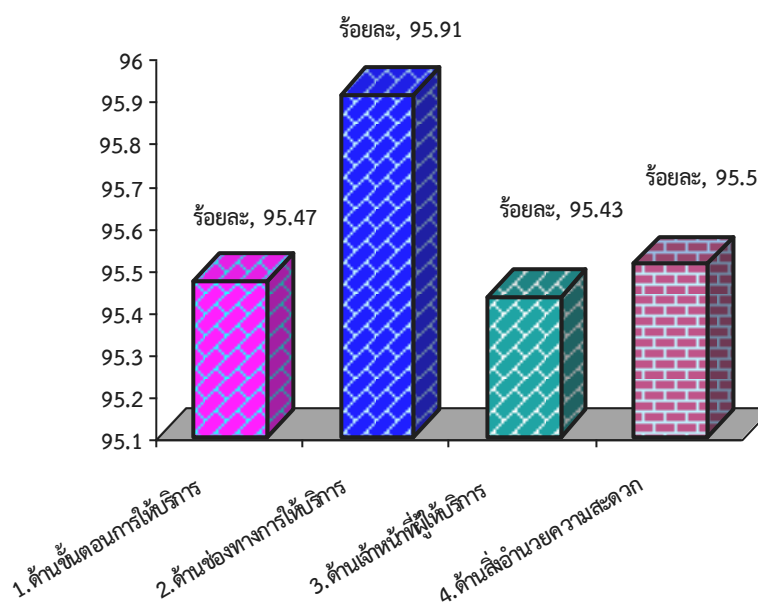
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	96.00	4.80	0.38	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.40	4.77	0.56	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	95.80	4.79	0.54	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	96.00	4.80	0.37	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.80	4.79	0.53	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	94.60	4.73	0.65	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ	95.00	4.75	0.57	มากที่สุด
โดยรวม	95.51	4.78	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลนาดี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.51 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในคุณภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = 0.37)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.47	4.77	0.44	มากที่สุด	3
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.91	4.80	0.44	มากที่สุด	1
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.43	4.77	0.48	มากที่สุด	4
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.51	4.78	0.56	มากที่สุด	2
โดยรวม	95.58	4.78	0.45	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวมของเทศบาลตำบลนาดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.58 ($\bar{x}=4.78$, S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.91 ($\bar{x}=4.80$, S.D. = 0.44)



ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

งานบริการที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.00	4.75	0.59	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	96.00	4.80	0.44	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.20	4.76	0.58	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	96.20	4.81	0.42	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.00	4.75	0.55	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	96.60	4.83	0.44	มากที่สุด
โดยรวม	95.67	4.78	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี
ของเทศบาลตำบลนาดี ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ร้อยละ 95.67 ($\bar{x} = 4.78$, S.D.=0.48) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีการให้บริการตามลำดับ
ก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.60 ($\bar{x} = 4.83$, S.D. = 0.44)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	96.40	4.82	0.36	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	96.20	4.81	0.42	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.20	4.76	0.55	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางการรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการหลายทาง	96.40	4.82	0.37	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	96.20	4.81	0.39	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.00	4.75	0.55	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	96.00	4.80	0.33	มากที่สุด
โดยรวม	95.91	4.80	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลนาดี ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.91 ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และมีช่องทางการรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการหลายทาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{x} = 4.82$, S.D. = 0.36)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	94.80	4.74	0.67	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับ การปฏิบัติหน้าที่	97.60	4.88	0.33	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การบริการ	96.20	4.81	0.38	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถใน คุณภาพการบริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.60	4.78	0.54	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	94.20	4.71	0.78	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	96.60	4.83	0.32	มากที่สุด
โดยรวม	95.83	4.79	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านรายได้
หรือภาษี ของเทศบาลตำบลนาดี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจร้อยละ 95.83 (\bar{x} = 4.79, S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่
ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
97.60 (\bar{x} = 4.88, S.D. = 0.33)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

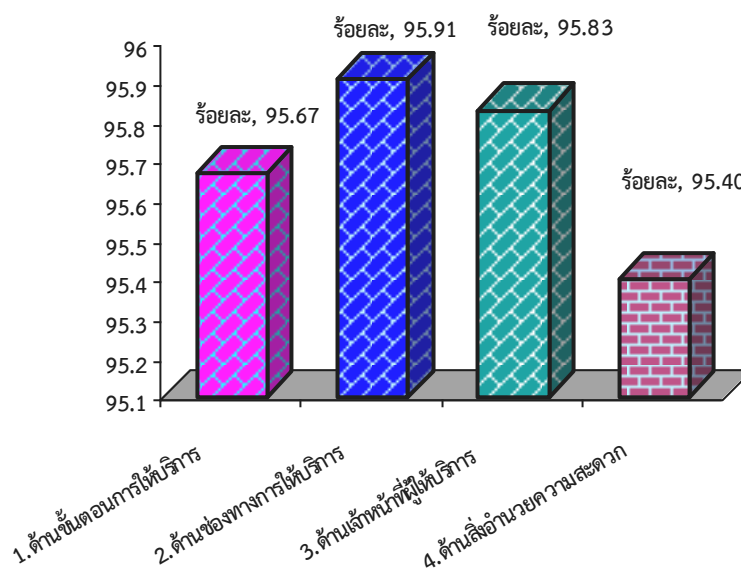
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	96.00	4.80	0.33	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.00	4.75	0.59	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	94.00	4.70	0.62	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	96.00	4.80	0.33	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.80	4.79	0.65	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบสะดวกต่อการให้บริการ	96.00	4.80	0.35	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่ายๆ	95.00	4.75	0.66	มากที่สุด
โดยรวม	95.40	4.77	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้าน
รายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลนาดี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า
สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ
ในคุณภาพการบริการ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวก ต่อการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = 0.33)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
งานด้านรายได้หรือภาษี

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.67	4.78	0.48	มากที่สุด	3
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.91	4.80	0.49	มากที่สุด	1
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.83	4.9	0.50	มากที่สุด	2
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.40	4.77	0.58	มากที่สุด	4
โดยรวม	95.70	4.78	0.55	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 24 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี
ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ของเทศบาลตำบลนาดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ร้อยละ 95.70 (\bar{x} =4.78, S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.91 (\bar{x} =4.80, S.D. = 0.49)



ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

งานบริการที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	94.80	4.74	0.52	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	96.20	4.81	0.42	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.00	4.75	0.51	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.40	4.77	0.38	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.20	4.76	0.45	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.80	4.79	0.5	มากที่สุด
โดยรวม	95.40	4.77	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่าระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลนาดี ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีความสะดวก รวดเร็วในคุณภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ($\bar{x} = 4.81$, S.D. = 0.42)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ ต่อผู้ใช้บริการ	95.40	4.77	0.35	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	96.20	4.81	0.32	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.20	4.76	0.48	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางการรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการหลายทาง	96.40	4.82	0.31	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.60	4.78	0.51	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.00	4.75	0.55	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	96.00	4.80	0.40	มากที่สุด
โดยรวม	95.69	4.78	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจการให้บริการ งานด้านพัฒนา
ชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลนาดี ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.69 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย
มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และมีช่องทางการรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของ
ผู้รับบริการหลายทาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{x} = 4.82$,
S.D. = 0.31)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 4 งานเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	94.80	4.74	0.64	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับ การปฏิบัติหน้าที่	94.00	4.70	0.66	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การบริการ	95.00	4.75	0.38	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ คุณภาพการบริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.60	4.78	0.54	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	94.20	4.71	0.65	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.40	4.77	0.49	มากที่สุด
โดยรวม	94.83	4.74	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนา
ชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลนาดี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.83 ($\bar{x} = 4.74$, S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย
พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการคุณภาพการบริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย
ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
95.60 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.54)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

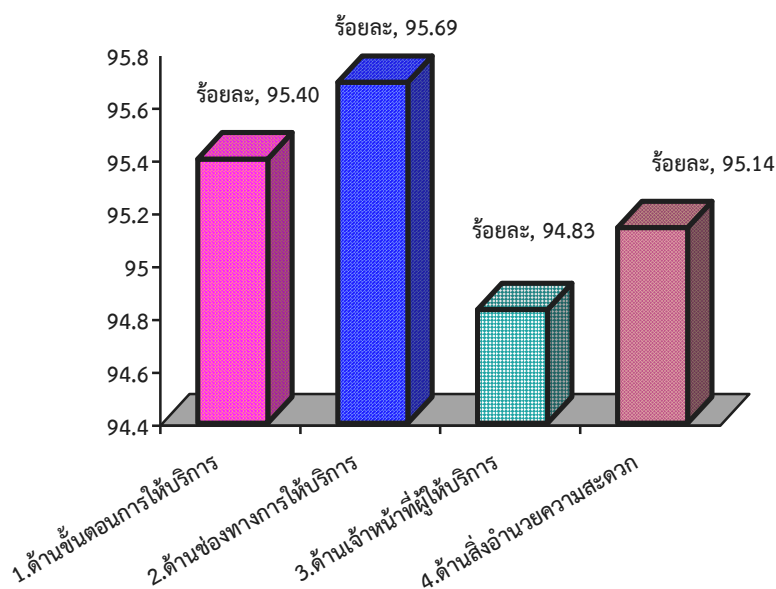
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	96.20	4.81	0.37	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	94.40	4.72	0.60	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	94.00	4.70	0.55	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	96.00	4.80	0.31	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.80	4.79	0.54	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	94.60	4.73	0.63	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่าย ๆ	95.00	4.75	0.57	มากที่สุด
โดยรวม	95.14	4.76	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและ
สวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลนาดี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.14 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า
ด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจร้อยละ 96.20 ($\bar{x} = 4.81$, S.D. = 0.37)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.40	4.77	0.45	มากที่สุด	2
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.69	4.78	0.42	มากที่สุด	1
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.83	4.74	0.55	มากที่สุด	4
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.14	4.76	0.51	มากที่สุด	3
โดยรวม	95.27	4.76	0.48	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 29 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ของเทศบาลตำบลนาดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.69 ($\bar{x}=4.78$, S.D. = 0.42)



ภาพที่ 10 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

งานบริการที่ 5 งานด้านการศึกษา

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.00	4.75	0.70	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	96.00	4.80	0.40	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.20	4.76	0.68	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	96.20	4.81	0.45	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.40	4.77	0.56	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.80	4.79	0.55	มากที่สุด
โดยรวม	95.60	4.78	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 30 พบว่าระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ของเทศบาล
ตำบลนาดี ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60
(\bar{x} = 4.78, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา
การให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 (\bar{x} = 4.81,
S.D. = 0.45)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ ต่อผู้ใช้บริการ	96.40	4.82	0.44	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	96.20	4.81	0.45	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.20	4.76	0.50	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางการรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการหลายทาง	96.40	4.82	0.43	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	96.00	4.80	0.39	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.00	4.75	0.52	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	96.00	4.80	0.37	มากที่สุด
โดยรวม	95.89	4.79	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 31 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้าน
การศึกษา ของเทศบาลตำบลนาดี ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจร้อยละ 95.89 ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีช่องทางการให้บริการ
เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และมีช่องทางการรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการหลายทาง
มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{x} = 4.82$, S.D. = 0.43)

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 4 งานเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	94.80	4.74	0.70	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับ การปฏิบัติหน้าที่	97.20	4.86	0.32	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การบริการ	96.20	4.81	0.38	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	95.60	4.78	0.59	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	94.20	4.71	0.64	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	96.60	4.83	0.33	มากที่สุด
โดยรวม	95.77	4.79	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 32 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านการศึกษา
ของเทศบาลตำบลนาดี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ร้อยละ 95.77 ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัว
เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.20
($\bar{x} = 4.86$, S.D. = 0.32)

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

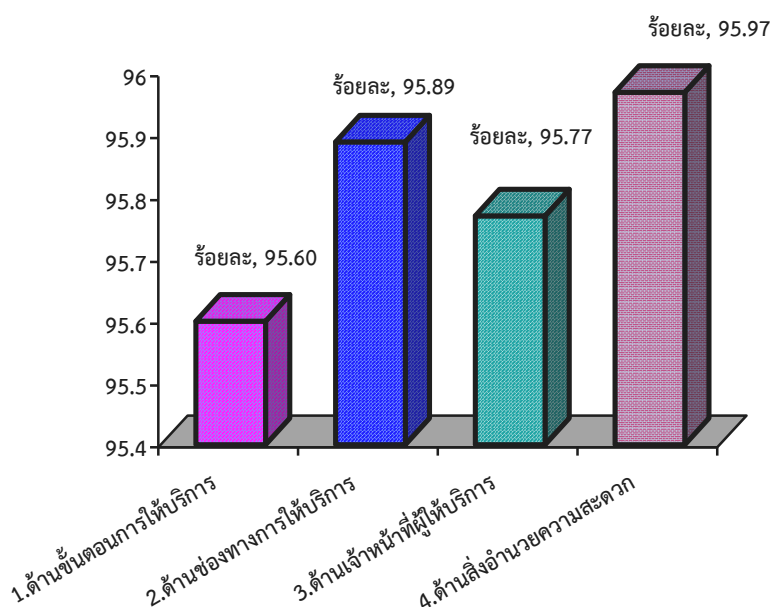
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	96.00	4.80	0.38	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	97.40	4.87	0.32	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	94.00	4.70	0.67	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	96.00	4.80	0.35	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.80	4.79	0.56	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	97.60	4.88	0.31	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่ายๆ	95.00	4.75	0.64	มากที่สุด
โดยรวม	95.97	4.80	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 33 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้าน
การศึกษา ของเทศบาลตำบลนาดี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจร้อยละ 95.97 (\bar{x} = 4.80, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า การจัด
สถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจร้อยละ 97.60 (\bar{x} = 4.88, S.D. = 0.31)

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในด้านการศึกษา

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.60	4.78	0.52	มากที่สุด	4
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.89	4.79	0.53	มากที่สุด	2
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.77	4.79	0.53	มากที่สุด	3
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.97	4.80	0.42	มากที่สุด	1
โดยรวม	95.81	4.79	0.48	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 34 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการศึกษา ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ของเทศบาลตำบลนาดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.81 ($\bar{x}=4.79$, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.97 ($\bar{x}=4.80$, S.D. = 0.42)



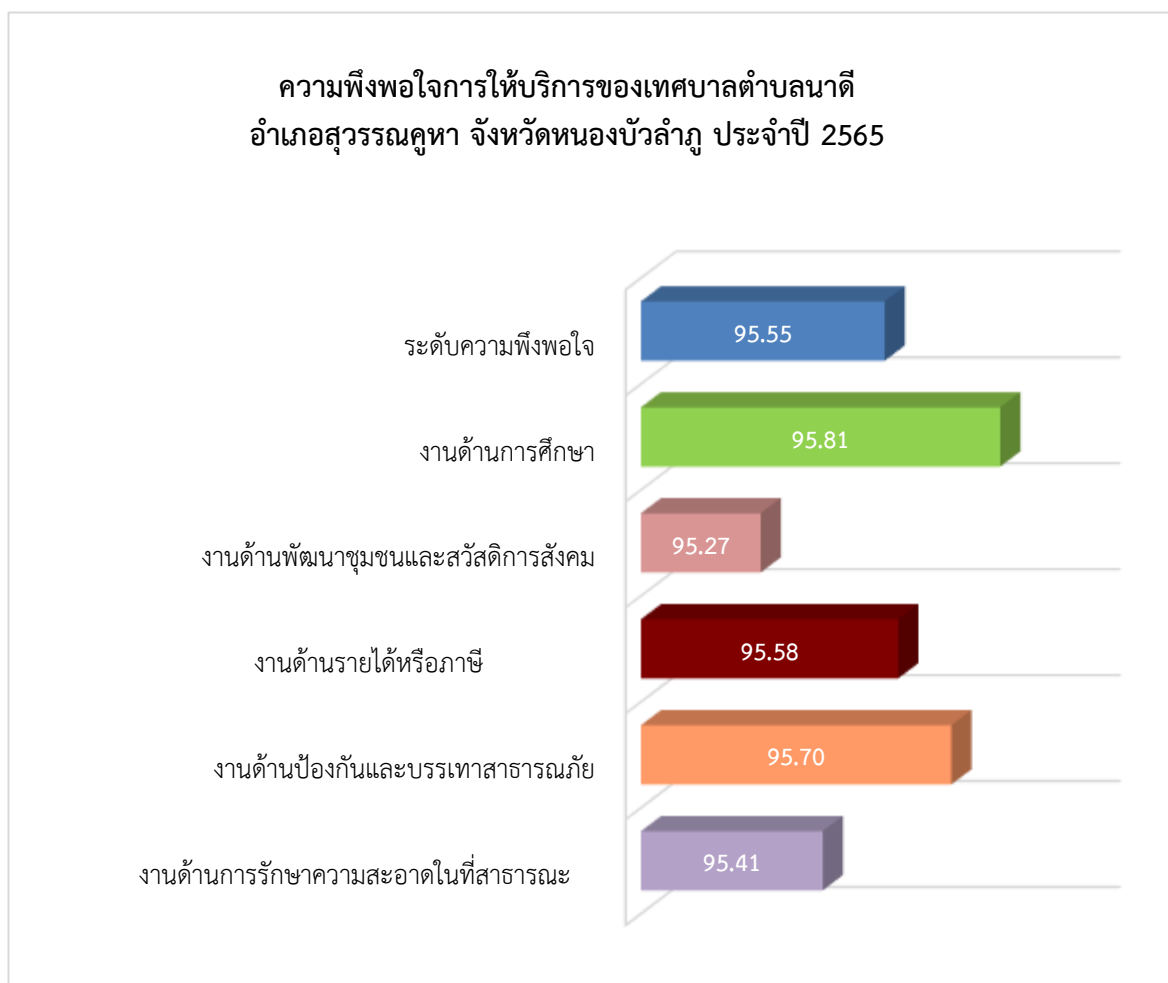
ภาพที่ 11 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการศึกษา

สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลนาดี อำเภอ
สุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565

ตารางที่ 35 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลนาดี

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	อันดับ
1. ความพึงพอใจงานบริการที่ 1 งานด้านการรักษาความสะอาดใน ที่สาธารณะ	95.41	4.77	0.43	มากที่สุด	4
2. ความพึงพอใจงานบริการที่ 2 งานด้านเทศกิจหรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย	95.70	4.78	0.55	มากที่สุด	2
3. ความพึงพอใจงานบริการที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี	95.58	4.78	0.45	มากที่สุด	3
4. ความพึงพอใจงานบริการที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	95.27	4.76	0.48	มากที่สุด	5
5. ความพึงพอใจงานบริการที่ 5 งานด้านการศึกษา	95.81	4.79	0.48	มากที่สุด	1
ระดับความพึงพอใจในภาพรวม	95.55	4.78	0.48	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 35 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ทั้ง 5 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.55 ($\bar{x}=4.78$, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า งานบริการด้านการศึกษามีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.81 ($\bar{x}=4.79$, S.D. = 0.48) รองลงมาคืองานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.70 ($\bar{x}=4.78$, S.D. = 0.55) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.58 ($\bar{x}=4.78$, S.D. = 0.45) งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.41 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.45) และงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.48) ตามลำดับ



ภาพที่ 12 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลนาดี
อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการร่วมโครงการคัดแยกขยะ

รายงานการวิจัยการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนในการเข้าร่วมโครงการคัดแยกขยะ ของประชาชนตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการความพึงพอใจของประชาชนในการเข้าร่วมโครงการคัดแยกขยะ และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อโครงการคัดแยกขยะ ของราษฎรตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจประชาชนที่เข้าร่วมโครงการคัดแยกขยะ

ผลการประเมินความพึงพอใจ

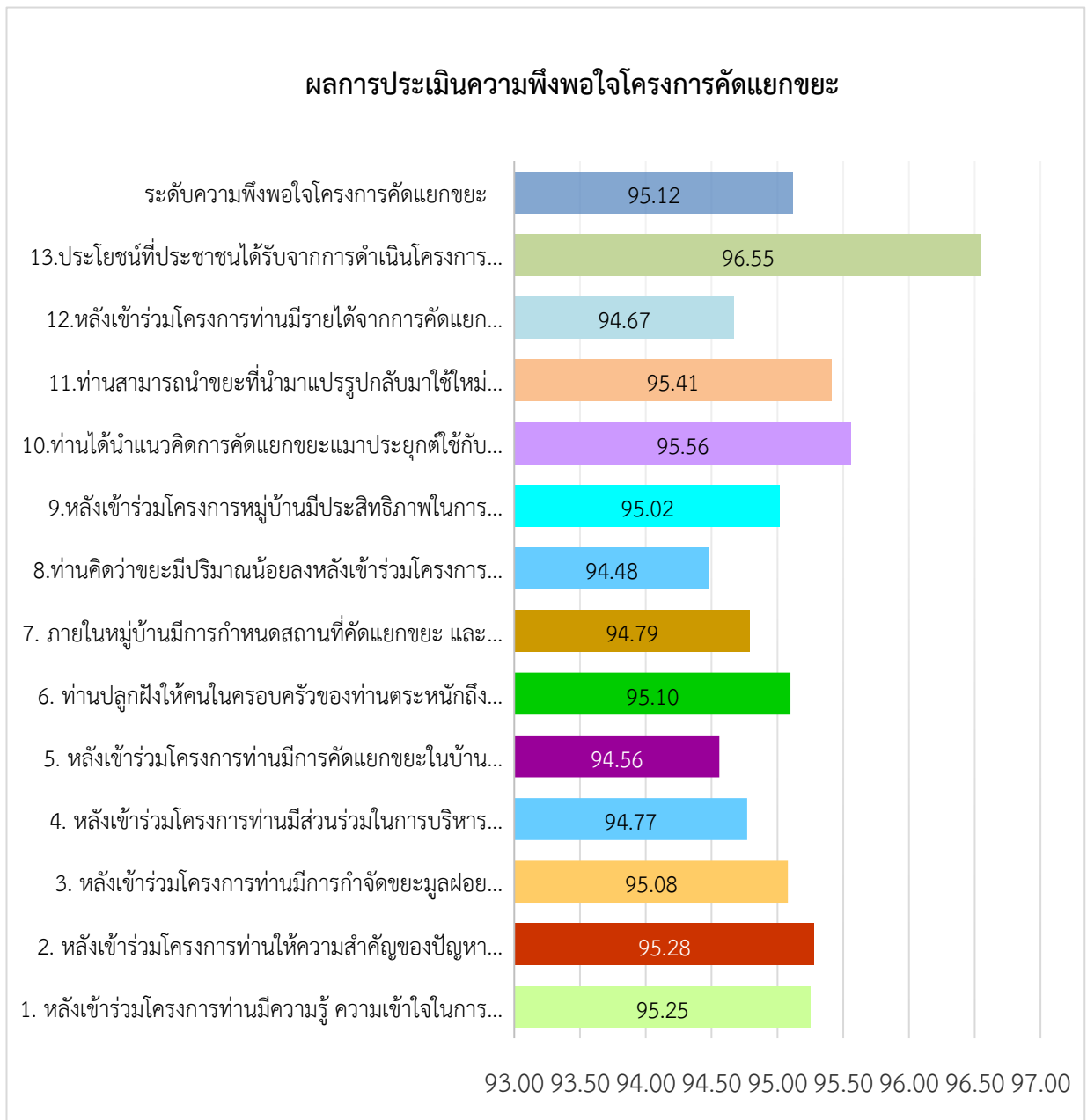
ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมโครงการคัดแยกขยะ พบว่า ประชาชนตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู มีความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมโครงการคัดแยกขยะ ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.12 โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 384 คน

ตารางที่ 36 ความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมโครงการคัดแยกขยะ

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ ความ พึงพอใจ
1. หลังเข้าร่วมโครงการท่านมีความรู้ ความเข้าใจ ในการจัดการขยะมูลฝอยมากขึ้นเพียงใด	95.25	4.76	0.62	มากที่สุด
2. หลังเข้าร่วมโครงการท่านให้ความสำคัญของ ปัญหาขยะมูลฝอยมากขึ้นเพียงใด	95.28	4.76	0.62	มากที่สุด
3. หลังเข้าร่วมโครงการท่านมีการกำจัดขยะมูล ฝอยอย่างถูกวิธีมากขึ้นเพียงใด	95.08	4.75	0.62	มากที่สุด
4. หลังเข้าร่วมโครงการท่านมีส่วนร่วมในการ บริหารจัดการขยะมูลฝอย มากน้อยเพียงใด	94.77	4.74	0.62	มากที่สุด
5. หลังเข้าร่วมโครงการท่านมีการคัดแยกขยะใน บ้านของท่านเพื่อลดปริมาณขยะมูลฝอยมากขึ้น เพียงใด	94.56	4.73	0.61	มากที่สุด
6. ท่านปลุกฝังให้คนในครอบครัวของท่าน ตระหนักถึงประโยชน์ของการคัดแยกขยะมาก น้อยเพียงใด	95.10	4.75	0.62	มากที่สุด
7. ภายในหมู่บ้านมีการกำหนดสถานที่คัดแยก ขยะ และมีถังในการคัดแยกขยะอันตราย เพียงพอกับปริมาณขยะมากขึ้นเพียงใด	94.79	4.74	0.62	มากที่สุด
8. ท่านคิดว่าขยะมีปริมาณน้อยลงหลังเข้าร่วม โครงการมากขึ้นเพียงใด	94.48	4.72	0.61	มากที่สุด
9. หลังเข้าร่วมโครงการหมู่บ้านมีประสิทธิภาพใน การบริหารจัดการขยะมากขึ้นเพียงใด	95.02	4.75	0.62	มากที่สุด
10. ท่านได้นำแนวความคิดการคัดแยกขยะมา ประยุกต์ใช้กับหมู่บ้านของท่านมากขึ้นเพียงใด	95.56	4.78	0.62	มากที่สุด
11. ท่านสามารถนำขยะที่นำมาแปรรูปกลับมาใช้ ใหม่ (Recycle) ให้เกิดประโยชน์มากขึ้นเพียงใด	95.41	4.77	0.62	มากที่สุด

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ ความ พึงพอใจ
12.หลังเข้าร่วมโครงการท่านมีรายได้จากการตัด แยกขยะมาน้อยเพียงใด	94.67	4.73	0.62	มากที่สุด
13.ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนิน โครงการคัดแยกขยะ	96.55	4.84	0.63	มากที่สุด
โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	95.12	4.76	0.62	มากที่สุด

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการคัดแยกขยะ ดังตารางที่ 36 ประชาชนที่เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการคัดแยกขยะ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบว่า ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการคัดแยกขยะ มีค่าเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.55 ซึ่งเป็นความพึงพอใจที่มากที่สุดของโครงการ



ภาพที่ 13 แสดงร้อยละความพึงพอใจโครงการคัดแยกขยะ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ประเมินภารกิจตามลักษณะงานบริการ 5 งาน คือ

5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

5.2 สรุปผล

5.3 อภิปรายผล

5.4 ข้อเสนอแนะ

5.5 ข้อจำกัดทางการวิจัย

5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 4 ด้านบริการ คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของลักษณะงานบริการ 5 งาน ดังนี้

- 1) งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- 2) งานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 3) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี
- 4) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 5) งานบริการด้านการศึกษา

5.2 สรุปผล

การศึกษาสำรวจและประเมินผลระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565 โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน ในเขตเทศบาลตำบลนาดี ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.55 ($\bar{x}=4.79$, S.D. =0.43) เมื่อพิจารณารายด้าน ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.84 ($\bar{x}=4.79$, S.D. = 0.43) รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.53 ($\bar{x}=4.78$, S.D. =0.50) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะอาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.46 ($\bar{x}=4.77$, S.D. =0 .51) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.38 ($\bar{x}=4.77$, S.D. =0 .53) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณา 5 งานบริการ พบว่า งานบริการด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.81 ($\bar{x}=4.79$, S.D. = 0.48) รองลงมาคืองานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.70 ($\bar{x}=4.78$, S.D. = 0.55) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.58 ($\bar{x}=4.78$, S.D. = 0.45) งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.41 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.45) และงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.48) ตามลำดับ

จากผลการสำรวจและประเมินระดับความพึงพอใจการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนาดี

5.3 อภิปรายผล

จากผลการสำรวจและประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565 มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาดี ในการบริการ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของ 4 งานบริการ พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 95.55 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนพัฒนาของเทศบาลตำบลนาดี ว่าด้วยการบริหารองค์กร ซึ่งให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อม มีความสามัคคีเป็นอันดีในหน่วยงาน สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCoRB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าเทศบาลตำบลนาดี ได้ 10 คะแนน

สำหรับแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการพบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.53 แสดงว่าเทศบาลตำบลนาดี มีการวางแผนงานล่วงหน้าและจัดเตรียมการพร้อมเพื่อการบริการอย่างต่อเนื่อง และประชาชนมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับกุสุมา ลมเชย กล่าวว่าการวางแผนงานที่ดีและประชาชนมีความพึงพอใจ หมายถึง ความสำเร็จขององค์กรเป็นการแสดงถึงเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ 2 ทาง ระหว่างผู้ให้กับผู้รับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.84 เทศบาลตำบลนาดี มีการให้บริการหลายช่องทางให้ผู้มารับบริการเลือกใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลนาดี มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.38 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นเป็นมิตรในการให้บริการมีความเสมอภาคในการให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหาได้ทุกด้านมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาตอบข้อซักถามให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอสอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัชชุกร ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการว่าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจแต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวังผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจก็จะส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีกจึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในบริการเป็นภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.46 ซึ่งเป็นความสำเร็จของการให้บริการที่สูงและเป็นการตอบคำถามของการบริการในเทศบาลตำบลนาดี ที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลตำบลนาดี ได้ปฏิบัติจัดเตรียมสถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วนและสะดวก ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการสถานที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกมีความสะอาดและร่มรื่นมีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอมีเอกสารแผ่นพับคู่มือแนะนำการให้บริการเป็นอย่างดีตามลำดับจึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมาก

งานบริการ 5 งาน พบว่า

1. งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.41 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.43)
2. งานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.58 ($\bar{x}=4.78$, S.D. = 0.45)
3. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.58 ($\bar{x}=4.78$, S.D. = 0.45)
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.48)
5. งานบริการด้านการศึกษา
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.81 ($\bar{x}=4.79$, S.D. = 0.48)

ซึ่งมีระดับความพึงพอใจสูง ที่เป็นเช่นนี้เพราะ มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลนาดี ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้ง 6 ยุทธศาสตร์คือ

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์ด้านการบริการจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ
สิ่งแวดล้อม
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต ความเข้มแข็งของชุมชน และการ
ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และกีฬา
- ยุทธศาสตร์ที่ 5 ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจ
- ยุทธศาสตร์ที่ 6 ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมิน พบว่า

- 1) ผลงานในปีที่ผ่านมาของเทศบาลตำบลนาดี ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้
 - 1.1 การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น เช่น มีส่วนร่วมในการจัดทำ
แผนชุมชน แผนพัฒนาพัฒนาท้องถิ่น และการจัดกิจกรรมต่าง ๆ
 - 1.2 การเฝ้าระวังและป้องกันการระบาดของเชื้อโรคไวรัสโคโรนา 2019 (COVID 19)
 - 1.3 การดูแลทุกข์สุขของประชาชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส เช่น ลงพื้นที่จ่าย
เบี้ยยังชีพ แจกสิ่งของให้ประชาชน ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเตียง
 - 1.4 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพและบริการดี

- 1.5 การประสานงานกับประชาชนที่ดีภายในชุมชน/ หมู่บ้าน มีการแจ้งข่าว ประชาสัมพันธ์ลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผ่านกำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน เสียตามสาย
 - 1.6 กรส่งเสริมคุณภาพชีวิตเด็ก เช่น อาหารกลางวัน อาหารเสริม (นม) ศูนย์พัฒนา เด็กเล็ก
- 2) สิ่งทีเทศบาลตำบลนาดี ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ดังนี้
- 2.1 จัดสรรงบประมาณในการแก้ไขปัญหาการจัดการโครงสร้างพื้นฐานไม่ทั่วถึง ครอบคลุมทุกพื้นที่ (ไฟฟ้า ประปา ถนน ท่อระบายน้ำ ฯลฯ) เช่น
 - การก่อสร้าง ซ่อมแซมเส้นทางการคมนาคมให้มีความสะดวก ปลอดภัยในการสัญจรไปมาของประชาชน
 - การปรับปรุง ซ่อมแซม ไฟฟ้าสาธารณะให้สามารถใช้งานได้ปกติและให้มีใช้แบบทั่วถึง
 - ปรับปรุงแก้ไขน้ำประปาที่ไหลไม่สะดวกและน้ำขุ่น ไม่สะอาด
 - จัดสรรงบประมาณในการจัดทำท่อระบายน้ำในซอยตามหมู่บ้าน
 - 2.2 การพัฒนาด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม
 - พัฒนาแหล่งกักเก็บน้ำเพื่อให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค ตลอดปี ทั้งการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร และแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค
 - ก่อสร้างฝายน้ำล้น ขุดลอกหนอง คลอง บึง ลำห้วย
 - การบริหารจัดการขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและมลภาวะสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน
 - 2.3 การพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม ศาสนาและวัฒนธรรม
 - จัดการเรียนการสอนให้มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน
 - การสืบทอด ฟื้นฟู อนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรม และประเพณีให้คงอยู่สืบไป
- 3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
- อยากให้เทศบาลประสานงานกับองค์การบริหารส่วนจังหวัด สำหรับซ่อมแซม ถนนเส้นหลักทางเข้าหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลนาดี เพราะเป็นหลุมเป็นบ่อทำให้ประชาชนในพื้นที่สัญจรไปมาลำบาก และเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง
 - อยากให้มีการจัดบริการน้ำดื่มฟรีเพราะประชาชนซื้อน้ำดื่มกินเอง
 - ขยายเขตไฟฟ้าเพื่อการเกษตรเพิ่มขึ้นและทั่วถึง

- จัดหาพลังงานโซลาร์เซลล์ใช้ในด้านน้ำประปาหมู่บ้านเพราะไฟฟ้าไม่เพียงพอในการทำงานของน้ำประปาในบางครั้ง
- พัฒนาปรับปรุงภูมิทัศน์ชุมชนให้เป็นแหล่งท่องเที่ยว และการส่งเสริมการท่องเที่ยวในท้องถิ่น
- การจัดกิจกรรมโครงการฝึกอบรมให้ชาวบ้านเรียนจักสานตะกร้าและกระเป๋าควรรจัดอย่างต่อเนื่องและให้มีการจัดหาตลาด

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการร่วมโครงการคัดแยกขยะ

บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. บทสรุป

รายงานการวิจัยประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินโครงการคัดแยกขยะ โดยมีประชาชนตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู เข้าร่วมโครงการ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินโครงการคัดแยกขยะ และเพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการดำเนินโครงการคัดแยกขยะ โดยมีการศึกษาระเบียบวิธีวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) วิธีการศึกษาวิจัยคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field research) โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการอบรม โดยผลการศึกษามีดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการคัดแยกขยะ พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมโครงการในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.12 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ข้อมูลความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมโครงการคัดแยกขยะ

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมโครงการคัดแยกขยะ พบว่า โดยภาพรวมแล้วผู้เข้าร่วมโครงการพึงพอใจต่อการเข้าร่วมโครงการคัดแยกขยะ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย **4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.12** โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการในประเด็นคำถาม ดังนี้

1.1 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ ในประเด็นคำถาม “หลังเข้าร่วมโครงการท่านมีความรู้ ความเข้าใจในการจัดการขยะมูลฝอยมากขึ้นเพียงใด”

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการโครงการคัดแยกขยะ พบว่า โดยภาพรวมแล้วผู้เข้าร่วมโครงการฯ มีความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมโครงการท่านมีความรู้ ความเข้าใจในการจัดการขยะมูลฝอย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 (S.D. 0.62) คิดเป็นร้อยละ 95.25 โดยผู้เข้าร่วมโครงการฯ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

1.2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ ในประเด็นคำถาม “หลังเข้าร่วมโครงการท่านให้ความสำคัญของปัญหาขยะมูลฝอยมากขึ้นเพียงใด”

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการคัดแยกขยะ พบว่า โดยภาพรวมแล้วผู้เข้าร่วมโครงการฯ มีความพึงพอใจต่อประเด็นคำถาม “หลังเข้าร่วมโครงการท่านให้ความสำคัญ

ของปัญหาขยะมูลฝอยมากน้อยเพียงใด” เท่ากับ 4.76 (S.D. 0.62) คิดเป็นร้อยละ 95.28 โดยผู้เข้าร่วมโครงการฯ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด

2.3 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ ในประเด็นคำถาม “หลังเข้าร่วมโครงการท่านมีการกำจัดขยะมูลฝอยอย่างถูกวิธีมากน้อยเพียงใด”

ผลการศึกษาคความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการคัดแยกขยะ พบว่า โดยภาพรวมแล้วผู้เข้าร่วมโครงการฯ มีความพึงพอใจต่อประเด็นคำถาม “หลังเข้าร่วมโครงการท่านมีการกำจัดขยะมูลฝอยอย่างถูกวิธีมากน้อยเพียงใด” เท่ากับ 4.75 (S.D. 0.62) คิดเป็นร้อยละ 95.08 โดยผู้เข้าร่วมโครงการฯ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด

2.4 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ ในประเด็นคำถาม “หลังเข้าร่วมโครงการท่านมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการขยะมูลฝอย มากน้อยเพียงใด”

ผลการศึกษาคความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการคัดแยกขยะ พบว่า โดยภาพรวมแล้วผู้เข้าร่วมโครงการฯ มีความพึงพอใจต่อประเด็นคำถาม “หลังเข้าร่วมโครงการท่านมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการขยะมูลฝอย มากน้อยเพียงใด” เท่ากับ 4.74 (S.D. 0.62) คิดเป็นร้อยละ 94.77 โดยผู้เข้าร่วมโครงการฯ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด

2.5 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ ในประเด็นคำถาม “หลังเข้าร่วมโครงการท่านมีการคัดแยกขยะในบ้านของท่าน เพื่อลดปริมาณขยะมูลฝอยมากน้อยเพียงใด”

ผลการศึกษาคความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการคัดแยกขยะ พบว่า โดยภาพรวมแล้วผู้เข้าร่วมโครงการฯ มีความพึงพอใจต่อประเด็นคำถาม “หลังเข้าร่วมโครงการท่านมีการคัดแยกขยะในบ้านของท่าน เพื่อลดปริมาณขยะมูลฝอยมากน้อยเพียงใด” เท่ากับ 4.73 (S.D. 0.61) คิดเป็นร้อยละ 94.56 โดยผู้เข้าร่วมโครงการฯ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด

2.6 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ ในประเด็นคำถาม “ท่านปลูกฝังให้คนในครอบครัวของท่านตระหนักถึงประโยชน์ของการคัดแยกขยะมากน้อยเพียงใด”

ผลการศึกษาคความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการคัดแยกขยะ พบว่า โดยภาพรวมแล้วผู้เข้าร่วมโครงการฯ มีความพึงพอใจต่อประเด็นคำถาม “ท่านปลูกฝังให้คนในครอบครัวของท่านตระหนักถึงประโยชน์ของการคัดแยกขยะมากน้อยเพียงใด” เท่ากับ 4.75 (S.D. 0.62) คิดเป็นร้อยละ 95.10 โดยผู้เข้าร่วมโครงการฯ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด

2.7 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ ในประเด็นคำถาม “ภายในหมู่บ้านมีการกำหนดสถานที่คัดแยกขยะ และมีถังในการคัดแยกขยะอันตราย เพียงพอกับปริมาณขยะมากน้อยเพียงใด”

ผลการศึกษาคความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการคัดแยกขยะ พบว่า โดยภาพรวมแล้วผู้เข้าร่วมโครงการฯ มีความพึงพอใจต่อประเด็นคำถาม “ภายในหมู่บ้านมีการกำหนดสถานที่

คัดแยกขยะ และมีถึงในการคัดแยกขยะอันตราย เพียงพอกับปริมาณขยะมากน้อยเพียงใด” เท่ากับ 4.74 (S.D. 0.62) คิดเป็นร้อยละ 94.79 โดยผู้เข้าร่วมโครงการฯ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด

2.8 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ ในประเด็นคำถาม “ท่านคิดว่าขยะมีปริมาณน้อยลงหลังเข้าร่วมโครงการมากน้อยเพียงใด”

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการคัดแยกขยะ พบว่า โดยภาพรวมแล้วผู้เข้าร่วมโครงการฯ มีความพึงพอใจต่อประเด็นคำถาม “ท่านคิดว่าขยะมีปริมาณน้อยลงหลังเข้าร่วมโครงการมากน้อยเพียงใด” เท่ากับ 4.75 (S.D. 0.61) คิดเป็นร้อยละ 94.48 โดยผู้เข้าร่วมโครงการฯ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด

2.9 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ ในประเด็นคำถาม “หลังเข้าร่วมโครงการหมู่บ้านมีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขยะมากน้อยเพียงใด”

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการคัดแยกขยะ พบว่า โดยภาพรวมแล้วผู้เข้าร่วมโครงการฯ มีความพึงพอใจต่อประเด็นคำถาม “หลังเข้าร่วมโครงการหมู่บ้านมีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขยะมากน้อยเพียงใด” เท่ากับ 4.75 (S.D. 0.62) คิดเป็นร้อยละ 95.02 โดยผู้เข้าร่วมโครงการฯ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด

2.10 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ ในประเด็นคำถาม “ท่านได้นำแนวคิดการคัดแยกขยะมาประยุกต์ใช้กับหมู่บ้านของท่านมากน้อยเพียงใด”

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการคัดแยกขยะ พบว่า โดยภาพรวมแล้วผู้เข้าร่วมโครงการฯ มีความพึงพอใจต่อประเด็นคำถาม “ท่านได้นำแนวคิดการคัดแยกขยะมาประยุกต์ใช้กับหมู่บ้านของท่านมากน้อยเพียงใด” เท่ากับ 4.78 (S.D. 0.62) คิดเป็นร้อยละ 95.56 โดยผู้เข้าร่วมโครงการฯ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด

2.11 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ ในประเด็นคำถาม “ท่านสามารถนำขยะที่นำมาแปรรูปกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) ให้เกิดประโยชน์มากน้อยเพียงใด”

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการคัดแยกขยะ พบว่า โดยภาพรวมแล้วผู้เข้าร่วมโครงการฯ มีความพึงพอใจต่อประเด็นคำถาม “ท่านสามารถนำขยะที่นำมาแปรรูปกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) ให้เกิดประโยชน์มากน้อยเพียงใด” เท่ากับ 4.77 (S.D. 0.61) คิดเป็นร้อยละ 95.41 โดยผู้เข้าร่วมโครงการฯ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด

2.12 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ ในประเด็นคำถาม “หลังเข้าร่วมโครงการท่านมีรายได้จากการคัดแยกขยะมากน้อยเพียงใด”

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการคัดแยกขยะ พบว่า โดยภาพรวมแล้วผู้เข้าร่วมโครงการฯ มีความพึงพอใจต่อประเด็นคำถาม “หลังเข้าร่วมโครงการท่านมีรายได้จาก

การคัดแยกขยะมากน้อยเพียงใด” เท่ากับ 4.73 (S.D. 0.62) คิดเป็นร้อยละ 94.67 โดยผู้เข้าร่วมโครงการฯ มีความพึงพอใจ ในระดับ มากที่สุด

2.13 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ ในประเด็นคำถาม “ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการคัดแยกขยะ”

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการคัดแยกขยะ พบว่า โดยภาพรวมแล้วผู้เข้าร่วมโครงการฯ มีความพึงพอใจต่อประเด็นคำถาม “ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการคัดแยกขยะ” เท่ากับ 4.84 (S.D. 0.63) คิดเป็นร้อยละ 96.55 โดยผู้เข้าร่วมโครงการฯ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการคัดแยกขยะ พบว่า โดยภาพรวมแล้วผู้เข้าร่วมโครงการฯ มีความพึงพอใจโดยภาพรวม เท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.12 โดยผู้เข้าร่วมโครงการฯ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2. อภิปรายผล

จากผลของการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ได้ข้อค้นพบ ซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการคัดแยกขยะ ได้ดังต่อไปนี้

ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมโครงการคัดแยกขยะ ว่ามีความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมโครงการคัดแยกขยะ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.12 ซึ่งผู้เข้าร่วมโครงการคัดแยกขยะ มีความพึงพอใจ ดังนี้

ลำดับที่ 1 ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการฝึกอบรมการจัดการขยะ

มีความพึงพอใจร้อยละ 96.55

ลำดับที่ 2 ท่านได้นำแนวคิดการคัดแยกขยะมาประยุกต์ใช้กับหมู่บ้านของท่านมากน้อยเพียงใด

มีความพึงพอใจร้อยละ 95.56

ลำดับที่ 3 ท่านสามารถนำขยะที่นำมาแปรรูปกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) ให้เกิดประโยชน์มากน้อย

เพียงใด มีความพึงพอใจร้อยละ 95.41

ลำดับที่ 4 หลังเข้าร่วมโครงการท่านให้ความสำคัญของปัญหาขยะมูลฝอยมากน้อยเพียงใด

มีความพึงพอใจร้อยละ 95.28

ลำดับที่ 5 หลังเข้าร่วมโครงการท่านมีความรู้ ความเข้าใจในการจัดการขยะมูลฝอยมากน้อยเพียงใด

มีความพึงพอใจร้อยละ 95.24

ลำดับที่ 6 ท่านปลุกฝังให้คนในครอบครัวของท่านตระหนักถึงประโยชน์ของการคัดแยกขยะมาก

น้อยเพียงใด มีความพึงพอใจร้อยละ 95.10

- ลำดับที่ 7 หลังเข้าร่วมโครงการท่านมีการกำจัดขยะมูลฝอยอย่างถูกวิธีมากขึ้นเพียงใด
มีความพึงพอใจร้อยละ 95.08
- ลำดับที่ 8 หลังเข้าร่วมโครงการหมู่บ้านมีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขยะมากขึ้นเพียงใด
มีความพึงพอใจร้อยละ 95.00
- ลำดับที่ 9 ภายในหมู่บ้านมีการกำหนดสถานที่คัดแยกขยะ และมีถึงในการคัดแยกขยะอันตราย
เพียงพอกับปริมาณขยะมากขึ้นเพียงใด มีความพึงพอใจร้อยละ 94.79
- ลำดับที่ 10 หลังเข้าร่วมโครงการท่านมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการขยะมูลฝอย มากน้อยเพียงใด
มีความพึงพอใจร้อยละ 94.77
- ลำดับที่ 11 หลังเข้าร่วมโครงการท่านมีรายได้จากการคัดแยกขยะมากขึ้นเพียงใด
มีความพึงพอใจร้อยละ 94.67
- ลำดับที่ 12 หลังเข้าร่วมโครงการท่านมีการคัดแยกขยะในบ้านของท่านเพื่อลดปริมาณขยะมูลฝอย
มากขึ้น เพียงใด มีความพึงพอใจร้อยละ 94.56
- ลำดับที่ 13 ท่านคิดว่าขยะมีปริมาณน้อยลงหลังเข้าร่วมโครงการมากขึ้นเพียงใด
มีความพึงพอใจร้อยละ 94.48

โครงการคัดแยกขยะ มีความพึงพอใจ “ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการคัดแยกขยะ” มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.55 รองลงมาซึ่งผู้เข้าร่วมโครงการคัดแยกขยะ มีความพึงพอใจในประเด็นคำถาม “ท่านได้นำแนวความคิดการบริหารจัดการขยะและวิธีการลดขยะที่ต้นทางมาประยุกต์ใช้กับหมู่บ้านของท่านมากขึ้นเพียงใด” ร้อยละ 95.56 และผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจในประเด็นคำถาม “ท่านคิดว่าขยะมีปริมาณน้อยลงหลังเข้าร่วมโครงการมากขึ้นเพียงใด” น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.48 ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัดหนองบัวลำภู (พ.ศ. 2561 – 2565) ให้จังหวัดหนองบัวลำภู เป็นเมืองที่มีค่านิยมดังนี้ “หนองบัวลำภู เมืองน่าอยู่ น่าเที่ยว” ซึ่งเป็นไปตามยุทธศาสตร์การส่งเสริมการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน และยังมีผลการศึกษาที่สอดคล้องกับ พงศ์ธร ถาวรวงศ์ (2541: 34) (อ้างถึงใน มาลัย ให้ประเสริฐ 2557:8) ได้กล่าวถึงอย่างสอดคล้องกันว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก โดยความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ ดังนั้น ความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการคัดแยกขยะ จึงเป็นกิจกรรมที่ดำเนินงานโดยหน่วยงานของรัฐที่ดำเนินการให้การสนับสนุนให้ประชาชนภายในตำบล เพื่อให้แต่ละหมู่บ้านสามารถบริหารจัดการขยะได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการคัดแยกขยะเริ่มต้นจากครัวเรือน เน้นหนักมาตรการทางสังคมให้สมาชิกในชุมชนร่วมมือกันลดขยะและคัดแยกขยะแทนการ

พึ่งพาเทคโนโลยี และยังมีการให้ประชาชนเข้าร่วมเป็นสมาชิกมาปนกิจสงเคราะห์จากขยะ ซึ่งถือเป็นโครงการที่ดี สามารถช่วยเหลือประชาชนในเขตตำบลนาดี ให้มีคุณภาพและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น แต่ปัจจัยสำคัญที่สุด คือ ผู้นำชุมชนมีการติดตามและสนับสนุนการคัดแยกขยะอย่างจริงจัง และเปิดโอกาสให้ชาวบ้านร่วมกันอภิปราย ระดมความเห็นกันว่าเราควรมีการจัดการอย่างไร จนได้เป็นข้อสรุปของการบริหารจัดการขยะอย่างมีศักยภาพ และสามารถเป็นต้นแบบในการบริหารจัดการขยะให้กับตำบลอื่น ๆ ต่อไป

3. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา “ความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมโครงการคัดแยกขยะของตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากการศึกษา “ความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมโครงการคัดแยกขยะ” ของตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู โดยใช้แบบสอบถามแบบมีโครงสร้างกับผู้เข้าร่วมโครงการที่อาศัยอยู่ในตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู พบว่า ส่วนใหญ่แล้วประชาชนในพื้นที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งอาจจะเป็นผลมาจากมีการบริหารจัดการขยะที่ประสิทธิภาพ ประชาชนในพื้นที่คัดแยกขยะมีรายได้จากการจำหน่ายขยะ เปลี่ยนขยะเป็นเงิน เป็นการทำกลยุทธ์ในการสร้างรายได้จากการใช้ปัญหาของขยะ เป็นการสร้างกองทุนชุมชน โดยไม่ต้องรอพึ่งงบประมาณจากรัฐ ตามหลักการพึ่งตนเอง อีกแนวทางหนึ่งของการสร้างชุมชนเข้มแข็ง ส่งผลทำให้ขยะมูลฝอยภายในหมู่บ้านและชุมชนมีจำนวนน้อยลง ประชาชนจึงเกิดความพึงพอใจในโครงการฯ ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ควรมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมให้ประชาชนสร้างจิตสำนึกในการร่วมกันรักษาสิ่งแวดล้อมและสร้างความสามัคคีในชุมชน เช่น การทอดผ้าป่าขยะรีไซเคิล
2. ควรทำความร่วมมือหรือขยายพื้นที่ในการจัดทำโครงการฯ ให้ครอบคลุมทั้งอำเภอ เพื่อให้การบริหารจัดการขยะมูลฝอยและกองทุนสมาชิกมาปนกิจสงเคราะห์จากขยะ ที่ให้ผลประโยชน์กับประชาชนได้มากขึ้นและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
3. เทศบาลตำบลนาดี ควรมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อสร้างจัดทำกรังคัดแยกขยะและกรังคัดแยกขยะมีอันตราย เพื่อให้มีการจัดการอย่างถูกวิธี ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของประชาชนในพื้นที่ และคุณภาพของสิ่งแวดล้อมในระยะยาว
4. เทศบาลตำบลนาดี ควรจัดโครงการต่อเนื่อง และมีการนำประชาชนไปศึกษาดูงาน เพื่อให้มีแนวทางดำเนินโครงการที่ยั่งยืนสืบไป

5. สร้างกระบวนการการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนและประชาชนในพื้นที่เพื่อเสนอแนะ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ร่วมตัดสินใจและร่วมมือการดำเนินการโครงการที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหา ขยะมูลฝอย

6. 2 จัดให้มีการยกย่อง เชิดชูเกียรติ ประกวดและให้รางวัลองค์กรและบุคคลที่มีจิตสำนึกและผลงานการบริหารจัดการขยะมูลฝอยดีเด่น เช่น หน่วยงานระดับจังหวัด อำเภอ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมู่บ้านชุมชนสถาน

ข้อจำกัดทางการวิจัย

ในภาพรวม ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องตามหลักเกณฑ์การวิจัยทุกขั้นตอน แต่ยังมีข้อจำกัดการวิจัยที่สำคัญ 2 ประการที่มีผลต่อระดับคะแนนความพึงพอใจ ซึ่งปรับแก้ไขได้ยากและถือเป็นข้อจำกัดในการสำรวจวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. การสุ่มเลือกตัวอย่างไม่กระจายอย่างอิสระทั่วถึง เนื่องจากการกระจายประชากรในท้องถิ่นไม่สม่ำเสมอ กลุ่มตัวอย่างที่สำรวจจึงไม่กระจายอย่างอิสระ (Random) เท่าที่ควร

2. ปัจจัยของวัฒนธรรมของท้องถิ่นของผู้ตอบแบบสอบถาม เพราะผู้ที่ตอบแบบสอบถามมักจะมีแนวโน้มให้คะแนนพึงพอใจสูง หรือไม่ตอบแบบสอบถามในประเด็นนั้น ระดับคะแนนความพึงพอใจจึงมีแนวโน้มสูง หรือผู้ตอบมักจะเลี่ยงโดยตอบไม่ตรงความรู้สึกด้วยเกรงว่าอาจมีผลเสียต่อตนเอง หรือมีความคิดเห็นในทางลบ แต่ห้ามผู้สำรวจข้อมูลทำการบันทึก ซึ่งผู้สำรวจข้อมูลก็ไม่สามารถบันทึกได้ เพราะต้องเคารพมารยาทการวิจัย

โดยสรุป เทศบาลตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2548. คู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลง
แผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ
- เกรียงเดช รัตนวงษ์สิงห์. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด้าน
ทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเดชอุดม จังหวัด
อุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์.อัสสัมชัญ.
- โกวิท พวงงาม. (2542) การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ :
วิญญูชน, 2542.
- นิเมธ พรหมพยัคฆ์. (2542).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาล
ตำบลสุโขทัย.ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม,สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์. อัสสัมชัญ.
- บัญญัติ แก้วส่อง. 2545. **องค์การ การจัดการและการพัฒนา.** กรุงเทพฯ : อักษรวิพัฒน์ จำกัด.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2545. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น
- ปัญญา ต้นเงิน.(2542). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดชลบุรี. ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.อัสสัมชัญ.
- แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.2561-2565). เทศบาลตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา, จังหวัด
หนองบัวลำภู
- อนุเทพ เบื้องบน. (2544).การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด
(มหาชน) สาขาบางนา.ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
นโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. อัสสัมชัญ.
- Yamane, Taro. 1967. Statistic, An Introductory Analysis, 2nd Ed. New York : Harper and
Row.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูลความพึงพอใจการให้บริการ



**แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2565**

อบต./ทต. ที่ให้บริการ.....เทศบาลตำบลนาดี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู.....วัน/เดือน/ปี ที่เก็บข้อมูล.....

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

แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วนคือข้อมูลทั่วไป การวัดความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

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

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งในความอนุเคราะห์ของท่าน และข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น โครงการความร่วมมือในการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตความรับผิดชอบของ อปท. กับ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ส่วนที่ 2 : การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปี 2565 (กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน)

งานบริการที่ 1 งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

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

งานบริการที่ 2 งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

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

งานบริการที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี

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

งานบริการที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

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

งานบริการที่ 5 งานด้านการศึกษา

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

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าเทศบาล มีผลงานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจมากที่สุด เพราะอะไร

1.1

1.2

1.3

1.4

1.5

2. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าสิ่งใดที่เทศบาล ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน

2.1

2.2

2.3

2.4

2.5

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

3.1

3.2

3.3

3.4

3.5

แบบสอบถามโครงการคัดแยกขยะ

ลำดับ	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ต้องปรับปรุง (1)
1	หลังเข้าร่วมโครงการท่านมีความรู้ ความเข้าใจในการจัดการขยะมูลฝอย อย่างน้อยเพียงใด					
2	หลังเข้าร่วมโครงการท่านให้ความสำคัญของปัญหาขยะมูลฝอยอย่างน้อย เพียงใด					
3	หลังเข้าร่วมโครงการท่านมีการกำจัดขยะมูลฝอยอย่างถูกวิธีอย่างน้อย เพียงใด					
4	หลังเข้าร่วมโครงการท่านมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการขยะมูลฝอย อย่างน้อยเพียงใด					
5	หลังเข้าร่วมโครงการท่านมีการคัดแยกขยะในบ้านของท่านเพื่อลด ปริมาณขยะมูลฝอยอย่างน้อยเพียงใด					
6	ท่านปลุกฝังให้คนในครอบครัวของท่านตระหนักถึงประโยชน์ของการคัด แยกขยะอย่างน้อยเพียงใด					
7	ภายในหมู่บ้านมีการกำหนดสถานที่คัดแยกขยะ และมีถังในการคัดแยก ขยะอันตราย เพียงพอกับปริมาณขยะอย่างน้อยเพียงใด					
8	ท่านคิดว่าขยะมีปริมาณน้อยลงหลังเข้าร่วมโครงการอย่างน้อยเพียงใด					
9	หลังเข้าร่วมโครงการหมู่บ้านมีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขยะมาก น้อยเพียงใด					
10	ท่านได้นำแนวคิดการคัดแยกขยะมาประยุกต์ใช้กับหมู่บ้านของท่านมาก น้อยเพียงใด					
11	ท่านสามารถนำขยะที่นำมาแปรรูปกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) ให้เกิด ประโยชน์อย่างน้อยเพียงใด					
12	หลังเข้าร่วมโครงการท่านมีรายได้จากการคัดแยกขยะอย่างน้อยเพียงใด					
13	ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการคัดแยกขยะ					

ข้อเสนอแนะ.....

ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูลความพึงพอใจการให้บริการ



















