



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำการวิจัยภายใต้แนวความคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการนำมาศึกษาเกี่ยวกับบริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพธาราม จังหวัดนครพนม มีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Servqual)
2. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (Customer Satisfaction)
3. กรอบแนวคิดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน
4. แนวทางการพัฒนายุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (strategic issues)
5. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL)

คุณภาพการให้บริการ (Servqual) เป็นแนวคิดหนึ่งได้รับการนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐไทยในช่วงหลายปีที่ผ่านมาและได้รับความสนใจนำมาปรับปรุงเพื่อใช้เป็นเครื่องมือวัดสมรรถนะในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐมากขึ้นเป็นลำดับปัจจุบัน (ชัชวาลย์ ทัดศิริวัช, 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) ความเป็นนามธรรมของคุณภาพนี้ทำให้ยากที่จะให้คำนิยามความหมายของคุณภาพได้เนื่องจากคุณภาพมักเป็นคำที่จะต้องพิจารณาในเชิงสัมพัทธ์กับตัวของมันเอง

นักวิชาการที่มีชื่อเสียงซึ่งได้ให้ความหมายของคุณภาพที่ได้รับการยอมรับกันอย่างแพร่หลายได้แก่ Joseph Juran (1998) ประมาจารย์ด้านการบริหารงานคุณภาพผู้เสนอแนวคิดระบบการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management-TQM) อดีตศาสตราจารย์แห่งสถาบันเทคโนโลยีแห่งแมสซาชูเซตส์



(MIT) ได้เสนอไว้ว่าคุณภาพก็คือ ความเหมาะสมพอดีในการใช้และเป็นส่วนขยายในความสำเร็จของผลิตภัณฑ์ (สินค้าหรือบริการ) ในการตอบสนองต่อวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการใช้งานตลอดระยะเวลาที่ใช้สินค้าหรือบริการนั้น ส่วนครอสบี้ (Crosby, 1982) ให้ความหมายอย่างกระชับไว้ว่าเป็นการตอบสนองต่อความต้องการ (Conformance to requirement) ในขณะที่ Zeithaml, Parasuraman, and Berry (1990) เสนอว่าคุณภาพเป็นสิ่งที่ได้จากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อบริการนั้น กล่าวโดยสรุปได้ว่า คุณภาพก็คือ ผลิตภัณฑ์บริการที่ดีที่สุดโดยมีคุณค่าและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในการให้บริการ/ผลิตภัณฑ์ หากผู้รับบริการได้รับการบริการเป็นไปตามที่คาดหวัง กล่าวได้ว่าการบริการมีคุณภาพ (Juran and Gryan, 1988 ; Hutchins, 1985 : 165 ; Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990 : 16) คุณภาพจึงเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของลูกค้าในผลิตภัณฑ์หรือบริการกับการรับรู้ที่แท้จริงที่มีโดยหากลูกค้าหรือผู้รับบริการเห็นว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการเหล่านั้นเป็นสิ่งที่ดีที่สุดในที่ตรงตามที่คาดหวังก็ถือได้ว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการดังกล่าวมีคุณภาพนั่นเอง และคุณภาพการให้บริการนี้ จากทัศนะของ Ross, Goetsch and Davis, (1997 : 11-13) จัดว่าเป็นกรอบการมองเรื่องคุณภาพกรอบหนึ่งพร้อมอธิบายว่าคุณภาพการให้บริการเป็นการควบคุมเพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการ อันมีความแตกต่างจากคุณภาพในการผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้ เพราะวิธีการควบคุมคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ยากเนื่องจากการบริการจะมีการควบคุมหรือบริการจัดการน้อยแต่ขณะเดียวกันก็มีความสำคัญมาก กับในทางหนึ่งระดับของคุณภาพที่ได้จากการบริการมักไม่สามารถทำการทำนายได้เพราะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการได้แก่ พฤติกรรมผู้ให้บริการ (Behavior of the delivery person) ภาพพจน์ ชื่อเสียงขององค์การ (Image of the organization) โดยผู้รับบริการจะเป็นผู้ทำการตรวจสอบ ตั้งแต่กระบวนการการเริ่มให้บริการจนถึงการสิ้นสุดในการให้บริการโดยการให้บริการจะยิ่งดียิ่งขึ้น ถ้าหากผู้รับบริการทำการประเมินการให้บริการในขณะนั้น จากที่ได้กล่าวถึงทัศนะของนักวิชาการดังกล่าว การศึกษาคุณภาพการให้บริการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญเรื่องหนึ่งและเป็นมุมมองในเชิงคุณภาพที่สำคัญที่พึงได้รับความสนใจ

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 และสามารถที่จะทราบความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วยคุณภาพการให้บริการเป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการโดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception service) จากผู้ให้บริการซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง



จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก

ตามแนวคิดของ Buzzell and Gale (1987) คุณภาพการให้บริการ เป็นเรื่องที่ได้รับ ความสนใจและมีการให้ความสำคัญอย่างมากดังที่ได้กล่าวไปแล้วนั้น มีผลงานวิจัยที่ค้นคว้าพฤติกรรมของผู้บริโภคและผลของความคาดหวังของผู้บริโภคซึ่งพบว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับการมองหรือทัศนคติของผู้บริโภคที่เราเรียกกันทั่วไปว่า “ลูกค้า”

วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ (2543 : 14-15) คุณภาพการให้บริการ คือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการหรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550 : 66) เสนอความเห็นไว้ว่าคุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคลและความพึงพอใจนี้เองเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการคุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับ ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องการกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการและในรูปแบบที่ต้องการ (ชัชวาล ทัดศิวิฑูรย์, 2554)

2.1.2 เกณฑ์การวัดคุณภาพการบริการ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550 : 50) อธิบายให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการโดยพื้นฐานแล้วนับเป็นเรื่องที่ยากเนื่องจากธรรมชาติความไม่แน่นอนของงานบริการที่จับต้องไม่ได้และคาดหมายลำบากจึงได้มีความพยายามจากนักวิชาการมาโดยต่อเนื่องในการพยายามค้นหาแนวทางการประเมินหรือวัดคุณภาพการให้บริการที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงมิติของการปฏิบัติและสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างเด่นชัดที่สุด

Gronroos (1982) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบต่อทั้งความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการและคุณภาพการให้บริการจะมีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับระดับของคุณภาพเชิงเทคนิคและคุณภาพเชิงหน้าที่นั่นเอง

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่าผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน



2. ทศคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากคนที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตรและดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ให้บริการจากผู้ให้บริการรวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้วซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (Recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติและผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ทัน่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสมซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอดคำอธิบายและผลงานของการศึกษาเรื่องคุณภาพให้บริการของ Gronroos (1982) ตามที่ได้กล่าวนั้นนับได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการศึกษาคุณภาพที่เน้นหนักในเชิงคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริงผลงานที่สำคัญอันเป็นแนวคิดของ Gronroos คือ ข้อเสนอในเชิงแนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่เขาเรียกว่า “คุณภาพการให้บริการที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived Service Quality-PSQ)” และ “คุณภาพการให้บริการที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด (Total Perceived Quality-TPQ)” ซึ่งเป็นแนวคิดที่เกิดจากการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคและผลกระทบที่เกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการที่มีต่อการประเมินคุณภาพของบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการแล้ว (ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2547 : 182 อ้างถึงในชัชวาล ทัดศิริขจร, 2554)

Gronroos (1990 40-42) ได้อธิบายแนวคิดในเรื่องคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมดว่าเป็นคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการรับรู้โดยเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของสิ่งต่าง 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 ประกอบด้วยภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate image) คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) ทศนะเรื่องคุณภาพการให้บริการของ Gronroos ดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่าลูกค้าที่รับบริการมักจะทำการประเมินคุณภาพของการให้บริการโดยการเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวังกับคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ของการใช้บริการว่าคุณภาพทั้งสองด้านนั้น



สอดคล้องกันหรือไม่หรือมีความแตกต่างกันอย่างไรซึ่งเมื่อนำมาพิจารณาร่วมกันแล้วจะกลายเป็นคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด (Total Perceived Quality-TPQ) และทำการสรุปผลขั้นสุดท้ายเป็นคุณภาพที่รับรู้ได้ (Perceived Service Quality-PSQ) นั่นเองซึ่งหากผลจากการเปรียบเทียบพบว่าคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ไม่เป็นไปหรือไม่สอดคล้องกับคุณภาพที่คาดหวังจะทำให้มีการรับรู้ของลูกค้าที่ดีหรือไม่ดีอย่างไร

2.1.3 เครื่องมือเพื่อใช้ชี้วัดคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman and Othere (1985) ในผลงานการวิจัยเชิงสำรวจและบทความตีพิมพ์เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการได้แก่ผลงานเมื่อปี ค.ศ. 1985, 1988 และ 1990) ซึ่งได้ต่อยอดจากผลงานความคิดของ Gronroos (1982; 1984) และได้รับการพัฒนามาเป็นกรอบแนวคิดพื้นฐานเรื่องการศึกษาคุณภาพการให้บริการ Buzze and Gale (1975) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการ จะถูกกำหนดโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการลูกค้าหรือผู้รับบริการจะเป็นผู้พิจารณาว่าอะไรที่เรียกว่าคุณภาพ โดยไม่ได้ใส่ใจว่ากระบวนการทำให้การบริการเกิดขึ้นนั้นเป็นอย่างไรก็ดี ลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่ละคนย่อมมีมุมมองในเรื่องคุณภาพที่อาจแตกต่างกันไปบ้าง

2. คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่จะต้องค้นหาอยู่ตลอดเวลาไม่มีจุดสิ้นสุดโดยที่เราไม่สามารถกำหนดคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปโดยเฉพาะเจาะจงหรือเป็นสูตรสำเร็จตายตัวได้การให้บริการที่ดีมีคุณภาพจึงต้องทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอทั้งในช่วงเวลาที่กิจการดำเนินไปได้ด้วยดีหรือไม่ดีก็ตาม

3. คุณภาพการให้บริการ จะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานในส่วนใดการควบคุมคุณภาพของการปฏิบัติงานของแต่ละคนเป็นเรื่องที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการให้บริการที่มีคุณภาพได้สิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องได้รับคือการปลูกฝังจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อการให้บริการและการนำเสนอบริการที่มีคุณภาพอยู่เสมอทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้าหรือผู้รับบริการ

4. คุณภาพการให้บริการ การบริหารการบริการและการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่ไม่อาจแยกออกจากกันได้ในการนำเสนอการให้บริการที่มีคุณภาพนั้นผู้ปฏิบัติงานให้บริการจำเป็นต้องมีความรู้และเข้าใจคำติชมผลงานซึ่งในการนี้ผู้บริการจะต้องเอาใจใส่ต่อการบริหารจัดการ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานบริการด้วยความจริงใจและสร้างสรรค์ภายใต้ความมุ่งหวังที่จะให้บริการที่ออกมามีคุณภาพดี

5. คุณภาพการให้บริการ จะต้องอยู่บนพื้นฐานความเป็นธรรม

6. คุณภาพการให้บริการจะดีเพียงใดขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมของการบริการภายในองค์การที่เน้นความเป็นธรรมและคุณค่าของคนโดยองค์การที่ให้บริการที่สามารถปฏิบัติต่อลูกค้าและบุคลากรขององค์การได้อย่างเท่าเทียมกันย่อมสะท้อนในการให้บริการแม้ว่าคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริง

7. คุณภาพการให้บริการ ขึ้นอยู่กับความพร้อมในการให้บริการแม้ว่าคุณภาพการให้บริการจะไม่สามารถหรือยากที่จะกำหนดตายตัวลงไปแต่การวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมของการบริการไว้ล่วงหน้ารวมทั้งการเรียนรู้ในสิ่งที่เป็นความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพที่ดี

8. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การรักษาความมั่นใจสัญญาว่าองค์การจะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการได้อย่างที่เป็นไปตามความคาดหวังและเป็นไปตามเงื่อนไขที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการ



Steve and Cook (1995: 53) ยังชี้ให้เห็นด้วยว่าการเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่ นอกจากจะคำนึงถึงภาพลักษณ์ขององค์การและความต้องการส่วนบุคคลแล้วคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์การที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ 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 กับระดับของการบริการที่ได้รับจริงจากที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมของการพิจารณาแต่กระนั้นเป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งผู้รับบริการขององค์การพึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจขององค์การที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชนจึงต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด

2.1.5 การวัดคุณภาพการให้บริการ

การวัดคุณภาพการให้บริการนั้นเรามักจะใช้วิธีการวัดดัชนีความพึงพอใจ (Customer Satisfaction Index-CSI) ของลูกค้าหรือผู้รับบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการนั้นแล้วแต่โดยทั่วไปปัญหาในการวัดคุณภาพการให้บริการนั้น มักจะขึ้นอยู่กับวิธีการวัดเงื่อนไขที่นำมาสู่การสะท้อนคุณภาพการให้บริการซึ่งก็คือการตอบสนองหรือเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งเกิดขึ้นจริงหรือที่ได้กล่าวมาแล้วว่าเป็นความพึงพอใจที่ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่เขาได้รับมานั้นสอดคล้องกับความคาดหวังที่วางไว้หรือที่ได้รับรู้มา เช่น การได้รับบริการจากบุคคลโดยตรง (The one-on-one) การได้รับบริการจากแบบเผชิญหน้า (Face-to-Face) และการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการการวัดคุณภาพการให้บริการมีองค์ประกอบประการใดบ้างนั้น สามารถพิจารณาได้จากทัศนะของนักวิชาการได้แก่ Koehler and Pankowski (1996 : 184-185) ซึ่งได้ให้หลักการสำคัญในการวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ โดยจะต้องพิจารณาถึง 4 ประการหลัก ดังนี้



1. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer expectations) สิ่งสำคัญประการหนึ่งของกระบวนการแห่งคุณภาพ คือ การทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นจริงและสร้างความเบิกบานใจให้แก่ลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตั้งคำถามเพื่อที่จะถามผู้รับบริการจะเป็นการวัดถึงความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับเป็นอย่างดีในส่วนของคำถามผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการจะต้องสร้างคำถามในลักษณะที่ว่าทำอย่างไร

2. ภาวะความเป็นผู้นำ (Leadership) รูปแบบต่าง ๆ ของผู้นำภายในองค์กรทั้งแบบผู้อำนวยการ ผู้บริการ ผู้จัดการ และผู้ควบคุม จะแสดงให้เห็นถึงการกระทำที่นำไปสู่ความมีคุณภาพโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การจัดแบ่งด้านเวลา การจัดสรรทรัพยากร เป็นต้น

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

4. การจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ (Meaningful data) เริ่มจากการอธิบายถึงการคัดเลือกและจัดแบ่งข้อมูล รวมทั้งทำการวิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าโดยทำการสำรวจจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) สอบถามทางโทรศัพท์ นัดพบกับลูกค้าเป็นรายบุคคลการสนทนากลุ่มหรือจดหมายร้องเรียนนอกจากนี้ยังหมายถึงการรายงานหรือการศึกษาพิเศษ (จากรัฐบาล)

สรุป การวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการจะพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ประการหลักเป็นสำคัญ และถ้าสามารถทำให้ความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริงจะส่งผลให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการและนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการเป็นสำคัญ

2.1.6 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการประกอบด้วย

1) ความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการ

ความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการที่เขาจะได้รับเมื่อเขาไปใช้บริการความคาดหวังในเรื่องคุณภาพในการให้บริการนี้มีระดับที่แตกต่างกันออกไปโดยยึดเอาเกณฑ์การพิจารณาความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการกล่าวคือ

ระดับแรก หากผู้รับบริการไม่พึงพอใจจะแสดงให้เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการมีน้อย

ระดับที่สอง หากผู้รับบริการมีความพึงพอใจแสดงว่าคุณภาพในการให้บริการ

ระดับที่สาม หากผู้รับบริการมีความประทับใจอ้อมแสดงว่าการให้บริการนั้นมีคุณภาพสูงหรือมีคุณภาพในการให้บริการสูง

ความคาดหวังเป็นแนวคิดสำคัญที่ได้รับการนำมาใช้สำหรับการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภค และคุณภาพการให้บริการ Zeithaml, Parasuraman, and Berry (1988) ซึ่งได้เสนอตัวแบบ servqual เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการจากความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อบริการที่เขาได้รับโดยเสนอความเห็นไว้ว่าความคาดหวังหมายถึง ความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภคโดยความคาดหวังของบริการนี้ไม่ได้นำเสนอถึงการคาดการณ์ว่าผู้ให้บริการอาจจะให้บริการอย่างไรแต่เป็นเรื่องที่พิจารณาว่าผู้ให้บริการควรให้บริการอะไรมากกว่ากล่าวโดยสรุปแล้วความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความต้องการของผู้รับบริการ



ที่อื่นที่จะได้รับบริการจากหน่วยงานหรือองค์การที่ทำหน้าที่ในการให้บริการโดยความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ย่อมมีระดับที่แตกต่างกันไปมากบ้างน้อยบ้างขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ความต้องการส่วนบุคคลการได้รับคำบอกเล่าประสบการณ์ที่ผ่านมา เป็นต้น และความคาดหวังของผู้รับบริการนี้หากได้รับการตอบสนองหรือรับบริการที่ตรงตามคาดหวังแล้วก็จะยอมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพในการให้บริการของผู้ให้บริการ

ความคาดหวังของผู้รับบริการไว้ 4 ประการดังนี้

1. การบอกแบบปากต่อปาก (word-of-mouth communication) ความคาดหวังที่เกิดจากการบอกเล่าปากต่อปาก หมายถึง ความคาดหวังที่เกิดจากคำบอกเล่าที่รับทราบจากคำแนะนำของเพื่อนหรือญาติสนิทที่เคยไปรับบริการในสถานที่แห่งนั้นมาก่อนและพบว่ามีการให้บริการเป็นอย่างดีอันทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังที่จะได้รับบริการเช่นนั้น

2. ความต้องการส่วนบุคคล (customer's personal needs) ซึ่งอาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้ระดับความคาดหวังของบุคคลอยู่ในระดับที่ลดลงจากเดิมก็ได้

3. ประสบการณ์ในอดีต (past experience) ความคาดหวังอันเกิดจากประสบการณ์ในอดีตมีส่วนเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านการบริการที่เคยได้รับและมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ ทั้งนี้ ประสบการณ์นั้นอาจจะเป็นประสบการณ์ที่สร้างความประทับใจหรือความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจก็ได้

4. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ (external communication) เป็นความคาดหวังที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารเพื่อโน้มน้าวผู้รับบริการซึ่งเป็นทั้งการสื่อสารทางตรงและการสื่อสารทางอ้อมเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ เช่น การให้บริการด้วยความจริงใจตรงต่อเวลา เป็นต้น

ดังนั้นในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการ จึงจะต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายความคาดหวังของผู้รับบริการและสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้องโดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบด้วย

1. ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ
2. ระดับของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ
3. ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ
4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

การรับรู้ในคุณภาพการให้บริการหรือคุณภาพของการบริการจะผูกพันหรือยึดโยงกับความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อสองสิ่งคือการรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Technical quality of outcomes) ซึ่งเป็นเรื่องของผลงานหรือบริการที่ผู้รับบริการได้รับและคุณภาพของกระบวนการบริการ (functional quality of process) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในแต่ละสถานการณ์และพฤติกรรมการบริหารที่ผู้ให้บริการแสดงออกมา

2) การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ

การรับรู้ หมายถึง วิธีการที่บุคคลมองโลกที่อยู่รอบ ๆ ตัวของบุคคลนั้นบุคคล 2 คนอาจมีความคิดต่อตัวกระตุ้นอย่างเดียวกันภายใต้เงื่อนไขเดียวกันแต่บุคคลทั้ง 2 อาจมีวิธีการยอมรับถึงตัวกระตุ้น (Recognize) การเลือกสรร (Select) การประมวล (Organize) และการตีความ (Interpret) เกี่ยวกับ



ตัวกระตุ้นดังกล่าวไม่เหมือนกันอย่างไรก็ตามยังขึ้นกับพื้นฐานของกระบวนการของบุคคลแต่ละคนเกี่ยวกับความต้องการ ค่านิยม การคาดหวัง และปัจจัยอื่น ๆ ทั้งนี้ มิติของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ

1. เวลา หมายถึง เวลาของการตัดสินใจว่าจะใช้บริการเมื่อใดหรือในช่วงใด
2. เหตุผล ในการตัดสินใจใช้บริการนั้นเป็นการตัดสินใจที่ผู้ใช้บริการเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่ได้ลงไป
3. การบริการ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จึงต้องมีการประเมินหรือการวัดคุณภาพให้บริการจากผู้รับบริการหรือลูกค้า
4. เนื้อหา โดยคุณภาพการให้บริการครอบคลุมถึงความรู้ (Cognitive) ความรู้สึก (Affective) และแนวโน้มของพฤติกรรม (Behavioral) ของผู้รับบริการ
5. บริบท (Context) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากบริการหรือปัจจัยสถานการณ์
6. การรวม (Aggregation) โดยที่พฤติกรรมการใช้บริการนั้นจะได้รับการพิจารณาว่าเป็นเรื่องของการทำธุรกิจหรือความต้องการสร้างความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

3) ประสพการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ

ประสพการณ์ในอดีตที่เกี่ยวกับการรับบริการในทางทฤษฎีแล้วถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลหรือส่งผลหรือเป็นตัวกำหนดความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990 : 19) อันมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการในทางการตลาดประสพการณ์ของการเคยรับบริการนับเป็นส่วนผสมทางการตลาด (marketing mix) ของธุรกิจบริการหนึ่งใน 7 องค์ประกอบ (7P's) ที่นักการตลาดคำนึงถึงในการจัดการทางด้านการตลาดของสินค้าหรือบริการ

2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (Customer Satisfaction)

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ อย่างมีประสิทธิภาพความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction และยังมีผู้ให้ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” พอสรุปได้ดังนี้

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

คณิต ดวงหัตถ์ (2537) ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกชอบหรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน และองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้นจะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญา ให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีคุณภาพสิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษารวบรวมมีดังนี้

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 ความสัมพันธ์อันดีมิตรกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจและสภาพการเป็นอยู่ร่วมกัน เป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคมซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

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

Good (1973 : 3202) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพคุณภาพหรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น

ความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันมากจนสามารถใช้แทนกันได้โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่าผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ (Vroom, 1990 : 90)

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึก ที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

Maslow (1970) ทฤษฎีนี้มีประเด็นสำคัญอยู่ที่ว่า มนุษย์จะมีความพอใจในการทำงาน ถ้าการทำงานนั้นสามารถตอบสนองความต้องการได้โดยแบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์และตั้งสมมติฐานความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการนี้จะมีอยู่เสมอไม่สิ้นสุดเมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทน ซึ่งเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งที่มุ่งใจของพฤติกรรมอีกต่อไปความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งที่มุ่งใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้นเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

Maslow (1970) แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 เกี่ยวกับการดำเนินชีวิต ตอบสนองโดยให้ค่าจ้างด้านสวัสดิการตอบสนองโดยให้ชุดแต่งกาย จักรถรับส่งให้คำรักษาพยาบาล และอื่น ๆ



ขั้นที่ 2 เกี่ยวกับความปลอดภัยและความมั่นคงในการทำงานตอบสนองโดยการทำสัญญาจ้างทำ
ข้อตกลงกับสหภาพแรงงาน การประกันการว่างงาน การประกันสุขภาพ

ขั้นที่ 3 และขั้นที่ 4 เกี่ยวกับการสมาคมและการได้รับยกย่องตอบสนองโดยถามความเห็นผู้ที่ทำงาน
มาก่อนในเรื่องการบรรจุคนเข้าทำงานใหม่ ให้อำนาจการตัดสินใจในบางส่วน สร้างบรรยากาศให้รู้สึกว่าเป็นส่วน
เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีส่วนในการเป็นเจ้าขององค์การ ยกย่องชมเชย มอบงาน ที่สำคัญให้กระทำ

ขั้นที่ 5 เกี่ยวกับการบรรลุความสำเร็จที่ตนเองต้องการตอบสนองโดยเปิดโอกาสให้เขาได้ทำงานตาม
ที่ปรารถนาบ้าง

แนวคิดของ Maslow นี้ สามารถอธิบายถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ กล่าวคือความพึงพอใจ
ในการทำงานของบุคลากรในองค์การแต่ละระดับจะมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไป เช่น พนักงานระดับ
ปฏิบัติการและผู้บริหารจะมีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน เนื่องจากระดับความต้องการของทั้งสอง
แตกต่างกัน

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการทำงาน เพราะความพึงพอใจเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่จะ
นำไปสู่สภาพการที่คนมีความกระตือรือร้น ความตั้งใจและความเชื่อมั่นในหน่วยงานอันจะส่งผลให้งานมี
ประสิทธิภาพด้วย ดังนั้นองค์กรใดจะดำเนินกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายได้จะต้องมีวิธีการที่จะทำให้มีความ
ร่วมมือกันทำงาน คือองค์กรจะต้องชักจูงใจให้มวลสมาชิกช่วยกันทำงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายด้วย
ความพึงพอใจ เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กร

2.2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการ
ให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ มีดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความ
พึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่
ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร
หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึก
กับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต้องการ
ปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้นผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดย
คำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความ
พึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรม
การบริการและสนองบริการต่อผู้รับบริการที่ต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการ
บริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ และบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการหรือลูกค้า ซึ่งมักขึ้นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่การ



ตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสีนการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนออกแบบวัสดุเครื่องใช้ บริการ

5. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ 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 ได้รับความร่วมมือและให้ประโยชน์แก่กลุ่มมากที่สุดสัมพันธ์ภาพในกลุ่มมีความกลมกลืนกันอย่างใกล้ชิดจะมีส่วนทำให้คนภายในกลุ่มปฏิบัติงานในลักษณะที่คล้ายคลึงกันหากกลุ่มมีความกลมเกลียวรักใคร่กันดี และมีจุดมุ่งหมายเป็นประโยชน์จะทำให้ผลผลิตสูงขึ้นและสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล (Benefits and Services) เป็นลักษณะที่หน่วยงานได้จัดผลประโยชน์และบริการต่าง ๆ ให้กับบุคคลในหน่วยงาน นอกเหนือจากค่าจ้าง เพื่อเป็นการจูงใจบุคลากรให้อยู่กับหน่วยงานนานที่สุดมีความพึงพอใจขวัญดีและตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การศึกษาความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) เน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น

2.2.4 ส่วนแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติมีองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ได้แก่

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

2. ด้านความคิด (Cognitive component) สมองของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลที่ได้รับเกิดเป็นความรู้ ความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคลหรือสถานการณ์ขึ้นองค์ประกอบด้านความคิดเป็นที่มาของทัศนคติ

3. ด้านพฤติกรรม (Behavioural component) เป็นการกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ



ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปกล่าวโดยสรุปคือความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary feeling) ต่อสิ่งเร้า (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สูงสุด (Final outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative process) หรือทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (Positive direction) หรือทิศทางลบ (Negative direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ (Non reaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

2.3 กรอบแนวคิดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน

แผนการบริหารราชการแผ่นดินที่มีสาระสำคัญบนพื้นฐานหลักการที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่ได้แถลงไว้ต่อรัฐสภา เมื่อวันที่ 12 กันยายน พ.ศ.2557 ประกอบด้วยประเด็นยุทธศาสตร์ 11 ประเด็น ดังนี้

- 1) การปกป้องและเชิดชูสถาบันพระมหากษัตริย์
- 2) การรักษาความมั่นคงของรัฐและการต่างประเทศ
- 3) การลดความเหลื่อมล้ำของสังคมและการสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการของรัฐ
- 4) การศึกษาและเรียนรู้ การทำนุบำรุงศาสนา ศิลปวัฒนธรรม
- 5) การยกระดับคุณภาพบริการด้านสาธารณสุขและสุขภาพของประชาชน
- 6) การเพิ่มศักยภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ
- 7) การส่งเสริมบทบาทและการใช้โอกาสในประชาคมอาเซียน
- 8) การพัฒนาและส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี การวิจัยและพัฒนา และนวัตกรรม
- 9) การรักษาความมั่นคงของฐานทรัพยากรและการสร้างสมดุลระหว่างการอนุรักษ์กับการใช้ประโยชน์อย่างยั่งยืน
- 10) การส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ
- 11) การปรับปรุงกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม

2.4 แนวทางการพัฒนายุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Strategic Issues)

ปัจจุบันกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้ปฏิบัติภารกิจตามประเด็นยุทธศาสตร์ 5 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 : ยกระดับขีดความสามารถของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นให้มีสมรรถนะสูง

เป้าประสงค์

1. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สามารถพัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบายและนวัตกรรมมาใช้ในการส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
2. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น มีความพร้อมเชิงรุกในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน



3. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สามารถส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สามารถปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รับบริการให้คำแนะนำปรึกษา (Consult) ประสานและสนับสนุน (Facilitate) อย่างมีมาตรฐานและทันความต้องการ

5. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง (HPO : High Performance Organization)

ตัวชี้วัด

1. ระดับความสำเร็จในการพัฒนาองค์การและเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน
2. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
3. ค่าคะแนนการประเมินตามคำรับรองปฏิบัติราชการและการได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการ

ภาครัฐ

แนวทางการพัฒนา

- 1.1 วางแนวทางกำหนดทิศทางหรือนโยบายการนำองค์การบริหารภาพลักษณ์และสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม
- 1.2 พัฒนาและนำการวางแผนยุทธศาสตร์ มาใช้เพื่อขับเคลื่อนกระบวนการดำเนินงานกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
- 1.3 พัฒนาระบบฐานข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจ
- 1.4 ส่งเสริมการนำการจัดการความรู้มาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน
- 1.5 พัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคลและสมรรถนะบุคลากรเพื่อการพัฒนาองค์การ
- 1.6 พัฒนาและส่งเสริมการจัดการกระบวนการภายใน
- 1.7 เตรียมความพร้อมกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นสู่ประชาคมอาเซียน
- 1.8 พัฒนาระบบประเมินและติดตามผลลัพธ์การดำเนินงานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 : เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน

เป้าประสงค์

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอิสระและศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่
2. ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ตัวชี้วัด

1. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการด้านการบริหารจัดการตาม



2. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลที่นำแผนชุมชนสู่การพัฒนาท้องถิ่นได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด

3. ระดับความสำเร็จในการส่งเสริมสนับสนุนประสิทธิภาพการบริหารจัดการ

แนวทางการพัฒนา

2.1 พัฒนาสมรรถนะบุคลากรกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด้านการบริหารจัดการท้องถิ่นและการมีส่วนร่วมของประชาชน

2.2 พัฒนาระบบฐานข้อมูล สารสนเทศและการจัดการความรู้ เพื่อส่งเสริมการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.3 พัฒนากฎหมาย กฎ/ระเบียบ เพื่อส่งเสริมการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม

2.4 สร้างและใช้ภาคีเครือข่ายการมีส่วนร่วม เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการและตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.5 พัฒนาและส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นำการวางแผนมาใช้เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาท้องถิ่น

2.6 พัฒนาและส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.7 พัฒนาและส่งเสริมการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ได้รับการจัดตั้งหรือเปลี่ยนแปลงยกฐานะ

2.8 พัฒนาระบบติดตามประเมินผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามหลักธรรมาภิบาล

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 : เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานบุคคลและกิจการสภาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล

เป้าประสงค์

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีศักยภาพในการบริหารงานบุคคลและกิจการสภาตามหลักธรรมาภิบาล

2. บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมืออาชีพ

ตัวชี้วัด

1. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภาตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

2. ระดับความสำเร็จในการส่งเสริมสนับสนุนประสิทธิภาพการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา

แนวทางการพัฒนา

3.1 พัฒนาสมรรถนะบุคลากรกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด้านการบริหารงานบุคคลท้องถิ่น

3.2 พัฒนาระบบฐานข้อมูล สารสนเทศและการจัดการความรู้ เพื่อส่งเสริมการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา



3.3 พัฒนากฎหมาย กฎ/ระเบียบ เพื่อส่งเสริมการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.4 พัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.5 พัฒนาสมรรถนะผู้บริหารและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมืออาชีพ มีจริยธรรมและสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 : เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานการเงินและการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีอิสระและพึ่งพาตนเองได้

เป้าประสงค์

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอิสระและศักยภาพในการบริหารงานการเงินและการคลังให้พึ่งพาตนเองได้

2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีรายได้ที่สามารถจัดเก็บเองต่อรายได้ทั้งหมดเพิ่มขึ้น

ตัวชี้วัด

1. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการด้านการบริหารงานการเงินและการคลังตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

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

3. ระดับความสำเร็จในการส่งเสริมสนับสนุนประสิทธิภาพการบริหารงานการเงินและการคลัง

แนวทางการพัฒนา

4.1 พัฒนาสมรรถนะบุคลากรกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด้านการบริหารการเงินและการคลังท้องถิ่น

4.2 พัฒนาระบบฐานข้อมูล สารสนเทศและการจัดการความรู้ เพื่อส่งเสริมการบริหารการเงินและการคลังท้องถิ่น

4.3 ส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4.4 ส่งเสริมการบริหารจัดการด้านการเงินการคลังและงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4.5 จัดสรรเงินอุดหนุนเพื่อส่งเสริมการกระจายอำนาจให้ท้องถิ่น

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 : เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาประเทศ

เป้าประสงค์

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความสามารถในการจัดบริการสาธารณะให้ตรงกับความต้องการของประชาชน ทั้งภารกิจที่ดำเนินการเองภารกิจถ่ายโอน และภารกิจที่ริเริ่มใหม่

2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีศักยภาพในการจัดบริการสาธารณะเพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประเทศและมีความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน



3. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีภาคีเครือข่ายเพื่อส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกัน

ตัวชี้วัด

1. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการ ด้านการให้บริการสาธารณะตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
2. ระดับความสำเร็จของการส่งเสริมองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ให้จัดบริการสาธารณะร่วมกัน
3. ระดับความสำเร็จในการส่งเสริมสนับสนุนประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ

แนวทางการพัฒนา

- 5.1 พัฒนาสมรรถนะบุคลากรกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด้านการจัดบริการสาธารณะ
- 5.2 พัฒนาระบบฐานข้อมูล สารสนเทศและการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการจัดบริการสาธารณะ
- 5.3 สร้างและใช้ภาคีเครือข่ายการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
- 5.4 พัฒนาและส่งเสริมการจัดบริการสาธารณะที่ได้มาตรฐานตามภารกิจถ่ายโอน
- 5.5 พัฒนาและส่งเสริมองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในการขับเคลื่อนปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
- 5.6 พัฒนาและส่งเสริมการจัดการศึกษากิจกรรมนันทนาการและการเรียนรู้ตลอดชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น
- 5.7 ส่งเสริมสนับสนุนองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน
- 5.8 ส่งเสริมสนับสนุนองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในการเสริมสร้างความมั่นคงของชีวิตและจัดสรรสวัสดิการทางสังคม
- 5.9 ส่งเสริมสนับสนุนองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดการด้านสาธารณสุข
- 5.10 ส่งเสริมสนับสนุนองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาสุขภาพ

2.5 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ

2.5.1 ด้านกายภาพ

1) ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

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

หมู่ที่ 1 บ้านโพนเพ็ก

ผู้ใหญ่บ้านคนแรกคือ นายคำสี ต่อนโสกรี



หมู่ที่ 2 บ้านนาล้อม	ผู้ใหญ่บ้านคนแรกคือ	นายเรือง	ชินบุรณ์
หมู่ที่ 3 บ้านนาหัวบ่อ	ผู้ใหญ่บ้านคนแรกคือ	นายธงมี	วังสุชี
หมู่ที่ 4 บ้านหนองผักตบ	ผู้ใหญ่บ้านคนแรกคือ	นายพันธ์	โยลัย
หมู่ที่ 5 บ้านหนองแสง	ผู้ใหญ่บ้านคนแรกคือ	นายเสาร์	ศรีหะมุงกุล
หมู่ที่ 6 บ้านโพนตุม	ผู้ใหญ่บ้านคนแรกคือ	นายกันหา	เวียงผาง

และได้มีการแยกหมู่บ้านเพิ่มเป็น 3 หมู่บ้าน คือ

หมู่ที่ 7 บ้านหนองบัวแดง	ผู้ใหญ่บ้านคนแรกคือ	นายสนธิ์	โยลัย
หมู่ที่ 8 บ้านเจริญศิลป์	ผู้ใหญ่บ้านคนแรกคือ	นางอิมใจ	โยลัย
หมู่ที่ 9 บ้านหนองผักตบ	ผู้ใหญ่บ้านคนแรกคือ	นายบุญมี	โยลัย

ปัจจุบันมีหมู่บ้านรวมทั้งสิ้น 9 หมู่บ้าน โดยมีนายพัฒนา โยลัย เป็นกำนันตำบลนาหัวบ่อ และมีนางทัศนีย์ 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 ประกาศนี้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหกสิบวัน นับแต่วันที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา 25 ธันวาคม 2539 (เล่ม 113 ตอนพิเศษ 52 ง) เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง เมื่อปี พ.ศ.2555 ตั้งอยู่ที่ 330 หมู่ 3 ตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพธาราม จังหวัดนครพนม รหัสไปรษณีย์ 48190 โทรศัพท์/โทรสาร 042-530601 E-Mail : nahuabor.co.th

อาณาเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลนาคำ อำเภอศรีสงคราม
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลโพธาราม อำเภอโพธาราม
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลโพธาราม อำเภอโพธาราม
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลบ้านค้อ อำเภอโพธาราม

ตำบลแบ่งเขตการปกครองดังนี้

หมู่ที่ 1	บ้านโพธาราม	ผู้ใหญ่บ้าน	นายสมนึก ขวาชัยวี
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	บ้านโพธาราม	ผู้ใหญ่บ้าน	นายบันเทิง สุธรรม
หมู่ที่ 7	บ้านหนองบัวแดง	ผู้ใหญ่บ้าน	นายบรรยง มากอง
หมู่ที่ 8	บ้านเจริญศิลป์	กำนันตำบลนาหัวบ่อ	นายพัฒนา โยลัย
หมู่ที่ 9	บ้านหนองผักตบ	ผู้ใหญ่บ้าน	นายเฉลิมชัย เหลินต้ายชัย

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. 2562)

1.1 โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 4 แห่ง ประกอบด้วย

- โรงเรียนบ้านนาล้อมกุดตะกล้า (ว่าที่ร้อยตรีวิทยา วงษาเนา ผู้อำนวยการโรงเรียน)
มีนักเรียน 101 คน
- โรงเรียนบ้านนาหัวบ่อ (นายธีระพงษ์ วีระชานนท์ ผู้อำนวยการโรงเรียน)
มีนักเรียน 184 คน
- โรงเรียนบ้านหนองผักตบโพนเพ็ก (นายอดิพันธ์ นามสีฐาน ผู้อำนวยการโรงเรียน)
มีนักเรียน 192 คน
- โรงเรียนบ้านโพนตุมหนองแสง (นายสม แสนคำภา ผู้อำนวยการโรงเรียน)
มีนักเรียน 113 คน

1.2 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กกรมศาสนา (ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ในวัดศรีบัวบาน) จำนวน 1 แห่ง

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดศรีบัวบาน (นางนาฎยา 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 มัยวงศ์ หัวหน้าศูนย์)
มีครู 2 คน นักเรียน 30 คน
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโพนตุม (นางยุพภรณ์ มหาวงศ์ 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

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโพนตุม มีเจ้าหน้าที่ 5 คน

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชาชนกรส่วนมากมีสุขภาพที่ดี มีการคัดกรองสุขภาพให้กับประชาชนกลุ่มเสี่ยง โรคที่มักเกิดแก่ประชากรในตำบลนาหัวบ่อ ได้แก่ โรคไข้หวัด โรคความดัน โรคเบาหวาน โรคระบบทางเดินอาหาร เป็นต้น

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	โรคเหน็บ อ่อนเพลีย	44	-
9	โรคกระเพาะอาหาร	43	-
10	โรคเวียนศีรษะ	31	-

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโพนตุม 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	โรคผิวหนังศีรษะ	33	-
10	โรคจิตเภท ไม่ระบุรายละเอียด	22	-

3) อาชญากรรม องค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้นแต่มีเหตุการณ์ลักขโมยทรัพย์สินประชาชนและการทำลายทรัพย์สินของราชการ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อก็ได้ดำเนินการป้องกันการเกิดเหตุดังกล่าวจากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่าส่วนมากครัวเรือนมีการป้องกันอุบัติเหตุอย่างถูกวิธีมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินปัญหาคือมีบางครัวเรือนที่ไม่มีการป้องกันอุบัติเหตุ อาชญากรรม วิธีการแก้ปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อที่สามารถดำเนินการได้ตามอำนาจหน้าที่และงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด คือการติดตั้งกล้องวงจรปิดในถนนเส้นหลักของตำบลป้ายบอกทางรวมทั้งได้ตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการ ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน แต่ปัญหาที่พบเป็นประจำ คือ การทะเลาะวิวาทของกลุ่มวัยรุ่นโดยเฉพาะในสถานที่จัดงานดนตรี งานมหรสพ เป็นปัญหาที่ชุมชนได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก การแก้ไขปัญหา คือการแจ้งเตือนให้ผู้ปกครองดูแลบุตรหลานของตน ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงผลกระทบ ผลเสียหายและโทษที่ได้รับจากการเกิดเหตุทะเลาะวิวาท การขอความร่วมมือไปยังผู้นำการขอกำลังจากตำรวจ ผู้นำ อปพร. เพื่อระงับเหตุไม่ให้เกิดความรุนแรง

4) ยาเสพติด ปัญหายาเสพติดในเขตพื้นที่ตำบลนาหัวบ่อจากการที่ทางสถานีตำรวจภูธรอำเภอโพธารมย์ได้แจ้งให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลทราบนั้นพบว่าในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีผู้ที่ติดยาเสพติดและผู้ค้าจำนวนหลายรายเหตุผลเนื่องมาจากจังหวัดนครพนมเป็นจังหวัดชายแดน และตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพธารมย์อยู่ไม่ไกลจากลำน้ำโขงการแก้ไขปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลสามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่ซึ่งได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำประชาชนหน่วยงานราชการต่าง ๆ ที่ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ เช่น การรณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้

สรุปผลการจัดเก็บข้อมูลภาพรวมของ สภ.โพธารมย์ 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



องค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อได้ดำเนินการด้านสังคมสังเคราะห์ ดังนี้ ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด ประสานการทำบัตรผู้พิการ ตั้งศูนย์บริการคนพิการตำบลนาหัวบ่อ ตั้งศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุตำบลนาหัวบ่อ ตั้งศูนย์พัฒนาครอบครัวในชุมชนตำบลนาหัวบ่อ ตั้งศูนย์ยุติธรรมตำบลนาหัวบ่อ ตั้งศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรตำบลนาหัวบ่อ ตั้งสภาเด็กและเยาวชนตำบลนาหัวบ่อ ตั้งกลุ่มสตรีตำบลนาหัวบ่อ พ้ออีก

2.5.5 ระบบบริการพื้นฐาน

1) การคมนาคมขนส่ง

ตำบลนาหัวบ่อตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของอำเภอโพธารมย์ ห่างจากอำเภอโพธารมย์ประมาณ 9 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดนครพนมไปทางทิศตะวันตก 54 กิโลเมตร ใช้ระยะเวลา 60 นาที ในการเดินทางจากอำเภอโพธารมย์ถึงจังหวัดนครพนม

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 ประชาชนยังคงต้องการขยายเขตไฟฟ้าเพื่อที่อยู่อาศัย และทำการเกษตร 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	บ้านโพนตุ้ม



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) ไปรษณีย์ 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 ใบบัวสูบ 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 โค กระบือ สุกร เป็ด และไก่

4) การบริการ

- ร้านซ่อมรถ จำนวน 3 ร้าน
- ร้านเกมส์ จำนวน 2 ร้าน
- บ้านเช่า จำนวน 3 หลัง
- ร้านซ่อมโทรศัพท์อิเล็กทรอนิกส์ 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
- ปิมน้ำมันแบบหัวจ่าย จำนวน 2 ปิ๊ม
- ปิมน้ำมันแบบหยอดเหรียญ จำนวน 4 ปิ๊ม
- 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	วิสาหกิจชุมชนกลุ่มผู้เลี้ยงโคเนื้อ	209 หมู่ 8 ตำบลนาหัวบ่อ	- ผลิตและจำหน่ายฟางอัดก้อน,



	นาหัวบ่อ	อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม โทร. 0611151953	เลี้ยงโคเนื้อ - ผลิตและจำหน่ายอาหาร TMR, ปลูกพืชอาหารสัตว์
2	วิสาหกิจชุมชนกลุ่มทอผ้า บ้านหนองผักตบ หมู่ 4	126 หมู่ 4 ตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม	- ผ้าพื้น, ผ้าพันคอ, ผ้าคลุมไหล่
3	วิสาหกิจชุมชน กลุ่มข้าวเม่าหวานบ้านนาล้อม	7 หมู่ 2 ตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม	- ข้าวเม่าสด
4	วิสาหกิจชุมชนโคบาลนาหัวบ่อ หมู่ 3	163 หมู่ 3 ตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม	- ปลูกหญ้าอาหารสัตว์ เลี้ยงโค จำหน่ายมูลโค
5	วิสาหกิจชุมชนโคบาลสร้างอาชีพ เจริญศิลป์ หมู่ 8	173 หมู่ 3 ตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม	- ปลูกหญ้าอาหารสัตว์ เลี้ยงสัตว์
6	วิสาหกิจชุมชนโคบาลเจริญศิลป์ สร้างอาชีพ	286 หมู่ 8 ตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม	- เลี้ยงโค ปลูกหญ้าอาหารสัตว์
7	วิสาหกิจชุมชนโคบาล หนองบัวแดง หมู่ 7	214 หมู่ 7 ตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม	- ปลูกหญ้าเลี้ยงสัตว์ จำหน่ายวัว จำหน่ายมูลวัว
8	วิสาหกิจชุมชนโคบาลสร้างอาชีพ เพื่อเกษตรกรบ้านเจริญศิลป์	194 หมู่ 8 ตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม โทร.098-1614637	- เลี้ยงโคแม่พันธุ์ - ปลูกหญ้าเลี้ยงสัตว์
9	วิสาหกิจชุมชนโคบาลสร้างอาชีพ บ้านเจริญศิลป์	211 หมู่ 8 ตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม โทร.093-5623400	- เลี้ยงโคแม่พันธุ์ - ปลูกหญ้าเลี้ยงสัตว์
10	วิสาหกิจชุมชนกลุ่มส่งเสริมอาชีพ เลี้ยงโคกระบือ ม.3 นาหัวบ่อ	251 หมู่ 3 ตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม โทร.088-3001565	- การเลี้ยงกระบือ - การเลี้ยงโค
11	วิสาหกิจชุมชนกลุ่มเลี้ยงโคกระบือ เจริญศิลป์	194 หมู่ 8 ตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม 48000	- การเลี้ยงโค
12	วิสาหกิจชุมชนกลุ่มเลี้ยงโคกระบือ หนองบัวแดง	105 หมู่ 7 ตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม	- การเลี้ยงโคงาน - การเลี้ยงกระบือ
13	วิสาหกิจชุมชนส่งเสริมอาชีพเลี้ยง โคนาหัวบ่อ	211 หมู่ 1 ตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม	- การเลี้ยงโคงาน
14	วิสาหกิจชุมชนกลุ่มปลูกพริก หมู่ 9 ต.นาหัวบ่อ	76 หมู่ 9 ตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม	- การปลูกพริก, การจำหน่ายพริก แห้ง
15	วิสาหกิจชุมชนกลุ่มผลิตภัณฑ์ผ้า	265 หมู่ 4 ตำบลนาหัวบ่อ	- การปลูกคราม, การผลิตน้ำคราม



	ย้อมคราม หมู่ 4 ต.นาหัวบ่อ	อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม	เพื่อจำหน่าย, การผลิตผ้าย้อมคราม
16	วิสาหกิจชุมชนกลุ่มเลี้ยงกระบือ บ้านนาหัวบ่อ หมู่ 3	97 หมู่ 3 ตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม โทร.089-9407065	- การปลูกหญ้าเลี้ยงสัตว์ - การเลี้ยงกระบือ
17	วิสาหกิจชุมชนกลุ่มเลี้ยงกระบือ หมู่ 8 บ.เจริญศิลป์	204 หมู่ 8 ตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม	- การเลี้ยงกระบือ - การปลูกหญ้าเลี้ยงสัตว์
18	วิสาหกิจชุมชนกลุ่มเลี้ยงโคบ้านหนองบัวแดง นาหัวบ่อ	91 หมู่ 7 ตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม โทร.090-8529567	- การปลูกหญ้าเลี้ยงสัตว์ - การเลี้ยงโค
19	วิสาหกิจชุมชนกลุ่มเลี้ยงโคเนื้อบ้านนาล้อม 2559	7 หมู่ 2 ตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม โทร.088-3319873	- การเลี้ยงโคเนื้อ
20	วิสาหกิจชุมชนผู้เลี้ยงโค หมู่ 8 เจริญศิลป์พัฒนาชีวิต	67 หมู่ 2 ตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม	- การปลูกหญ้าเลี้ยงสัตว์ - การเลี้ยงโค

ผู้ผลิต ผู้ประกอบการ OTOP

ที่	สินค้า OTOP	ชื่อกลุ่มผู้ประกอบการ	ประธานกลุ่ม
1	ผลิตภัณฑ์ผ้าย้อมคราม	ผลิตภัณฑ์ผ้าย้อมคราม หมู่ 4	นางนิมนวล นามพวงทอง
2	ผลิตภัณฑ์แปรรูปเห็ด	น.ส.จิตติรัตน์ ช่างคำ	น.ส.จิตติรัตน์ ช่างคำ
3	ผลิตภัณฑ์แปรรูปเห็ด	กลุ่มแปรรูปเห็ดบ้านนาล้อม	นายวัชรกรณ์ มณีรัตน์
4	ผลิตภัณฑ์ข้าวเม่า	ข้าวเม่าหวานบ้านนาล้อม	นายวุฒิชัย ชินบุรณ์
5	ผลิตภัณฑ์จักสาน	กลุ่มจักสาน	นายพร โยลัย
6	ผลิตภัณฑ์สานผือ	กลุ่มทอสานผือ	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 วัดอารมสมบูรณ | หมู่ที่ 3 วัดศรีบัวบาน |
| หมู่ที่ 3 วัดศรีชะเกษ | หมู่ที่ 4 วัดโพนสว่าง |
| หมู่ที่ 5 วัดแสงอรุณ | หมู่ที่ 6 วัดบ้านโพนตุม |
| หมู่ที่ 7 วัดปานาหัวบ่อ | |

2. ที่พักสงฆ์ จำนวน 4 แห่ง ประกอบด้วย

- หมู่ที่ 2 ที่พักสงฆ์โสตถิธรรม
- หมู่ที่ 2 ที่พักสงฆ์บ้านนาล้อมกุดตะกล้า
- หมู่ที่ 8 ที่พักสงฆ์บ้านเจริญศิลป์ (สาขาวัดปานาหัวบ่อ)
- หมู่ที่ 9 ที่พักสงฆ์ประชาร่วมใจ

2) ประเพณีและงานประจำปี

เดือนมกราคม งานประเพณีทำบุญปีใหม่ งานประเพณีบุญพระพายข้าวเปลือก งานประเพณีเลี้ยงเจ้าหนองเดิน สวดมนต์ข้ามปี

เดือนกุมภาพันธ์ งานประเพณีทำบุญวันมาฆบูชา งานประเพณีนมัสการพระธาตุเกตแก้วจุฬามณี ประเพณีทำบุญข้าวจี่

เดือนมีนาคม งานประเพณีแข่งสนาม งานประเพณีสู้ขวัญประจำปี

เดือนเมษายน งานประเพณีแห่สงกรานต์ งานประเพณีทำบุญวันสงกรานต์ งานประเพณีเลี้ยงผีปู่ตา

เดือนมิถุนายน งานประเพณีทำบุญวันวิสาขบูชา

เดือนกรกฎาคม งานประเพณีทำบุญอาสาหาบูชา - เข้าพรรษา งานประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา

เดือนสิงหาคม งานประเพณีทำบุญข้าวประดับดิน งานประเพณีทำบุญวันแม่แห่งชาติ

เดือนกันยายน งานประเพณีทำบุญข้าวสาก

เดือนตุลาคม งานประเพณีทำบุญออกพรรษา งานประเพณีบุญเดือนสิบ งานประเพณีบุญข้าวเฒ่า

เดือนพฤศจิกายน งานประเพณีลอยกระทง งานประเพณีเลี้ยงผีปู่ตา

3) ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการทำข้าวเฒ่าในคร้วเรือน วิธีการทอผ้ามุก ผ้ามัดหมี่ ผ้าคราม วิธีการทำน้ำคราม วิธีการทอเสื่อจากต้นกก และวิธีการจับปลาธรรมชาติ

ภาษาถิ่น ส่วนมากร้อยละ 80 พูดภาษาญ้อ ร้อยละ 20 พูดภาษาโล้

4) สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้ผลิตของใช้พื้นเมืองขึ้นใช้ในครัวเรือนและเหลือเอาไว้จำหน่ายบ้าง ได้แก่ ข้าวเฒ่า ผ้ามุก ผ้ามัดหมี่ ผ้าคราม

2.5.8 ทรัพยากรธรรมชาติ



- 1) น้ำ ที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภค เป็นน้ำที่ได้จากน้ำฝน และน้ำใต้ดิน ซึ่งจะต้องนำมาผ่านกระบวนการ

การของระบบประปา และบางแห่งเค็ม ไม่สามารถใช้ดื่มและอุปโภคได้

- 2) ป่าไม้ ลักษณะของไม้และป่าไม้ในเขตพื้นที่ตำบลนาหัวบ่อเป็นป่าเต็งรัง หรือป่าโคก
- 3) ภูเขา ในเขตพื้นที่ตำบลนาหัวบ่อไม่มีภูเขา
- 4) คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

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

2.5.9 อื่นๆ

1) สรุปผลการจัดเก็บข้อมูลภาพรวม ปี 2562 ระดับตำบล

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

หมวดที่ 1 สุขภาพ

- 4) คริวเรือนกินอาหารถูกสุขลักษณะ ปลอดภัยและได้มาตรฐานไม่ผ่านเกณฑ์ 270 คริวเรือน
- 5) คริวเรือนมีการใช้ยาเพื่อบำบัดบรรเทาอาการเจ็บป่วยเบื้องต้นอย่างเหมาะสมไม่ผ่านเกณฑ์ 265 คริวเรือน
- 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) คริวเรือนมีการจัดบ้านเรือนเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาดและถูกสุขลักษณะไม่ผ่านเกณฑ์ 21 คริวเรือน

- 13) คริวเรือนมีการป้องกันอุบัติเหตุภัยและภัยธรรมชาติอย่างถูกวิธีไม่ผ่านเกณฑ์ 4 คริวเรือน

หมวดที่ 3 การศึกษา

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

หมวดที่ 4 การมีงานทำและรายได้

- 20) คนอายุ 15-59 ปี มีอาชีพและรายได้ ไม่ผ่านเกณฑ์ 2 คน
- 21) คนอายุ 60 ปีขึ้นไป มีอาชีพและรายได้ ไม่ผ่านเกณฑ์ 2 คน
- 22) รายได้เฉลี่ยของคนในคริวเรือนต่อปี ไม่ผ่านเกณฑ์ 36 คริวเรือน



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)

ตามที่พัฒนาชุมชนอำเภอโพธารมย์ ได้ดำเนินการสำรวจข้อมูลพื้นฐานระดับหมู่บ้าน (กชช. 2 ค) ปี 2562 ตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพธารมย์ 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 ส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ในการใช้ประโยชน์จากดิน และน้ำให้เหมาะสมกับพื้นที่ของแต่ละหมู่บ้าน เพื่อผลิทธิกฤตให้เป็นโอกาส

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาและรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีงานวิจัยที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวัดความพึงพอใจการให้บริการประชาชน โดยค่าสถิติที่ใช้คือ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ดังนี้

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

กิตติพงษ์ ขลิบแย้ม (2541) ศึกษาการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขตจตุจักร พบว่า ประชาชนผู้มาบริการจากสำนักงานเขตจตุจักรมีความพึงพอใจในการให้บริการ



ของสำนักงานอยู่ในระดับปานกลาง เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่แตกต่างกันในด้านระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการและเจ้าหน้าที่ให้บริการ อาชีพ สถานภาพ สถานที่ทำงานและการศึกษาของผู้รับบริการที่แตกต่างกันไม่มีความแตกต่างกัน ในความพึงพอใจของผู้รับบริการนอกจากนี้ยังพบว่า ปัญหาชุมชนและความต้องการบริการสาธารณะของผู้รับบริการที่แตกต่างกันในความพึงพอใจของผู้รับบริการ และไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ภักวดี แก้วคุณ (2544) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร : ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลนครอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครอุบลราชธานี ได้แก่ ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านระบบการให้บริการ อาคารสถานที่ การประชาสัมพันธ์และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ส่วนปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครอุบลราชธานี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และสถานภาพการสมรส

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

สิริชล สมพันธ์ (2551) รายงานผลการศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน จากกลุ่มตัวอย่าง 360 คน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูนโดยรวมมีคุณภาพสูงมากเมื่อพิจารณาคุณภาพบริการแต่ละด้าน พบว่า ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านสนองความต้องการด้านความสะดวกสบายและด้านความพร้อมการให้บริการมีระดับคุณภาพการให้บริการสูงมากส่วนด้านความทั่วถึงด้านสนองตอบความพึงพอใจและด้านความต่อเนื่องมีระดับคุณภาพการให้บริการสูงปัจจัยทางด้านการศึกษาและอาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูนแบ่งเป็นด้านอาคารสถานที่ คือ ที่จอดรถไม่มีเพียงพอกับความต้องการของประชาชนรวมทั้งระบบการจอดรถไม่เป็นระเบียบ ด้านการให้บริการ คือ มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนน้อยจุดให้บริการมีไม่เพียงพอทำให้การให้บริการเป็นไปด้วยความล่าช้าสำหรับปัญหาอื่น ๆ คือ ประชาชนไม่เข้าใจเกี่ยวกับการจัดเตรียมด้านเอกสารและขั้นตอนการทำงาน

วนิดา ด้วงอิน (2550) รายงานผลการศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ จากกลุ่มตัวอย่าง 195 คน พบว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมมีคุณภาพในการให้บริการอยู่ในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการให้ความรู้แก่ประชาชนการส่งเสริมและพัฒนาระบบการบริหารจัดการชุมชนให้เกิดความเข้มแข็งและพึ่งตนเองได้พึงพอใจใน



พฤติกรรมแสดงออกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจยิ้มแย้มเป็นกันเองไม่ถือตัวเป็นพฤติกรรมที่ผู้มารับบริการมีความรู้สึกอบอุ่นใจทุกครั้งที่มาใช้บริการ

วริศรา คงเดิม (2550) รายงานผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันจังหวัดพังงา พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการอยู่ในระดับความพอใจมากเมื่อพิจารณาเป็นด้าน พบว่า ความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้านโดยประชาชนมีความพึงพอใจในด้านข้อมูลข่าวสารเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านกระบวนการเป็นอันดับที่สองสามและสี่ตามลำดับ ส่วนด้านสถานที่เป็นอันดับสุดท้าย