**บทที่ 2**

 **เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

 การวิจัยเรื่อง ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำการวิจัยภายใต้แนวความคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ นำมาศึกษากับบริบทขององค์การบริหาร ส่วนตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม มีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

 1. แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL)

 2. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (Customer Satisfaction)

 3. กรอบแนวคิดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน

 4. แนวทางการพัฒนายุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (strategic lissues

 5. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ

 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL)**

 คุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) เป็นแนวคิดหนึ่งได้รับการนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐไทยในช่วงหลายปีที่ผ่านมา และได้รับความสนใจนำมาปรับปรุงเพื่อใช้เป็นเครื่องมือวัดสมรรถนะในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐมากขึ้นเป็นลำดับปัจจุบัน (ชัชวาลย์ ทัตศิวัช, 2554)

 **2.1.1 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ**

 “คุณภาพ” สามารถพิจารณาได้จากหลายมุมมอง และสาขาความรู้ หลายลักษณะทางเศรษฐกิจ สังคม การตลาด จิตวิทยาและการวิจัยการดำเนินการ (Khantanapha, 2000: 8) โดยจากมุมมองของบอร์น (Born, 1994) คุณภาพเป็นเรื่องทางเทคนิคที่ปัจจุบันได้รับความสำคัญอย่างยิ่งจากผู้บริหารระดับสูง (top management agenda) และเป็นหนึ่งในปัจจัยพื้นฐานของการสร้างสมรรถนะการจัดการและการแข่งขันให้กับองค์กร และได้รับความสนใจอย่างเห็นได้ชัดในช่วงหลายคริสต์ทศวรรษที่ผ่านมาแต่ในมุมมองเชิงปรัชญา (Philosophical View) คุณภาพเป็นคุณลักษณะแห่งความคิดและบรรดาถ้อยแถลงที่เชื่อมั่นว่าจะก่อให้เกิดผลดังที่คาดไว้ (Pirsig, 1974 cited in Khantanapha, 2000 : 8) ความเป็นนามธรรมของคุณภาพนี้ ทำให้เรายากที่จะให้คำนิยามความหมายของคุณภาพได้ เนื่องจากคุณภาพมักเป็นคำที่จะต้องพิจารณาในเชิงสัมพัทธ์กับตัวของมันเอง

 นักวิชาการที่มีชื่อเสียงซึ่งได้ให้ความหมายของคุณภาพที่ได้รับการยอมรับกันอย่างแพร่หลายได้แก่ Joseph Juran (1998) ปรมาจารย์ด้านการบริหารงานคุณภาพ ผู้เสนอแนวคิดระบบการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management-TQM) อดีตศาสตราจารย์แห่งสถาบันเทคโนโลยีแห่งแมสซาชูเซทท์ (MIT) ได้เสนอไว้ว่า คุณภาพก็คือ ความเหมาะเจาะพอดีในการใช้และเป็นส่วนขยายในความสำเร็จของผลิตภัณฑ์ (สินค้าหรือบริการ) ในการตอบสนองต่อวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการใช้งานตลอดระยะเวลาที่ใช้สินค้าหรือบริการนั้น ส่วนครอสบี้ (Crosby, 1982) ให้ความหมายอย่างกระชับไว้ว่าเป็นการตอบสนองต่อความต้องการ (Conformance to requirement) ในขณะที่ Zeithaml, Parasuraman, and Berry (1990) เสนอว่าคุณภาพเป็นสิ่งที่ได้จากความคาดหมายของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อบริการนั้น กล่าวโดยสรุปได้ว่า คุณภาพก็คือ ผลิตภัณฑ์บริการที่ดีที่สุด โดยมีคุณค่าและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในการให้บริการ/ผลิตภัณฑ์ หากผู้รับบริการได้รับการบริการเป็นไปตามที่คาดหวัง กล่าวได้ว่า การบริการมีคุณภาพ (Juran and Gryan, 1988 ; Hutchins, 1985 : 165 ; Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990 : 16) คุณภาพจึงเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของลูกค้าในผลิตภัณฑ์ หรือบริการกับการรับรู้ที่แท้จริงที่มี โดยหากลูกค้าหรือผู้รับบริการเห็นว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการเหล่านั้นเป็นสิ่งที่ดีที่สุดและตรงตามที่คาดหวัง ก็ถือได้ว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการดังกล่าวมีคุณภาพนั่นเอง และคุณภาพการให้บริการนี้ จากทัศนะของ Ross, Goetsch and Davis, (1997 : 11-13) จัดว่าเป็นกรอบการมองเรื่องคุณภาพกรอบหนึ่ง พร้อมอธิบายว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการควบคุมเพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการ อันมีความแตกต่างจากคุณภาพในการผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้ เพราะวิธีการควบคุมคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ยาก เนื่องจากการบริการจะมีการควบคุมหรือบริการจัดการน้อย แต่ขณะเดียวกันก็มีความสำคัญมาก กับในทางหนึ่งระดับของคุณภาพที่ได้จากการบริการ มักไม่สามารถทำการทำนายได้เพราะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการได้แก่ พฤติกรรมผู้ให้บริการ (Behavior of the delivery person) ภาพพจน์ ชื่อเสียงขององค์การ (Image of the organization) โดยผู้รับบริการจะเป็นผู้ทำการตรวจสอบตั้งแต่กระบวนการการเริ่มให้บริการจนถึงการสิ้นสุดในการให้บริการ โดยการให้บริการจะยิ่งดียิ่งขึ้น ถ้าหากผู้รับบริการทำการประเมินการให้บริการในขณะนั้น จากที่ได้กล่าวถึงทัศนะของนักวิชาการดังกล่าว การศึกษาคุณภาพการให้บริการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญเรื่องหนึ่งและเป็นมุมมองในเชิงคุณภาพที่สำคัญที่พึ่งได้รับความสนใจ

 Gronroos (1982; 1990: 17) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

 Crosby (1988: 15) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการหรือ “Service quality” นั้นเป็นแนวคิดที่ถือเป็นหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วยคุณภาพการให้บริการ เป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception service) จากผู้ให้บริการซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการ ที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการ ที่ได้รับเป็นอย่างมาก

 ตามแนวคิดของ Buzzell and Gale (1987) คุณภาพการให้บริการ เป็นเรื่องที่ได้รับความสนใจและมีการให้ความสำคัญอย่างมาก ดังที่ได้กล่าวไปแล้วนั้น มีผลงานวิจัยที่ค้นคว้าพฤติกรรมของผู้บริโภคและผลของความคาดหวังของผู้บริโภคซึ่งพบว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับการมองหรือทัศนะของผู้บริโภคที่เราเรียกกันทั่วไปว่า “ลูกค้า”

 วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ (2543 : 14-15) คุณภาพการให้บริการ คือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

 สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550 : 66) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

 สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขันได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องการกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ (ชัชวาล ทัตศิวัช, 2554)

 **2.1.2 เกณฑ์การวัดคุณภาพการบริการ**

 สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550 : 50) อธิบายให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการโดยพื้นฐานแล้วนับเป็นเรื่องที่ยากเนื่องจากธรรมชาติความไม่แน่นอนของงานบริการที่จับต้องไม่ได้และคาดหมายลำบาก จึงได้มีความพยายามจากนักวิชาการมาโดยต่อเนื่องในการพยายามค้นหาแนวทางการประเมินหรือวัดคุณภาพการให้บริการที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงมิติของการปฏิบัติและสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างเด่นชัดที่สุด

 Gronroos (1982) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบไปถึงทั้งความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการจะมีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับระดับของคุณภาพเชิงเทคนิคและคุณภาพเชิงหน้าที่นั่นเอง

 เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

 1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่าผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

 2. ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

 3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับบริการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

 4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

 5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (Recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ทันท่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

 6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของ ผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด คำอธิบายและผลงานของการศึกษาเรื่องคุณภาพให้บริการของ Gronroos (1982) ตามที่ได้กล่าวนั้น นับได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการศึกษาคุณภาพที่เน้นหนักในเชิงคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริง ผลงานที่สำคัญอันเป็นแนวคิดของ Gronroos คือ ข้อเสนอในเชิงแนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่เขาเรียกว่า “คุณภาพการให้บริการที่ลูกค้ารับรู้ (Preceived Service Quality-PSQ)” และ “คุณภาพการให้บริการที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด (Total Perceived Quality-TPQ)” ซึ่งเป็นแนวคิดที่เกิดจากการวิจัยเกี่ยวกับ พฤติกรรมของผู้บริโภคและผลกระทบที่เกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการที่มีต่อการประเมินคุณภาพของบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการแล้ว (ธีรกิติ นวรัตน ณ อยุทธยา, 2547 : 182 อ้างถึงในชัชวาล ทัตศิวัชร, 2554)

 Gronroos (1990 40-42) ได้อธิบายแนวคิดในเรื่องคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด ว่าเป็นคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการรับรู้ โดยเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของสิ่งต่าง ๆ ที่สำคัญ 2 ประการคือ

 1. คุณภาพที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการคาดหวัง (Expected quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การสื่อสารทางการตลาด (Marketing communication) ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate image) การสื่อสารแบบปากต่อปาก (Word-of-mouth communication) และความต้องการของลูกค้า (Customer needs)

 2. คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Experiences quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate image) คุณภาพเชิงเทคนิค (Teechnical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) ทัศนะเรื่องคุณภาพการให้บริการของ Gronroos ดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ลูกค้าที่รับบริการมักจะทำการประเมินคุณภาพของการให้บริการ โดยการเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวังกับคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ของการใช้บริการว่าคุณภาพทั้งสองด้านนั้น สอดคล้องกันหรือไม่ หรือมีความแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งเมื่อนำมาพิจารณาร่วมกันแล้ว จะกลายเป็นคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด (Total Perceived Quality-TPQ) และทำการสรุปผลขั้นสุดท้ายเป็นคุณภาพที่รับรู้ได้ (Perceived Service Quality-PSQ) นั่นเองซึ่งหากผลจากการเปรียบเทียบพบว่า คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ไม่เป็นไปหรือไม่สอดคล้องกับคุณภาพที่คาดหวังจะทำให้มีการรับรู้ของลูกค้าที่ดีหรือไม่ดีอย่างไร

 **2.1.3 เครื่องมือเพื่อใช้ชี้จัดคุณภาพการให้บริการ**

 Parasuraman and Othere (1985) ในผลงานการวิจัยเชิงสำรวจและบทความตีพิมพ์เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ผลงานเมื่อปี ค.ศ. 1985. 1988 และ 1990) ซึ่งได้ต่อยอดจากผลงานความคิดของ Gronroos (1982; 1984) และได้รับการพัฒนามาเป็นกรอบแนวคิดพื้นฐานเรื่องการศึกษาคุณภาพการให้บริการ Buzzle and Gale (1975) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้

 1. คุณภาพการให้บริการ จะถูกกำหนดโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการ ลูกค้าหรือผู้รับบริการจะเป็นผู้พิจารณาว่าอะไรที่เรียกว่าคุณภาพ โดยไม่ได้ใส่ใจว่ากระบวนการทำให้การบริการเกิดขึ้นนั้นเป็นอย่างไรก็ดีลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่ละคนย่อมมีมุมมองในเรื่องคุณภาพที่อาจแตกต่างกันไปบ้าง

 2. คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่องค์การจะต้องค้นหาอยู่ตลอดเวลาไม่มีจุดสิ้นสุด โดยที่เราไม่สามารถกำหนดคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปโดยเฉพาะเจาะจงหรือเป็นสูตรสำเร็จดายตัวได้การให้บริการที่ดีมีคุณภาพจึงต้องทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทั้งในช่วงเวลาที่กิจการดำเนินไปได้ด้วยดีหรือไม่ดีก็ตาม

 3. คุณภาพการให้บริการ จะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานในส่วนใด การควบคุมคุณภาพของการปฏิบัติงานของแต่ละคนเป็นเรื่องที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการให้บริการที่มีคุณภาพได้ สิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องได้รับคือการปลูกฝังจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อการให้บริการ และการนำเสนอบริการที่มีคุณภาพอยู่เสมอ ทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้าหรือผู้รับบริการ

 4. คุณภาพการให้บริการ การบริหารการบริการและการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่ไม่อาจแยกออกจากกันได้ ในการนำเสนอการให้บริการที่มีคุณภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานให้บริการจำเป็นต้องมีความรู้และเข้าใจคำติชมผลงาน ซึ่งในการนี้ ผู้บริการจะต้องเอาใจใส่ต่อการบริหารจัดการ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานบริการด้วยความจริงใจและสร้างสรรค์ ภายใต้ความมุ่งหวังที่จะให้บริการที่ออกมามีคุณภาพดี

 5. คุณภาพการให้บริการ จะต้องอยู่บนพื้นฐานความเป็นธรรม

 6. คุณภาพการให้บริการจะดีเพียงใดขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมของการบริการภายในองค์การที่เน้นความเป็นธรรมและคุณค่าของคน โดยองค์การที่ให้บริการที่สามารถปฏิบัติต่อลูกค้า และบุคลากรขององค์การได้อย่างเท่าเทียมกัน ย่อมสะท้อนในการให้บริการ แม้ว่าคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริง

 7. คุณภาพการให้บริการ ขึ้นอยู่กับความพร้อมในการให้บริการ แม้ว่าคุณภาพการให้บริการจะไม่สามารถหรือยากที่จะกำหนดตายตัวลงไป แต่การวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมของการบริการไว้ล่วงหน้า รวมทั้งการเรียนรู้ในสิ่งที่เป็นความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพที่ดี

 8. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การรักษาคำมั่นสัญญาว่าองค์การจะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการได้อย่างที่เป็นไปตามความคาดหวัง และเป็นไปตามเงื่อนไขที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการ

 Steve and Cook (1995: 53) ยังชี้ให้เห็นด้วยว่า การเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่นอกจากจะคำนึงถึงภาพลักษณ์ขององค์การและความต้องการส่วนบุคคลแล้ว คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์การที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ 9 ประการดังต่อไปนี้

 1. การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้ให้บริการ

 2. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ

 3. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ

 4. การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน

 5. ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ

 6. คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ

 7. ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ

 8. ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ

 9. ความรวดเร็วในการให้บริการ

**2.1.4 หลักการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ**

 Krutz and Clow (1998) ซึ่งได้เสนอหลักพิจารณา 3 ประการ ประกอบด้วย

 1. คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่ลูกค้าประเมินได้ยากกว่าคุณภาพของสินค้า

 2. คุณภาพการให้บริการนั้นขึ้นอยู่กับการรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับผลผลิตของการให้บริการและจะประเมินจากกระบวนการให้บริการนั้นเกิดขึ้น

 3. คุณภาพให้บริการเกิดจากการเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ กับระดับของการบริการที่ได้รับจริง จากที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมของการพิจารณา แต่กระนั้นเป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งผู้รับบริการขององค์การพึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจ องค์การที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด

 **2.1.5 การวัดคุณภาพการให้บริการ**

 การวัดคุณภาพการให้บริการนั้นเรามักจะใช้วิธีการวัดดัชนีความพึงพอใจ (Customer Satisfaction Index-CSI) ของลูกค้าหรือผู้รับบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการนั้นแล้ว แต่โดยทั่วไปปัญหาในการวัดคุณภาพการให้บริการนั้น มักจะขึ้นอยู่กับวิธีการวัดเงื่อนไขที่นำมาสู่การสะท้อนคุณภาพการให้บริการ ซึ่งก็คือการตอบสนองหรือเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเกิดขึ้นจริง หรือที่ได้กล่าวมาแล้วว่าเป็นความ พึงพอใจที่ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่เขาได้รับมานั้นสอดรับกับความคาดหวังที่วางไว้ หรือที่ได้รับรู้มา เช่น การได้รับบริการจากบุคคลโดยตรง (The one-on-one) การได้รับบริการจากแบบเผชิญหน้า (Face-to-Face) และการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ

 การวัดคุณภาพการให้บริการมีองค์ประกอบประกาใดบ้างนั้น สามารถพิจารณาได้จากทัศนะของนักวิชาการได้แก่ Koehler and Pankowski (1996 : 184-185) ซึ่งได้ให้หลักการสำคัญในการวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ โดยจะต้องพิจารณาถึง 4 ประการหลัก ดังนี้

 1. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer expectations) สิ่งสำคัญประการหนึ่งของกระบวนการแห่งคุณภาพ คือ การทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นจริง และสร้างความเบิกบานใจให้แก่ลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตั้งคำถามเพื่อที่จะถามผู้รับบริการจะเป็นการวัดถึงความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับเป็นอย่างดี ในส่วนของคำถามผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการจะต้องสร้างคำถามในลักษณะที่ว่าทำอย่างไร

 2. ภาวะความเป็นผู้นำ (Leadership) รูปแบบต่าง ๆ ของผู้นำภายในองค์การทั้งแบบผู้อำนวยการ ผู้บริการ ผู้จัดการ และผู้ควบคุม จะแสดงให้เห็นถึงการกระทำที่นำไปสู่ความมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงขององค์การ เช่น การจัดแบ่งด้านเวลา การจัดสรรทรัพยากร เป็นต้น

 3. การปรับปรุงขั้นตอน (Process improvements) โดยทำการอธิบายถึงวิธีการที่จะทำให้ขั้นตอนต่าง ๆ มีระดับที่ดีเพิ่มขึ้น หากกระบวนการใหม่ในการปรับปรุงขั้นตอน ทำการปรับปรุงเครื่องมือเพื่อให้เกิดขั้นตอนใหม่ ๆ เกิดขึ้นและติดตามถึงผลสะท้อนกลับจากขั้นตอนใหม่ ๆ ดังกล่าว

 4. การจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ (Meaningful data) เริ่มจากการอธิบายถึงการคัดเลือกและจัดแบ่งข้อมูล รวมทั้งทำการวิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยทำการสำรวจจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) สอบถามทางโทรศัพท์ นัดพบกับลูกค้าเป็นรายบุคคล การสนทนากลุ่มหรือจดหมายร้องเรียน นอกจากนี้ยังหมายถึงการรายงานหรือการศึกษาพิเศษ (จากรัฐบาล)

 สรุป การวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ จะพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ประการหลักเป็นสำคัญ และถ้าสามารถทำให้ความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริง จะส่งผลให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการ และนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการเป็นสำคัญ

 **2.1.6 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ**

 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการประกอบด้วย

**1) ความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการ**

 ความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการ ที่เขาจะได้รับเมื่อเขาไปใช้บริการ ความคาดหวังในเรื่องคุณภาพในการให้บริการนี้มีระดับที่แตกต่างกันออกไปโดยยึดเอาเกณฑ์การพิจารณาความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการกล่าวคือ

 ระดับแรก หากผู้รับบริการไม่พึงพอใจ จะแสดงให้เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการมีน้อย

 ระดับที่สอง หากผู้รับบริการมีความพึงพอใจ แสดงว่า มีคุณภาพในการให้บริการ

 ระดับที่สาม หากผู้รับบริการมีความประทับใจ ย่อมแสดงว่า การให้บริการนั้นมีคุณภาพสูงหรือมีคุณภาพในการให้บริการสูง

 ความคาดหวังเป็นแนวคิดสำคัญที่ได้รับการนำมาใช้สำหรับการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภค และคุณภาพการให้บริการ Zeithaml, Parauraman, and Berry (1988) ซึ่งได้เสนอตัวแบบ SERVQUAL เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการจากความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อบริการที่เขาได้รับ โดยเสนอความเห็นไว้ว่า ความคาดหวังหมายถึง ความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภค โดยความคาดหวังของบริการนี้ไม่ได้นำเสนอถึงการคาดการณ์ ว่าผู้ให้บริการอาจจะให้บริการอย่างไร แต่เป็นเรื่องที่พิจารณาว่า ผู้ให้บริการควรให้บริการอะไรมากกว่า กล่าวโดยสรุปแล้ว ความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความต้องการของผู้รับบริการที่อันที่จะได้รับบริการจากหน่วยงานหรือองค์การที่ทำหน้าที่ในการให้บริการโดยความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ ย่อมมีระดับที่แตกต่างกันไป มากบ้างน้อยบ้าง ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ความต้องการส่วนบุคคลการได้รับคำบอกเล่าประสบการณ์ที่ผ่านมา เป็นต้น และความคาดหวังของผู้รับบริการนี้หากได้รับการตอบสนองหรือรับบริการที่ตรงตามคาดหวังแล้ว ก็ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพในการให้บริการของผู้ให้บริการ

 ความคาดหวังของผู้รับบริการไว้ 4 ประการดังนี้

 1. การบอกแบบปากต่อปาก (word-of-mouth communication) ความคาดหวังที่เกิดจากการบอกเล่าปากต่อปาก หมายถึง ความคาดหวังที่เกิดจากคำบอกเล่าที่รับทราบจากคำแนะนำของเพื่อน หรือญาติสนิทที่เคยไปรับบริการในสถานที่แห่งนั้นมาก่อน และพบว่ามีการให้บริการเป็นอย่างดี อันทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังที่จะได้รับบริการเช่นนั้น

 2. ความต้องการส่วนบุคคล (customer’s personal needs) ซึ่งอาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้ระดับความคาดหวังของบุคคลอยู่ในระดับที่ลดลงจากเดิมก็ได้

 3. ประสบการณ์ในอดีต (past experience) ความคาดหวังอันเกิดจากประสบการณ์ในอดีต มีส่วนเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านการบริการที่เคยได้รับ และมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ ทั้งนี้ ประสบการณ์นั้นอาจจะเป็นประสบการณ์ที่สร้างความประทับใจหรือความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจก็ได้

 4. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ (external communication) เป็นความคาดหวังที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารเพื่อโน้มน้าวผู้รับบริการ ซึ่งเป็นทั้งการสื่อสารทางตรงและการสื่อสารทางอ้อม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ เช่น การให้บริการด้วยความจริงใจ ตรงต่อเวลา เป็นต้น

 ดังนั้นในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการ จึงจะต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายความคาดหวังของผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบด้วย

 1. ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ

 2. ระดับของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ

 3. ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ

 4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

 การรับรู้ในคุณภาพการให้บริการหรือคุณภาพของการบริการ จะผูกพันหรือยืดโยงกับความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อสองสิ่งคือ การรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Technical quality of outcomes) ซึ่งเป็นเรื่องของผลงานหรือบริการที่ผู้รับบริการได้รับและคุณภาพของกระบวนการบริการ (functional quality of process) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในแต่ละสถานการณ์และพฤติกรรมการบริหารที่ผู้ให้บริการแสดงออกมา

 **2) การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ**

 การรับรู้ หมายถึง วิธีการที่บุคคลมองโลกที่อยู่รอบ ๆ ตัวของบุคคล ฉะนั้นบุคคล 2 คนอาจมีความคิดต่อตัวกระตุ้นอย่างเดียวกันภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน แต่บุคคลทั้ง 2 อาจมีวิธีการยอมรับถึงตัวกระตุ้น (Recognize) การเลือกสรร (Select) การประมวล (Organize) และการตีความ (Interpret) เกี่ยวกับตัวกระตุ้นดังกล่าวไม่เหมือนกัน อย่างไรก็ตามยังขึ้นกับพื้นฐานของกระบวนการของบุคคลแต่ละคนเกี่ยวกับความต้องการ ค่านิยม การคาดหวัง และปัจจัยอื่น ๆ ทั้งนี้ มิติของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ

 1. เวลา หมายถึง เวลาของการตัดสินใจว่าจะใช้บริการเมื่อใดหรือในช่วงใด

 2. เหตุผล ในการตัดสินใจใช้บริการนั้น เป็นการตัดสินใจที่ผู้ใช้บริการเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่ได้ลงไป

 3. การบริการ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จึงต้องมีการประเมินหรือการวัดคุณภาพให้บริการจากผู้รับบริการหรือลูกค้า

 4. เนื้อหา โดยคุณภาพการให้บริการครอบคลุมถึงความรู้ (Cognitive) ความรู้สึก (Affective) และแนวโน้มของพฤติกรรม (Behavioral) ของผู้รับบริการ

 5. บริบท (Context) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากบริการหรือปัจจัยสถานการณ์

 6. การรวม (Aggregation) โดยที่พฤติกรรมการใช้บริการนั้น จะได้รับการพิจารณาว่าเป็นเรื่องของการทำธุรกิจ หรือความต้องการสร้างความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

 **3) ประสบการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ**

 ประสบการณ์ในอดีตที่เกี่ยวกับการรับบริการในทางกฤษฎีแล้วถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลหรือส่งผล หรือเป็นตัวกำหนดความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990 : 19) อันมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ ในทางการตลาด ประสบการณ์ของการเคยรับบริการ นับเป็นส่วนผสมทางการตลาด (marketing mix) ของธุรกิจบริการหนึ่งใน 7 องค์ประกอบ (7P’s) ที่นักการตลาดคำนึงถึงในการจัดการทางด้านการตลาดของสินค้าหรือบริการ

**2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (Customer Satisfaction)**

 ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมาย ที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction และยังมีผู้ให้ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” พอสรุปได้ดังนี้

 **2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ**

 คณิต ดวงหัสดี (2537) ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกชอบ หรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน และองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้น จะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีคุณภาพสิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษารวบรวมมีดังนี้

 1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบกิจกรรมต่าง ๆ

 2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย

 3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล

 4. ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) คือ ความสัมพันธ์ฉันท์มิตรกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจและสภาพการเป็นอยู่ร่วมกัน เป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

 กรองแก้ว อยู่สุข (2542 : 33) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน คือ ทัศนคติโดยทั่วไปของพนักงานที่มีต่องานของเขาถ้าเขาได้รับการปฏิบัติที่ดีตอบสนองความต้องการของเขาตามสมควร เช่น สภาพการทำงานที่มั่นคงปลอดภัย ได้เงินเดือนค่าจ้างตอบแทนเพียงพอแก่การยังชีพ ฯลฯ จะทำให้พนักงานพอใจและมีความรู้สึก (ทัศนคติ) ที่ดีต่อองค์การ

 Good (1973 : 3202) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น

 ความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันมากจนสามารถใช้แทนกันได้ โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่า ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ (Vroom, 1990 : 90)

 สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

 Maslow (1970) ทฤษฎีนี้มีประเด็นสำคัญอยู่ที่ว่า มนุษย์จะมีความพอใจในการทำงาน ถ้าการทำงานนั้นสามารถตอบสนองความต้องการได้ โดยแบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์และตั้งสมมติฐานความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

 1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการนี้จะมีอยู่เสมอไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทน ซึ่งจะเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด

 2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไปความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

 3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

 Maslow (1970) แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้นตอน ดังนี้

 ขั้นที่ 1 เกี่ยวกับการดำเนินชีวิต ตอบสนองโดยให้ค่าจ้างด้านสวัสดิการ ตอบสนองโดยให้ชุดแต่งกาย จัดรถรับส่ง ให้ค่ารักษาพยาบาล และอื่น ๆ

 ขั้นที่ 2 เกี่ยวกับความปลอดภัยและความมั่นคงในการทำงาน ตอบสนองโดยการทำสัญญาจ้างทำข้อตกลงกับสหภาพแรงงาน การประกันการว่างงาน การประกันสุขภาพ

 ขั้นที่ 3 และขั้นที่ 4 เกี่ยวกับการสมาคมและการได้รับยกย่อง ตอบสนองโดยถามความเห็นผู้ที่ทำงานมาก่อน ในเรื่องการบรรจุคนเข้าทำงานใหม่ ให้อำนาจการตัดสินใจในบางส่วน สร้างบรรยากาศให้รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีส่วนในการเป็นเจ้าขององค์การ ยกย่องชมเชย มอบงานที่สำคัญให้กระทำ

 ขั้นที่ 5 เกี่ยวกับการบรรลุความสำเร็จที่ตนเองต้องการ ตอบสนองโดยเปิดโอกาสให้เขาได้ทำงานตาม ที่ปรารถนาบ้าง

 แนวคิดของ Maslow นี้ สามารถอธิบายถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ กล่าวคือความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์การแต่ละระดับจะมีความต้องการที่แตกต่างกันออไป เช่น พนักงานระดับปฏิบัติการและผู้บริหาร จะมีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน เนื่องจากระดับความต้องการของทั้งสองแตกต่างกัน

 ความพึงพอใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการทำงาน เพราะความพึงพอใจเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่จะนำไปสู่สภาพการที่คนมีความกระตือรือร้น ความตั้งใจและความเชื่อมั่นในหน่วยงานอันจะส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพด้วย ดังนั้นองค์กรใดจะดำเนินกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายได้จะต้องมีวิธีการที่จะทำให้มีความร่วมมือกันทำงาน คือองค์กรจะต้องชักจูงใจให้มวลสมาชิกช่วยกันทำงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายด้วยความพึงพอใจ เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กร

 **2.2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ**

 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่สำคัญ ๆ มีดังนี้

 1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อประชาชนมีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความ พึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

 2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

 3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต้องการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความ พึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการต่อผู้รับบริการที่ต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

 4. สภาพแวดล้อมของการบริการ และบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้า ซึ่งมักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ

 5. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึ งพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้น

 จากปัจจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังแต่ในช่วงเวลาหนึ่งอาจพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังของการบริการ

 **2.2.3 ขอบข่ายของความพึงพอใจ**

 1. การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job satisfactions) ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกันออกไป เช่นลักษณะของงานที่ทำ (Type of work) ความก้าวหน้า (Promotion) การนิเทศงาน (Supervision) เพื่อนร่วมงาน (Co-worker) หากบุคคลทำงานมีความเชื่อมั่นในกลุ่มที่ทำงานก็จะทำให้ผลผลิตดี ได้รับความร่วมมือและให้ประโยชน์แก่กลุ่มมากที่สุด สัมพันธ์ภาพในกลุ่มมีความกลมกลืนกันอย่างใกล้ชิดจะมีส่วนทำให้คนภายในกลุ่มปฏิบัติงานในลักษณะที่คล้ายคลึงกันหากกลุ่มมีความกลมเกลียวรักใครกันดี และมีจุดมุ่งหมายเป็นประโยชน์ จะทำให้ผลผลิตสูงขึ้นและสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล (Benefits and Services) เป็นลักษณะที่หน่วยงานได้จัดผลประโยชน์และบริการต่าง ๆ ให้กับบุคคลในหน่วยงานนอกเหนือจากค่าจ้าง เพื่อเป็นการจูงใจบุคลากรให้อยู่กับหน่วยงานนานที่สุดมีความพึงพอใจ ขวัญดีและตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

 2. การศึกษาความพึงพอใจในการรับริการ (Service satisfaction) เน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น

 **2.2.4** **ส่วนแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติมีองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ได้แก่**

 1. ด้านความรู้สึก (Affective component) เป็นความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล มี 2 ลักษณะ คือความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ และความรู้เป็นลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ

 2. ด้านความคิด (Cognitive component) สมองของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลที่ได้รับเกิดเป็นความรู้ ความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคลหรือสถานการณ์ขึ้น องค์ประกอบด้านความคิดเป็นที่มาของทัศนคติ

 3. ด้านพฤติกรรม (Behavioural component) เป็นการกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

 ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบาย เชิงเหตุผลเสมอไปกล่าวโดยสรุปคือความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary feeling) ต่อสิ่งเร้า (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สูงสุด (Final outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative process) หรือทิศทางของผลการประเมินว่า เป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (Positive direction) หรือทิศทางลบ (Negative direction) หรือไม่มีปฏิกิริยาคือ เฉย ๆ (Non reaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

**2.3 กรอบแนวคิดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน**

 แผนการบริหารราชการแผ่นดินที่มีสาระสำคัญบนพื้นฐานหลักการที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ที่ได้แถลงไว้ต่อรัฐสภา เมื่อวันที่ 12 กันยายน พ.ศ. 2557 ประกอบด้วยประเด็นยุทธศาสตร์ 11 ประเด็น ดังนี้

1) การปกป้องและเชิดชูสถาบันพระมหากษัตริย์

2) การรักษาความมั่นคงของรัฐและการต่างประเทศ

3) การลดความเหลื่อมล้าของสังคม และการสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการของรัฐ

4) การศึกษาและเรียนรู้ การทำนุบำรุงศาสนา ศิลปวัฒนธรรม

5) การยกระดับคุณภาพบริการด้านสาธารณสุข และสุขภาพของประชาชน

6) การเพิ่มศักยภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ

7) การส่งเสริมบทบาทและการใช้โอกาสในประชาคมอาเซียน

8) การพัฒนาและส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีการวิจัยและพัฒนาและนวัตกรรม

9) การรักษาความมั่นคงของฐานทรัพยากร และการสร้างสมดุลระหว่างการอนุรักษ์กับการใช้ประโยชน์อย่างยั่งยืน

10) การส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

11) การปรับปรุงกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม

**2.4 แนวทางการพัฒนายุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Strategic Issues)**

 ปัจจุบันกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้ปฏิบัติภารกิจตามประเด็นยุทธศาสตร์ 5 ประเด็น ดังนี้

 **ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 :** ยกระดับขีดความสามารถของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นให้มีสมรรถนะสูง

**เป้าประสงค์**

1. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สามารถพัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบายและนวัตกรรมมาใช้ในการส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

2. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น มีความพร้อมเชิงรุกในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

3. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นสามารถส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สามารถปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับบริการให้คำแนะนำปรึกษา (Consult) ประสานและสนับสนุน (Facilitate) อย่างมีมาตรฐานและทันความต้องการ

5. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นองค์การที่มีสมรรถนะสูง (HPO: High Performance Organization)

**ตัวชี้วัด**

1. ระดับความสำเร็จในการพัฒนาองค์การและเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน

2. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

3. ค่าคะแนนการประเมินตามคำรับรองปฏิบัติราชการ และการได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

**แนวทางการพัฒนา**

1.1 วางแนวทางกำหนดทิศทางการนำองค์การบริหารภาพลักษณ์และสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม

1.2 พัฒนาและนำการวางแผนยุทธศาสตร์ มาใช้เพื่อขับเคลื่อนกระบวนงานกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

1.3 พัฒนาระบบฐานข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจ

1.4 ส่งเสริมการนำการจัดการความรู้มาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน

1.5 พัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคลและสมรรถนะบุคลากรเพื่อการพัฒนาองค์การ

1.6 พัฒนาและส่งเสริมการจัดการกระบวนการภายใน

1.7 เตรียมความพร้อมกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นสู่ประชาคมอาเซียน

1.8 พัฒนาระบบประเมินและติดตามผลลัพธ์การดำเนินงาน ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

**ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2** : เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน

**เป้าประสงค์**

 1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระและศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่

 2. ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

**ตัวชี้วัด**

 1. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการด้านการบริหารจัดการตาม

 2. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ที่นำแผนชุมชนสู่การพัฒนาท้องถิ่นได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด

 3. ระดับความสำเร็จในการส่งเสริมสนับสนุนประสิทธิภาพการบริหารจัดการ

**แนวทางการพัฒนา**

 2.1 พัฒนาสมรรถนะบุคลากรกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นด้านการบริหารจัดการท้องถิ่นและการมีส่วนร่วมของประชาชน

 2.2 พัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศและการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

 2.3 พัฒนากฎหมาย กฎ/ระเบียบ เพื่อส่งเสริมการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม

 2.4 สร้างและใช้ภาคีเครือข่ายการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการและตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

 2.5 พัฒนาและส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำการวางแผนมาใช้เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาท้องถิ่น

 2.6 พัฒนาและส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

 2.7 พัฒนาและส่งเสริมการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการจัดตั้งหรือเปลี่ยนแปลงยกฐานะ

 2.8 พัฒนาระบบติดตามประเมินผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล

**ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3** : เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานบุคคลและกิจการสภาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล

**เป้าประสงค์**

 1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีศักยภาพในการบริหารงานบุคคลและกิจการสภาตามหลักธรรมาภิบาล

2. บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมืออาชีพ

**ตัวชี้วัด**

 1. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา ตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

 2. ระดับความสำเร็จในการส่งเสริมสนับสนุนประสิทธิภาพการบริหารงานบุคคลและ กิจการสภา

**แนวทางการพัฒนา**

 3.1 พัฒนาสมรรถนะบุคลากรกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นด้านการบริหารงานบุคคลท้องถิ่น

 3.2 พัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศและการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา

 3.3 พัฒนากฎหมาย กฎ/ระเบียบ เพื่อส่งเสริมการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

 3.4 พัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

 3.5 พัฒนาสมรรถนะผู้บริหารและบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ปฏิบัติงานได้อย่างมืออาชีพ มีจริยธรรมและสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม

**ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4** : เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานการเงินและการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีอิสระและพึ่งพาตนเองได้

**เป้าประสงค์**

 1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระและศักยภาพในการบริหารงานการเงินและการคลังให้พึ่งพาตนเองได้

 2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ที่สามารถจัดเก็บเองต่อรายได้ทั้งหมดเพิ่มขึ้น

**ตัวชี้วัด**

 1. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการด้านการบริหารงานการเงินและการคลังตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ดี

 2. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละที่เพิ่มขึ้นของการจัดเก็บรายได้ ในส่วนที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บเอง (เปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ.2554)

 3. ระดับความสำเร็จในการส่งเสริมสนับสนุนประสิทธิภาพการบริหารงานการเงินและการคลัง

**แนวทางการพัฒนา**

 4.1 พัฒนาสมรรถนะบุคลากรกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นด้านการบริหารการเงินและการคลังท้องถิ่น

 4.2 พัฒนาระบบฐานข้อมูล สารสนเทศและการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการบริหารการเงินและการคลังท้องถิ่น

 4.3 ส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

 4.4 ส่งเสริมการบริหารจัดการด้านการเงิน การคลัง และงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

 4.5 จัดสรรเงินอุดหนุนเพื่อส่งเสริมการกระจายอำนาจให้ท้องถิ่น

 **ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5** : เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาประเทศ

**เป้าประสงค์**

 1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความสามารถในการจัดบริการสาธารณะให้ตรงกับความต้องการของประชาชน ทั้งภารกิจที่ดำเนินการเองภารกิจถ่ายโอน และภารกิจที่ริเริ่มใหม่

 2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีศักยภาพในการจัดบริการสาธารณะเพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประเทศและมีความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน

 3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภาคีเครือข่าย เพื่อส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกัน

**ตัวชี้วัด**

 1. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการ ด้านการให้บริการสาธารณะตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

 2. ระดับความสำเร็จของการส่งเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้จัดบริการสาธารณะร่วมกัน

 3. ระดับความสำเร็จในการส่งเสริมสนับสนุนประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ

**แนวทางการพัฒนา**

 5.1 พัฒนาสมรรถนะบุคลากรกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นด้านการจัดบริการสาธารณะ

 5.2 พัฒนาระบบฐานข้อมูล สารสนเทศและการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการจัดบริการสาธารณะ

 5.3 สร้างและใช้ภาคีเครือข่ายการมีส่วนร่วม เพื่อพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

 5.4 พัฒนาและส่งเสริมการจัดบริการสาธารณะที่ได้มาตรฐานตามภารกิจถ่ายโอน

 5.5 พัฒนาและส่งเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการขับเคลื่อนปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

 5.6 พัฒนาและส่งเสริมการจัดการศึกษากิจกรรมนันทนาการและการเรียนรู้ตลอดชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น

 5.7 ส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน

 5.8 ส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการเสริมสร้างความมั่นคงของชีวิตและจัดสรรสวัสดิการทางสังคม

 5.9 ส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการด้านสาธารณสุข

 5.10 ส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด

###### 2.5 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ

**2.5.1 ด้านกายภาพ**

**1) ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล**

ชาวตำบลนาหัวบ่อแรกเริ่มมีชนเผ่าญ้อและเผ่าโซ่ได้อพยพมาจากฝั่งซ้ายของแม่น้ำโขง เมื่อประมาณ 400 ปีมาแล้ว ได้มาตั้งถิ่นฐานอยู่ริมหนองน้ำ ลำธาร บ่อ และลำห้วยทวย ซึ่งเป็นแหล่งทำกินที่อุดมสมบูรณ์และเหมาะสมแก่การเพาะปลูก ทำให้ชาวบ้านตำบลนาหัวบ่อได้ตั้งถิ่นฐานมาจนถึงปัจจุบันนี้ ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมและทำไร่ทำสวน เมื่อก่อนตำบลนาหัวบ่อขึ้นตรงกับตำบลโพนสวรรค์ อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม ต่อมาในปี พ.ศ.2526 ได้ขอแยกการปกครองออกจากตำบลโพนสวรรค์มาตั้งเป็นตำบลนาหัวบ่อ มีหมู่บ้านในการปกครอง 6 หมู่บ้าน คือ

หมู่ที่ 1 บ้านโพนเพ็ก ผู้ใหญ่บ้านคนแรกคือ นายคำสี ต้อนโสกรี

 หมู่ที่ 2 บ้านนาล้อม ผู้ใหญ่บ้านคนแรกคือ นายเรื่อง ชินบูรณ์

 หมู่ที่ 3 บ้านนาหัวบ่อ ผู้ใหญ่บ้านคนแรกคือ นายธงมี วังสุขี

 หมู่ที่ 4 บ้านหนองผักตบ ผู้ใหญ่บ้านคนแรกคือ นายพันธ์ โยลัย

 หมู่ที่ 5 บ้านหนองแสง ผู้ใหญ่บ้านคนแรกคือ นายเสาร์ ศรีหะมุงคุล

 หมู่ที่ 6 บ้านโพนตูม ผู้ใหญ่บ้านคนแรกคือ นายกันหา เวียงผาง

และได้มีการแยกหมู่บ้านเพิ่มเป็น 3 หมู่บ้าน คือ

 หมู่ที่ 7 บ้านหนองบัวแดง ผู้ใหญ่บ้านคนแรกคือ นายสนธ์ โยลัย

 หมู่ที่ 8 บ้านเจริญศิลป์ ผู้ใหญ่บ้านคนแรกคือ นางอิ่มใจ โยลัย

 หมู่ที่ 9 บ้านหนองผักตบ ผู้ใหญ่บ้านคนแรกคือ นายบุญมี โยลัย

ปัจจุบันมีหมู่บ้านรวมทั้งสิ้น 9 หมู่บ้าน โดยมีนายพัฒนา โยลัย เป็นกำนันตำบลนาหัวบ่อ และมีนางทัศนี แสงศิริพงษ์ เป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ

**2) ลักษณะภูมิประเทศ**

 ตำบลนาหัวบ่อ มีลักษณะเป็นแอ่งกระทะ ฤดูฝนจะมีน้ำท่วมทุกปี

  **3) ลักษณะภูมิอากาศ**

 ลักษณะอากาศมีสภาพอากาศค่อนข้างร้อนในฤดูร้อนและหนาวจัดในฤดูหนาว เนื่องจากได้รับอิทธิพลมาจากมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ส่วนฤดูฝนจะมีฝนตกเกือบตลอดฤดูกาล มีปริมาณน้ำฝนมากเฉลี่ย 2,000 มม./ปี เหมาะแก่การเพาะปลูก

**4) ลักษณะของดิน**

 ลักษณะดินโดยทั่วไปเป็นลูกรังปนทรายและดินเหนียว

**เนื้อที่** ตำบลนาหัวบ่อมีเนื้อที่ทั้งหมดประมาณ 41,860 ไร่ (ประมาณ 68 ตารางกิโลเมตร)

แบ่งประเภทการใช้ที่ดิน ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ลำดับที่** | **ประเภทการใช้ที่ดิน** | **พื้นที่ (ไร่)** | **ร้อยละ** |
| 1 | ที่พักอาศัย/สถานที่ราชการ | 1,178 |  2.81 |
| 2 | เกษตรกรรม | 24,247 | 57.93 |
| 3 | ป่าสงวนแห่งชาติ | 15,335 | 36.63 |
| 4 | ที่สาธารณะประโยชน์ |  1,100 |  2.63 |
| **รวม** | **41,860** | **100.00** |

**5) ลักษณะของแหล่งน้ำ**

 - หนองน้ำ จำนวน 2 แห่ง

 - ลำห้วย จำนวน 7 แห่ง

 - ฝาย จำนวน 2 แห่ง

 - สระน้ำ จำนวน 3 แห่ง

 - ประปาหมู่บ้าน จำนวน 8 แห่ง

 - ประปาเพื่อการเกษตร จำนวน 8 แห่ง

**6) ลักษณะของไม้และป่าไม้**

ลักษณะของไม้และป่าไม้ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อเป็นป่าเต็งรัง หรือป่าโคก

ต้นไม้เป็นไม้ผลัดใบ ได้แก่ ไม้เต็ง ไม้รัง ไม้พลวง และไม้กราด ป่าชนิดนี้มีไฟป่าไหม้เกือบทุกปี และมีไม้ยางพาราจากการทำสวนยางพาราของชาวบ้าน ๒๓๙ ครัวเรือน พื้นที่เพาะปลูก ๒,๔๘๒.๔๒ ไร่

**2.5.2 ด้านการเมือง/การปกครอง**

**1) เขตการปกครอง**

องค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ จัดตั้งขึ้นตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ประกาศ ณ วันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ.2539 ประกาศนี้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหกสิบวันนับแต่วันที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา 25 ธันวาคม 2539 (เล่ม 113 ตอนพิเศษ 52 ง) เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง เมื่อปี พ.ศ.2555ตั้งอยู่ที่ 330 หมู่ 3 ตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม รหัสไปรษณีย์ 48190 โทรศัพท์/โทรสาร 042-530601 E-Mail : nahuabor.co.th

**อาณาเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ**

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลนาคำ อำเภอศรีสงคราม

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลโพนจาน อำเภอโพนสวรรค์

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลโพนสวรรค์ อำเภอโพนสวรรค์

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลบ้านค้อ อำเภอโพนสวรรค์

**ตำบลแบ่งเขตการปกครองดังนี้**

หมู่ที่ 1 บ้านโพนเพ็ก ผู้ใหญ่บ้าน นายสมนึก ขวาไชยวี

 หมู่ที่ 2 บ้านนาล้อม ผู้ใหญ่บ้าน นายประดิษฐ์ มณีรัตน์

 หมู่ที่ 3 บ้านนาหัวบ่อ ผู้ใหญ่บ้าน นายบันลือศักดิ์ โยลัย

 หมู่ที่ 4 บ้านหนองผักตบ ผู้ใหญ่บ้าน นายอภิวัฒน์ โยลัย

 หมู่ที่ 5 บ้านหนองแสง ผู้ใหญ่บ้าน นายธีระพงษ์ ประทุมชัย

 หมู่ที่ 6 บ้านโพนตูม ผู้ใหญ่บ้าน นายบันเทิง สุธรรม

 หมู่ที่ 7 บ้านหนองบัวแดง ผู้ใหญ่บ้าน นายบรรยง มากอง

 หมู่ที่ 8 บ้านเจริญศิลป์ กำนันตำบลนาหัวบ่อ นายพัฒนา โยลัย

 หมู่ที่ 9 บ้านหนองผักตบ ผู้ใหญ่บ้าน นายเฉลิมชัย เหลินต้ายซ้าย

**2) การเลือกตั้ง**

 ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อส่วนใหญ่ร่วมกิจกรรมทางการเมืองเสมอมาและมีส่วนร่วมในการบริหารงาน การช่วยเหลืองาน เสนอแนะในกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลในการดำเนินงานต่างๆ เช่น การประชุมประชาคมในการจัดแผนพัฒนาท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบล การประชุมประชาคมแก้ไขปัญหาความยากจน ฯลฯ

**จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง (ข้อมูลเมื่อวันที่ 19 เมษายน พ.ศ.2562)**

- จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรไทยเป็นการทั่วไป พ.ศ.2562 จำนวน

4,504 คน

**จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง ครั้งล่าสุด (พ.ศ.2562)**

- จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรไทยเป็นการทั่วไป พ.ศ.2562

จำนวน 2,832 คน จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น 4,504 คน คิดเป็นร้อยละ 62.88

**2.5.3 ประชากร (ข้อมูลของเดือนเมษายน พ.ศ.2562)**

 **1) ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร** (ข้อมูลเปรียบเทียบย้อนหลัง 3-5 ปี และการคาดการณ์ในอนาคต)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **หมู่บ้าน/พ.ศ.** | **2558** | **2559** | **2560** | **2561** | **2562** | **2563** |
| หมู่ 1 โพนเพ็ก | 539 | 551 | 551 | 558 | 561 | 565 |
| หมู่ 2 นาล้อม | 826 | 843 | 844 | 859 | 857 | 863 |
| หมู่ 3 นาหัวบ่อ | 900 | 891 | 883 | 878 | 875 | 870 |
| หมู่ 4 หนองผักตบ | 874 | 876 | 873 | 883 | 882 | 884 |
| หมู่ 5 หนองแสง | 404 | 405 | 406 | 415 | 416 | 418 |
| หมู่ 6 โพนตูม | 478 | 491 | 499 | 503 | 502 | 507 |
| หมู่ 7 หนองบัวแดง | 911 | 914 | 906 | 916 | 918 | 919 |
| หมู่ 8 เจริญศิลป์ | 442 | 443 | 448 | 450 | 451 | 453 |
| หมู่ 9 หนองผักตบ | 560 | 562 | 566 | 577 | 578 | 582 |
| **รวม** | **5,934** | **5,976** | **5,976** | **6,039** | **6,040** | **6,061** |

 **2) ช่วงอายุและจำนวนประชากร (ข้อมูลของเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2562)**

- จำนวนประชากรเยาวชน อายุต่ำกว่า 18 ปี

ประชากร 1,536 คน เป็นชาย 755 คน เป็นหญิง 781 คน

- จำนวนประชากร อายุ 18-60 ปี

 ประชากร 3,921 คน เป็นชาย 2,033 คน เป็นหญิง 1,888 คน

- จำนวนประชากรผู้สูงอายุ อายุมากกว่า 60 ปี

ประชากร 589 คน เป็นชาย 259 คน เป็นหญิง 330 คน

จำนวนหลังคาเรือนทั้งสิ้น 1,940 หลัง ประชากร 6,040 คน เป็นชาย 3,041 คน

เป็นหญิง 2,999 คน (ข้อมูลของเดือนเมษายน พ.ศ.2562)แยกรายละเอียดดังนี้

 - หมู่ที่ 1 มี 179 หลังคาเรือน ประชากร 561 คน เป็นชาย 278 คน เป็นหญิง 283 คน - หมู่ที่ 2 มี 289 หลังคาเรือน ประชากร 857 คน เป็นชาย 427 คน เป็นหญิง 430 คน

 - หมู่ที่ 3 มี 294 หลังคาเรือน ประชากร 875 คน เป็นชาย 443 คน เป็นหญิง 432 คน

- หมู่ที่ 4 มี 256 หลังคาเรือน ประชากร 882 คน เป็นชาย 440 คน เป็นหญิง 442 คน

 - หมู่ที่ 5 มี 148 หลังคาเรือน ประชากร 416 คน เป็นชาย 224 คน เป็นหญิง 192 คน

 - หมู่ที่ 6 มี 163 หลังคาเรือน ประชากร 502 คน เป็นชาย 270 คน เป็นหญิง 232 คน

 - หมู่ที่ 7 มี 260 หลังคาเรือน ประชากร 918 คน เป็นชาย 454 คน เป็นหญิง 464 คน

 - หมู่ที่ 8 มี 193 หลังคาเรือน ประชากร 451 คน เป็นชาย 230 คน เป็นหญิง 221 คน

 - หมู่ที่ 9 มี 158 หลังคาเรือน ประชากร 578 คน เป็นชาย 275 คน เป็นหญิง 303 คน

**2.5.4 สภาพทางสังคม**

**1) การศึกษา (ข้อมูลของเดือนมิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒)**

 1.1 โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 4 แห่ง ประกอบด้วย

 - โรงเรียนบ้านนาล้อมกุดตะกล้า (ว่าที่ร้อยตรีวิทยา วงษาเนาว์ ผู้อำนวยการโรงเรียน)

มีนักเรียน 101 คน

- โรงเรียนบ้านนาหัวบ่อ (นายธีระพงษ์ วีระชานนท์ ผู้อำนวยการโรงเรียน)

มีนักเรียน 184 คน

 - โรงเรียนบ้านหนองผักตบโพนเพ็ก (นายอดินันท์ นามสีฐาน ผู้อำนวยการโรงเรียน)

 มีนักเรียน 192 คน

 - โรงเรียนบ้านโพนตูมหนองแสง (นายสม แสนคำภา ผู้อำนวยการโรงเรียน)

มีนักเรียน 113 คน

 1.2 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กกรมศาสนา (ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ในวัดศรีบัวบาน) จำนวน 1 แห่ง

 - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดศรีบัวบาน (นางนาฏยา โยลัย หัวหน้าศูนย์)

 มีครู 2 คน นักเรียน 25 คน

 1.3 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กกรมการพัฒนาชุมชน จำนวน 4 แห่ง ประกอบด้วย

 - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโพนเพ็ก (นางนิตยา เหลินต้ายซ้าย หัวหน้าศูนย์)

 มีครู 1 คน นักเรียน 12 คน

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองผักตบ (นางสมเกียรติ มัยวงค์ หัวหน้าศูนย์)

 มีครู 2 คน นักเรียน 30 คน

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโพนตูม (นางยุพาภรณ์ มหาวงค์ หัวหน้าศูนย์)

 มีครู 2 คน นักเรียน 25 คน

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองบัวแดง (นางสะกายจิต มหาวงค์ หัวหน้าศูนย์)

 มีครู 3 คน นักเรียน 35 คน

**2) สาธารณสุข**

 1) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 2 แห่ง คือ

 - โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลนาหัวบ่อ มีเจ้าหน้าที่ 6 คน

 - โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโพนตูม มีเจ้าหน้าที่ 5 คน

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชาชนกรส่วนมากมีสุขภาพที่ดี มีการคัดกรองสุขภาพให้กับประชาชนกลุ่มเสี่ยง โรคที่มักเกิดแก่ประชากรในตำบลนาหัวบ่อ ได้แก่ โรคไข้หวัด โรคความดัน โรคเบาหวาน โรคระบบทางเดินอาหาร เป็้้้็นต้น

 2) สถานการณ์/ปัญหาสุขภาพตำบลนาหัวบ่อ

 - โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลนาหัวบ่อ 10 อันดับสูงสุด

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ลำดับที่** | **โรคที่ประชาชนเข้ารับการรักษา** | **ผู้ป่วย (ราย)** | **ผู้เสียชีวิต (ราย)** |
| 1 | เคลือบหลุมของฟัน | 233 | - |
| 2 | โรคไข้หวัด | 217 | - |
| 3 | โรคเบาหวาน | 198 | - |
| 4 | โรคไข้หวัด | 150 | - |
| 5 | โรคความดันโลหิตสูง | 138 | - |
| 6 | โรคปวดกล้ามเนื้อ | 76 | - |
| 7 | โรคผิวหนัง | 68 | - |
| 8 | โรคเหนื่อย อ่อนเพลีย | 44 | - |
| 9 | โรคกระเพาะอาหาร | 43 | - |
| 10 | โรควิงเวียนศีรษะ | 31 | - |

 - โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโพนตูม 10 อันดับสูงสุด

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ลำดับที่** | **โรคที่ประชาชนเข้ารับการรักษา** | **ผู้ป่วย (ราย)** | **ผู้เสียชีวิต (ราย)** |
| 1 | โรคไข้หวัด | 304 | - |
| 2 | โรคอาหารไม่ย่อย (ระบบทางเดินอาหาร) | 282 | - |
| 3 | โรคปวดกล้ามเนื้อ | 225 | - |
| 4 | โรคปวดหลังส่วนล่าง | 123 | - |
| 5 | โรคเบาหวานชนิดไม่พึ่งอินซูลิน ไม่มีภาวะแทรกซ้อน | 95 | - |
| 6 | โรคท้องร่วงจากการทำหน้าที่ผิดปกติ | 54 | - |
| 7 | โรคหืด ไม่ระบุรายละเอียด | 45 | - |
| 8 | โรคเยื่อตาอักเสบเฉียบพลัน ไม่ระบุสาเหตุ | 37 | - |
| 9 | โรควิงเวียนศีรษะ | 33 | - |
| 10 | โรคจิตเภท ไม่ระบุรายละเอียด | 22 | - |

**3) อาชญากรรม** องค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้นแต่มี

เหตุการณ์ลักขโมยทรัพย์สินประชาชนและการทำลายทรัพย์สินของราชการ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบล นาหัวบ่อก็ได้ดำเนินการป้องกันการเกิดเหตุดังกล่าวจากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่าส่วนมากครัวเรือนมีการป้องกันอุบัติภัยอย่างถูกวิธีมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินปัญหาคือมีบางครัวเรือนที่ไม่มีการป้องกันอุบัติเหตุ อาชญากรรม วิธีการแก้ปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อที่สามารถดำเนินการได้ตามอำนาจหน้าที่และงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด คือการติดตั้งกล้องวงจรปิดในถนนเส้นหลักของตำบลป้ายบอกทาง รวมทั้งได้ตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการ ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน แต่ปัญหาที่พบเป็นประจำ คือ การทะเลาะวิวาทของกลุ่มวัยรุ่นโดยเฉพาะในสถานที่จัดงานดนตรี งานมหรสพ เป็นปัญหาที่ชุมชนได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก การแก้ไขปัญหา คือการแจ้งเตือนให้ผู้ปกครองดูแลบุตรหลานของตน ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงผลกระทบ ผลเสียหายและโทษที่ได้รับจากการเกิดเหตุทะเลาะวิวาท การขอความร่วมมือไปยังผู้นำการขอกำลังจากตำรวจ ผู้นำ อปพร. เพื่อระงับเหตุไม่ให้เกิดความรุนแรง

**4) ยาเสพติด** ปัญหายาเสพติดในเขตพื้นที่ตำบลนาหัวบ่อจากการที่ทางสถานีตำรวจภูธร

อำเภอโพนสวรรค์ได้แจ้งให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลทราบนั้นพบว่าในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีผู้ที่ติดยาเสพติดและผู้ค้าจำนวนหลายรายเหตุผลเนื่องมาจากจังหวัดนครพนมเป็นจังหวัดชายแดน และตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพนสวรรค์อยู่ไม่ไกลจากลำน้ำโขงการแก้ไขปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลสามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่ซึ่งได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำประชาชนหน่วยงานราชการต่าง ๆ ที่ช่วยสอดส่องดูแล อยู่เป็นประจำ เช่น การรณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้

สรุปผลการจัดเก็บข้อมูลภาพรวมของ สภ.โพนสวรรค์ ปี 2561 มีคดียาเสพติด 15 คดี ผู้ต้องหา 18 คน และในปี 2562 มีคดียาเสพติด 6 คดี ผู้ต้องหา 6 คน ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ ได้ดำเนินโครงการสำรวจข้อมูลพื้นฐานในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 เพื่อนำผลการสำรวจมาพิจารณาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้แก่ชุมชน ผลการสำรวจพบว่า ประชากรที่สูบบุหรี่ จำนวน 327 คน ดื่มสุรา 340 คน

  **5) การสังคมสังเคราะห์ (ข้อมูลเดือนมิถุนายน พ.ศ.2562)**

 - ผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป ได้รับสวัสดิการ 621 คน

 - ผู้พิการทั้งหมด ได้รับสวัสดิการ 157 คน

 - ผู้ป่วยโรคเอดส์ ได้รับสวัสดิการ 3 คน

องค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อได้ดำเนินการด้านสงคมสังเคราะห์ ดังนี้ ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด ประสานการทำบัตรผู้พิการ ตั้งศูนย์บริการคนพิการตำบลนาหัวบ่อ ตั้งศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุตำบลนาหัวบ่อ ตั้งศูนย์พัฒนาครอบครัวในชุมชนตำบลนาหัวบ่อ ตั้งศูนย์ยุติธรรมตำบลนาหัวบ่อ ตั้งศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรตำบลนาหัวบ่อ ตั้งสภาเด็กและเยาวชนตำบลนาหัวบ่อ ตั้งกลุ่มสตรีตำบลนาหัวบ่อพ้อฮัก

**2.5.5 ระบบบริการพื้นฐาน**

**1) การคมนาคมขนส่ง**

ตำบลนาหัวบ่อตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของอำเภอโพนสวรรค์ ห่างจากอำเภอโพนสวรรค์ ประมาณ 9 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดนครพนมไปทางทิศตะวันตก 54 กิโลเมตร ใช้ระยะเวลา 60 นาที ในการเดินทางจากอำเภอโพนสวรรค์ถึงจังหวัดนครพนม

ถนนในความรับผิดชอบของกรมทางหลวง จำนวน 1 สาย

 สภาพถนน คอนกรีต จำนวน - สาย ระยะทาง - กม.

ราดยาง จำนวน 1 สาย ระยะทาง 6.75 กม.

ลูกรัง จำนวน - สาย ระยะทาง - กม.

 ถนนของท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ จำนวน 78 สาย

 สภาพถนน คอนกรีต จำนวน 124 สาย ระยะทาง 18.107 กม.

ราดยาง จำนวน - สาย ระยะทาง - กม.

ลูกรัง จำนวน 45 สาย ระยะทาง 66.95 กม.

**2) การไฟฟ้า**

การบริการไฟฟ้าสาธารณะยังไม่ทั่วถึง ประชาชนยังคงต้องการขยายเขตไฟฟ้าเพื่อที่อยู่อาศัยและทำการเกษตร รวมถึงไฟฟ้าส่องทางรอบหมู่บ้าน เพื่อสร้างระบบความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน และในการเดินทางยามค่ำคืน จำนวนครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้ 1,697 ครัวเรือน รายละเอียดดังนี้ (ข้อมูลเดือนมิถุนายน พ.ศ.2562)

เส้น 035 มีจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า 117 ครัวเรือน

บ้านนาหัวบ่อ

บ้านหนองบัวแดง

บ้านเจริญศิลป์

เส้น 036 มีจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า 166 ครัวเรือน เส้น 018 มีจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า 250 ครัวเรือน เส้น 040 มีจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า 107 ครัวเรือน

เส้น 110 มีจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า 41 ครัวเรือน บ้านหนองผักตบ (วัดทางโค้ง)

เส้น 077 มีจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า 170 ครัวเรือน บ้านนาล้อม

เส้น 079 มีจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า 117 ครัวเรือน บ้านหนองแสง

เส้น 080 มีจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า 135 ครัวเรือน บ้านโพนตูม

เส้น 081 มีจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า 31 ครัวเรือน

บ้านนาล้อม (โคกสูง)

เส้น 082 มีจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า 62 ครัวเรือน

เส้น 048 มีจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า 220 ครัวเรือน

บ้านหนองผักตบ

เส้น 049 มีจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า 119 ครัวเรือน

เส้น 050 มีจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า 162 ครัวเรือน บ้านโพนเพ็ก

 **3) การประปา**

 การประปาจะเป็นระบบประปาหมู่บ้าน จำนวน 8 หมู่บ้าน ซึ่งมีน้ำอุปโภคบริโภคตลอดทั้งปี

 **4) โทรศัพท์**

1. จำนวนโทรศัพท์สาธารณะในเขตพื้นที่ จำนวน - หมายเลข

2. จำนวนชุมสายโทรศัพท์ จำนวน 3 ชุมสาย

3. จำนวนโทรศัพท์ส่วนบุคคลโดยเฉลี่ย ครัวเรือนละ 1 หมายเลข

 **5) ไปรณีย์ การสื่อสาร หรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์**

1. ที่ทำการไปรษณีย์ จำนวน 1 แห่ง

 ให้บริการ เวลา 08.00-16.00 น. ในวันจันทร์ – เสาร์ (วันเสาร์ครึ่งวัน) หยุดวันอาทิตย์

 2. หอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน จำนวน 9 แห่ง

**2.5.6 ระบบเศรษฐกิจ**

 **1) การเกษตร**

 ประชากรส่วนมากในตำบลประกอบอาชีพทางการเกษตร คือ การทำนา ทำสวนยาง มันสำปะหลัง และพืชเศรษฐกิจของตำบลหลังจากการทำนา ได้แก่ การปลูกพริก กะหล่ำปลี ข้าวโพด ใบยาสูบ ฯลฯ

**ข้อมูลพื้นที่ปลูกพืชเศรษฐกิจตำบลนาหัวบ่อ ปี 2561/2562**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ชนิดพืช** | **ครัวเรือน** | **แปลง** | **พื้นที่ (ไร่)** |
| ข้าวนาปี | 1,465 | 2,664 | 21,142 |
| ข้าวนาปรัง | 2 | 2 | 10 |
| มันสำปะหลัง | 13 | 14 | 74.50 |
| อ้อยโรงงาน | 1 | 1 | 50 |
| ยางพารา | 239 | 279 | 2,482.42 |
| ปาล์มน้ำมัน | 18 | 19 | 154 |
| พืชหลังนา | 178 | 213 | 334.25 |
| **รวม** | **1,916** | **3,192** | **24,247** |

 **2) การประมง**

 ประชากรบางครัวเรือนหาปลาเป็นอาชีพเสริมเลี้ยงครอบครัว แหล่งหาปลาได้แก่ หนองผือ หนองเข็ม และลำห้วยแต่ละสายในหมู่บ้าน

 **3) การปศุสัตว์**

 การเลี้ยงสัตว์ส่วนมากจะเป็นลักษณะการเลี้ยงแบบปล่อยตามธรรมชาติ สัตว์เลี้ยงส่วนใหญ่ ได้แก่ โคกระบือ สุกร เป็ด และไก่

 **4) การบริการ**

 - ร้านซ่อมรถ จำนวน 3 ร้าน

 - ร้านเกมส์ จำนวน 2 ร้าน

 - บ้านเช่า จำนวน 3 หลัง

 - ร้านซ่อมโทรศัพท์อิเล็คทรอนิคส์ จำนวน 1 ร้าน

 **5) การท่องเที่ยว**

 ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีแหล่งท่องเที่ยว แต่ได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นในชุมชน เช่น การจัดงานประเพณีต่างๆ

 **6) อุตสาหกรรม**

 - ไม่มี

 **7) การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ**

 **การพาณิชย์** ส่วนใหญ่เป็นการค้าเบ็ดเตล็ดพื้นฐานในการครองชีพ เช่น ร้านขายของชำ ร้านขายภายในครอบครัว ร้านขายอาหารขนาดเล็ก ดังนี้

 - ร้านค้า จำนวน 28 ร้าน

 - โรงสีข้าว จำนวน 8 โรง

 - ปั๊มน้ำมันแบบหัวจ่าย จำนวน 2 ปั๊ม

 - ปั๊มน้ำมันแบบหยอดเหรียญ จำนวน 4 ปั๊ม

 - โรงเลื่อย จำนวน 1 โรง

 - โรงพริกป่น จำนวน 1 โรง

 - เสารับสัญญาณโทรศัพท์ จำนวน 3 เสา

 - ฉางรับซื้อสินค้าเกษตร จำนวน 2 ร้าน

 - ร้านติดกระจก จำนวน 2 ร้าน

 - ร้านหล่อท่อหล่อเสา จำนวน 1 ร้าน

 - ร้านเปลี่ยนแก๊ส จำนวน 1 ร้าน

**วิสาหกิจชุมชน/เครือข่าย ที่ผลิตสินค้าหรือบริการ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ที่ | ชื่อ | ที่ตั้ง | สินค้า/บริการ |
| 1 | วิสาหกิจชุมชนกลุ่มผู้เลี้ยงโคเนื้อนาหัวบ่อ | 209 หมู่ 8 ตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม โทร. 0611151953 | - ผลิตและจำหน่ายฟางอัดก้อน, เลี้ยงโคเนื้อ- ผลิตและจำหน่ายอาหาร TMR, ปลูกพืชอาหารสัตว์ |
| 2 | วิสาหกิจชุมชนกลุ่มทอผ้า บ้านหนองผักตบ หมู่ 4 | 126 หมู่ 4 ตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม  | - ผ้าพื้น, ผ้าพันคอ, ผ้าคลุมใหล่ |
| 3 | วิสาหกิจชุมชน กลุ่มข้าวเม่าหวานบ้านนาล้อม | 7 หมู่ 2 ตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม  | - ข้าวเม่าสด |
| 4 | วิสาหกิจชุมชนโคบาลนาหัวบ่อหมู่ 3 | 163 หมู่ 3 ตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม  | - ปลูกหญ้าอาหารสัตว์ เลี้ยงโค จำหน่ายมูลโค |
| 5 | วิสาหกิจชุมชนโคบาลสร้างอาชีพเจริญศิลป์ หมู่ 8 | 173 หมู่ 3 ตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม  | - ปลูกหญ้าอาหารสัตว์ เลี้ยงสัตว์ |
| 6 | วิสาหกิจชุมชนโคบาลเจริญศิลป์ สร้างอาชีพ  | 286 หมู่ 8 ตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม  | - เลี้ยงโค ปลูกหญ้าอาหารสัตว์ |
| 7 | วิสาหกิจชุมชนโคบาลหนองบัวแดง หมู่ 7 | 214 หมู่ 7 ตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม  | - ปลูกหญ้าเลี้ยงสัตว์ จำหน่ายวัว จำหน่ายมูลวัว |
| 8 | วิสาหกิจชุมชนโคบาลสร้างอาชีพ เพื่อเกษตรกรบ้านเจริญศิลป์ | 194 หมู่ 8 ตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม โทร.098-1614637 | - เลี้ยงโคแม่พันธุ์- ปลูกหญ้าเลี้ยงสัตว์ |
| 9 | วิสาหกิจชุมชนโคบาลสร้างอาชีพ บ้านเจริญศิลป์ | 211 หมู่ 8 ตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม โทร.093-5623400 | - เลี้ยงโคแม่พันธุ์- ปลูกหญ้าเลี้ยงสัตว์ |
| 10 | วิสาหกิจชุมชนกลุ่มส่งเสริมอาชีพเลี้ยงโคกระบือ ม.3 นาหัวบ่อ | 251 หมู่ 3 ตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม โทร.088-3001565 | - การเลี้ยงกระบือ- การเลี้ยงโค |
| 11 | วิสาหกิจชุมชนกลุ่มเลี้ยงโคกระบือเจริญศิลป์ | 194 หมู่ 8 ตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม | - การเลี้ยงโค |
| 12 | วิสาหกิจชุมชนกลุ่มเลี้ยงโคกระบือหนองบัวแดง | 105 หมู่ 7 ตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม | - การเลี้ยงโคงาน- การเลี้ยงกระบือ |
| 13 | วิสาหกิจชุมชนส่งเสริมอาชีพเลี้ยงโคนาหัวบ่อ | 211 หมู่ 1 ตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม | - การเลี้ยงโคงาน |
| 14 | วิสาหกิจชุมชนกลุ่มปลูกพริก หมู่ 9 ต.นาหัวบ่อ | 76 หมู่ 9 ตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม | - การปลูกพริก, การจำหน่ายพริกแห้ง  |
| 15 | วิสาหกิจชุมชนกลุ่มผลิตภัณฑ์ผ้าย้อมคราม หมู่ 4 ต.นาหัวบ่อ | 265 หมู่ 4 ตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม | - การปลูกคราม, การผลิตน้ำครามเพื่อจำหน่าย, การผลิตผ้าย้อมคราม  |
| 16 | วิสาหกิจชุมชนกลุ่มเลี้ยงกระบือบ้านนาหัวบ่อ หมู่ 3 | 97 หมู่ 3 ตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม โทร.089-9407065 | - การปลูกหญ้าเลี้ยงสัตว์ - การเลี้ยงกระบือ |
| 17 | วิสาหกิจชุมชนกลุ่มเลี้ยงกระบือ หมู่ 8 บ.เจริญศิลป์ | 204 หมู่ 8 ตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม | - การเลี้ยงกระบือ - การปลูกหญ้าเลี้ยงสัตว์  |
| 18 | วิสาหกิจชุมชนกลุ่มเลี้ยงโคบ้านหนองบัวแดง นาหัวบ่อ | 91 หมู่ 7 ตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม โทร.090-8529567 | - การปลูกหญ้าเลี้ยงสัตว์- การเลี้ยงโค |
| 19 | วิสาหกิจชุมชนกลุ่มเลี้ยงโคเนื้อบ้านนาล้อม 2559 | 7 หมู่ 2 ตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม โทร.088-3319873 | - การเลี้ยงโคเนื้อ |
| 20 | วิสาหกิจชุมชนผู้เลี้ยงโค หมู่ 8 เจริญศิลป์พัฒนาชีวิต | 67 หมู่ 2 ตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม | - การปลูกหญ้าเลี้ยงสัตว์- การเลี้ยงโค  |

ผู้ผลิต ผู้ประกอบการ OTOP

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  ที่ | สินค้า OTOP | ชื่อกลุ่มผู้ประกอบการ | ประธานกลุ่ม |
| 1 | ผลิตภัณฑ์ผ้าย้อมคราม | ผลิตภัณฑ์ผ้าย้อมคราม หมู่ 4 | นางนิ่มนวล นามพวงทอง |
| 2 | ผลิตภัณฑ์แปรรูปเห็ด | น.ส.ฐิติรัตน์ ช่างคำ | น.ส.ฐิติรัตน์ ช่างคำ |
| 3 | ผลิตภัณฑ์แปรรูปเห็ด | กลุ่มแปรรูปเห็ดบ้านนาล้อม | นายวัชรกรณ์ มณีรัตน์ |
| 4 | ผลิตภัณฑ์ข้าวเม่า | ข้าวเม่าหวานบ้านนาล้อม | นายวุฒิชัย ชินบูรณ์ |
| 5 | ผลิตภัณฑ์จักสาน | กลุ่มจักสาน | นายพร โยลัย |
| 6 | ผลิตภัณฑ์สาดผือ | กลุ่มทอสาดผือ | นายเทียม โยลัย |

ผลิตภัณฑ์ชุมชน

 ผ้าย้อมคราม ผ้ามัดหมี่ พริก หอม ข้าวเม่า กะหล่ำ เครื่องจักสาน

 **8) แรงงาน**

 จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรที่มีอายุ 15 - 60 ปี อยู่ในกำลังแรงงานไปรับจ้างทำงานนอกพื้นที่ รวมทั้งแรงงานที่ไปทำงานต่างประเทศ ปัญหาที่พบ คือ ประชากรต้องไปทำงานนอกพื้นที่ในเมืองที่มีโรงงานอุตสาหกรรม บริษัท ห้างร้านใหญ่ ๆ เพราะในพื้นที่ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมที่มีการจ้างแรงงานเยอะ

**2.5.7 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม**

**1) การนับถือศาสนา** ประชาชนตำบลนาหัวบ่อนับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 100

 1. วัด จำนวน 7 แห่ง ประกอบด้วย

 หมู่ที่ 1 วัดอารมสมบูรณ์ หมู่ที่ 3 วัดศรีบัวบาน

 หมู่ที่ 3 วัดศรีษะเกษ หมู่ที่ 4 วัดโพนสว่าง

 หมู่ที่ 5 วัดแสงอรุณ หมู่ที่ 6 วัดบ้านโพนตูม

 หมู่ที่ 7 วัดป่านาหัวบ่อ

 2. ที่พักสงฆ์ จำนวน 4 แห่ง ประกอบด้วย

 หมู่ที่ 2 ที่พักสงฆ์โสตถิธรรม

 หมู่ที่ 2 ที่พักสงฆ์บ้านนาล้อมกุดตะกล้า

หมู่ที่ 8 ที่พักสงฆ์บ้านเจริญศิลป์ (สาขาวัดป่านาหัวบ่อ)

 หมู่ที่ 9 ที่พักสงฆ์ประชาร่วมใจ

 **2) ประเพณีและงานประจำปี**

 เดือนมกราคม งานประเพณีทำบุญปีใหม่ งานประเพณีบุญพระพายข้าวเปลือก งานประเพณีเลี้ยงเจ้าหนองเดิ่น สวดมนต์ข้ามปี

 เดือนกุมภาพันธ์ งานประเพณีทำบุญวันมาฆบูชา งานประเพณีนมัสการพระธาตุเกตแก้วจุฬามณี ประเพณีทำบุญข้าวจี่

 เดือนมีนาคม งานประเพณีแซงสนาม งานประเพณีสู่ขวัญประจำปี

 เดือนเมษายน งานประเพณีแห่สงกรานต์ งานประเพณีทำบุญวันสงกรานต์ งานประเพณีเลี้ยงผีปู่ตา

 เดือนมิถุนายน งานประเพณีทำบุญวันวิสาขบูชา

 เดือนกรกฎาคม งานประเพณีทำบุญอาสาหบูชา - เข้าพรรษา งานประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา

 เดือนสิงหาคม งานประเพณีทำบุญข้าวประดับดิน งานประเพณีทำบุญวันแม่แห่งชาติ

 เดือนกันยายน งานประเพณีทำบุญข้าวสาก

 เดือนตุลาคม งานประเพณีทำบุญออกพรรษา งานประเพณีบุญเดือนสิบ งานประเพณีบุญข้าวเม่า

 เดือนพฤศจิกายน งานประเพณีลอยกระทง งานประเพณีเลี้ยงผีปู่ตา

 **3) ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น**

 **ภูมิปัญญาท้องถิ่น** ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการทำข้าวเม่าในครัวเรือน วิธีการทอผ้ามุก ผ้ามัดหมี่ ผ้าคราม วิธีการทำน้ำคราม วิธีการทอเสื่อจากต้นกก และวิธีการจับปลาธรรมชาติ

 **ภาษาถิ่น** ส่วนมากร้อยละ 80 พูดภาษาญ้อ ร้อยละ 20 พูดภาษาโส้

 **4) สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก**

 ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้ผลิตของใช้พื้นเมืองขึ้นใช้ในครัวเรือนและเหลือเอาไว้จำหน่ายบ้าง ได้แก่ ข้าวเม่า ผ้ามุก ผ้ามัดหมี่ ผ้าคราม

**2.5.8 ทรัพยากรธรรมชาติ**

 **1) น้ำ** ที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภค เป็นน้ำที่ได้จากน้ำฝน และน้ำใต้ดิน ซึ่งจะต้องนำมาผ่านกระบวน

การของระบบประปา และบางแห่งเค็ม ไม่สามารถใช้ดื่มและอุปโภคได้

 **2) ป่าไม้** ลักษณะของไม้และป่าไม้ในเขตพื้นที่ตำบลนาหัวบ่อเป็นป่าเต็งรัง หรือป่าโคก

 **3) ภูเขา** ในเขตพื้นที่ตำบลนาหัวบ่อไม่มีภูเขา

 **4) คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ**

 ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูกข้าว ยางพารา มันสำประหลัง ยาสูบ พริก กะหล่ำ และพืชผักสวนครัวต่างๆ ตามลำดับ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ก็ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ ไม่มีมลพิษทางอากาศ หลังเก็บเกี่ยวข้าวนาปีเสร็จก็สามารถที่จะปลูกพืชหมุนเวียนในนาข้าวได้ โดยใช้น้ำใต้ดิน

**2.5.9 อื่นๆ**

 **1) สรุปผลการจัดเก็บข้อมูลภาพรวม ปี 2562 ระดับตำบล**

 ตามข้อมูลของพัฒนาชุมชนอำเภอโพนสวรรค์ กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย ได้ดำเนินโครงการสำรวจข้อมูลพื้นฐานในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อนำผลการสำรวจมาพิจารณาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้แก่ชุมชน ผลการสำรวจพบว่าประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ไม่ผ่านเกณฑ์การสำรวจ ดังนี้

**หมวดที่ 1 สุขภาพ**

4) ครัวเรือนกินอาหารถูกสุขลักษณะ ปลอดภัย และได้มาตรฐาน ไม่ผ่านเกณฑ์ 270 ครัวเรือน

5) ครัวเรือนมีการใช้ยาเพื่อบำบัด บรรเทาอาการเจ็บป่วยเบื้องต้นอย่างเหมาะสมไม่ผ่านเกณฑ์

265 ครัวเรือน

6) คนอายุ 35 ปีขึ้นไป ได้รับการตรวจสุขภาพประจำปีไม่ผ่านเกณฑ์ 12 คน

7) คนอายุ 6 ปีขึ้นไป ออกกำลังกายอย่างน้อยสัปดาห์ละ 3 วัน ๆ ละ 30 นาที ไม่ผ่านเกณฑ์

1 คน

**หมวดที่ 2 สภาพแวดล้อม**

11) ครัวเรือนมีการจัดบ้านเรือนเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาดและถูกสุขลักษณะไม่ผ่านเกณฑ์

 21 ครัวเรือน

13) ครัวเรือนมีการป้องกันอุบัติภัยและภัยธรรมชาติอย่างถูกวิธีไม่ผ่านเกณฑ์ 4 ครัวเรือน

**หมวดที่ 3 การศึกษา**

16) เด็กอายุ 6-14 ปี ได้รับการศึกษาภาคบังคับ 9 ปี ไม่ผ่านเกณฑ์ 148 ครัวเรือน

**หมวดที่ 4 การมีงานทำและรายได้**

20) คนอายุ 15-59 ปี มีอาชีพและรายได้ ไม่ผ่านเกณฑ์ 2 คน

21) คนอายุ 60 ปีขึ้นไป มีอาชีพและรายได้ ไม่ผ่านเกณฑ์ 2 คน

22) รายได้เฉลี่ยของคนในครัวเรือนต่อปี ไม่ผ่านเกณฑ์ 36 ครัวเรือน

**หมวดที่ 5 ค่านิยม**

24) คนในครัวเรือนไม่ดื่มสุรา ไม่ผ่านเกณฑ์ 340 คน

25) คนในครัวเรือนไม่สูบบุหรี่ ไม่ผ่านเกณฑ์ 327 คน

31) ครอบครัวมีความอบอุ่น ไม่ผ่านเกณฑ์ 1 ครัวเรือน

  **2) สรุปผลการสำรวจข้อมูลพื้นฐานระดับหมู่บ้าน (กชช. 2 ค) ปี 2562 (ระดับตำบล)**

 ตามที่พัฒนาชุมชนอำเภอโพนสวรรค์ ได้ดำเนินการสำรวจข้อมูลพื้นฐานระดับหมู่บ้าน (กชช. 2 ค) ปี 2562 ตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม เพื่อนำผลการสำรวจมาพิจารณาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้แก่ชุมชน ผลการสำรวจสามารถสรุปตามตัวชี้วัดได้ ดังนี้

ตัวชี้วัดแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

1 = มีปัญหามาก

2 = มีปัญหาปานกลาง

3 = มีปัญหาน้อย/ไม่มีปัญหา

ทั้งนี้ จะนำข้อมูลเฉพาะตัวชี้วัดที่ได้ คะแนน 1 มาพิจารณา ดังนี้

⮚ ตัวชี้วัดสภาพพื้นฐานทางเศรษฐกิจ ตัวชี้วัดที่ 8 การมีงานทำ จำนวน 3 หมู่บ้านที่ต้องเร่งรัดพัฒนาอันดับหนึ่ง

  **3) การแก้ไขปัญหา**

1. อำนวยความสะดวก ประสานงาน ให้ประชาชนมีโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินทุน

 2.ร่วมมือกับอำเภอ เกษตรอำเภอ ส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ในการใช้ประโยชน์จากดินและน้ำให้เหมาะสมกับพื้นที่ของแต่ละหมู่บ้าน เพื่อผลิกวิกฤตให้เป็นโอกาส

**2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

จากการศึกษาและรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีงานวิจัยที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวัดความพึงพอใจการให้บริการประชาชน โดยค่าสถิติที่ใช้คือ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ดังนี้

สุกัญญา โอภากุล (2544) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนศึกษาเฉพาะกรณีงานของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติของประชาชนที่แตกต่างในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ช่วงเวลาการมาติดต่อขอรับบริการวันที่มาติดต่อขอรับบริการและด้านความสัมพันธ์ส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จะประเมินการให้บริการไม่แตกต่างกันส่วนความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานที่มาติดต่อขอรับบริการที่แตกต่างกันจะประเมินการให้บริการแตกต่างกัน

 กิตติพงษ์ ขลิบแย้ม (2541) ศึกษาการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณี สำนักงานเขตจตุจักร พบว่า ประชาชนผู้มาบริการจากสำนักงานเขตจตุจักรมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานอยู่ในระดับปานกลาง เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่แตกต่างกันในด้านระบบการให้บริการกระบวนการให้บริการและเจ้าหน้าที่ให้บริการ อาชีพ สถานภาพ สถานที่ทำงานและการศึกษาของผู้รับบริการที่แตกต่างกันไม่มีความแตกต่างกัน ในความพึงพอใจของผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังพบว่า ปัญหาชุมชนและความต้องการบริการสาธารณะของผู้รับบริการที่แตกต่างกันในความพึงพอใจของผู้รับบริการและไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ภัควดี แก้วคูณ (2544) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร : ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลนครอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครอุบลราชธานี ได้แก่ ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความ พึงพอใจต่อการให้บริการในด้านระบบการให้บริการ อาคารสถานที่ การประชาสัมพันธ์และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ส่วนปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครอุบลราชธานี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และสถานภาพการสมรส

ศุภรักษ์ เส็มหมัด (2544) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเกะรอ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ รายได้ อาชีพ และระดับความรู้ความเข้าใจในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอายุ เพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพทางสังคมที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ไม่แตกต่างกัน

สิริชล สมพันธ์ (2551) รายงานผลการศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน จากกลุ่มตัวอย่าง 360 คน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูนโดยรวมมีคุณภาพสูงมาก เมื่อพิจารณาคุณภาพบริการแต่ละด้าน พบว่า ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านสนองความต้องการ ด้านความสะอาดสบายและด้านความพร้อมการให้บริการ มีระดับคุณภาพการให้บริการสูงมาก ส่วนด้านความทั่วถึง ด้านสนองตอบความ พึงพอใจ และด้านความต่อเนื่องมีระดับคุณภาพการให้บริการสูงปัจจัยทางด้านการศึกษาและอาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูนแบ่งเป็นด้านอาคารสถานที่ คือ ที่จอดรถมีไม่เพียงพอกับความต้องการของประชาชนรวมทั้งระบบการจอดรถไม่เป็นระเบียบ ด้านการให้บริการ คือ มีเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการมีจำนวนน้อย จุดให้บริการมีไม่เพียงพอทำให้การให้บริการเป็นไปด้วยความล่าช้า สำหรับปัญหาอื่น ๆ คือ ประชาชนไม่เข้าใจเกี่ยวกับ การจัดเตรียมด้านเอกสารและขั้นตอนการทำงาน

 วนิดา ด้วงอิน (2550) รายงานผลการศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ จากกลุ่มตัวอย่าง 195 คน พบว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมมีคุณภาพในการให้บริการอยู่ในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการให้ความรู้แก่ประชาชน การส่งเสริมและพัฒนาระบบการบริหารจัดการชุมชนให้เกิดความเข้มแข็งและพึ่งตนเองได้พึงพอใจในพฤติกรรมการแสดง ออกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มเป็นกันเองไม่ถือตัวเป็นพฤติกรรมที่ผู้มารับบริการมีความรู้สึกอบอุ่นใจทุกครั้งที่มารับบริการ

วริศรา คงเดิม (2550) รายงานผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันจังหวัดพังงาน พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการอยู่ในระดับความพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นด้าน พบว่า ความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยประชาชนมีความพึงพอใจในด้านข้อมูลข่าวสารเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านกระบวนการเป็นอันดับที่สองสามและสี่ตามลำดับ ส่วนด้านสถานที่เป็นอันดับสุดท้าย