



การสำรวจและประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม
อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู
ประจำปี 2565

โดย

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม
โทร.043-754441-2 โทรสาร 043-754410-1
www.uniquet.msu.ac.th

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด				
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	10			<p>- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม</p> <p>- ดำเนินการสำรวจเมื่อวันที่.....</p> <p>- จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 8,461 คน</p> <p>- จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสำรวจ จำนวน 383 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม</p> <p>- งานบริการที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจจำนวน 4 ด้าน ของ 4 งานบริการ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมร้อยละ 95.26</p> <p>แยกเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากงานบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจสูงสุด คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.31 2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.27 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.24 4. ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.23 <p>เอกสารหน้า.....64.....ถึงหน้า.....69.....</p>
<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10	10		
<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95	9			
<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90	8			
<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85	7			
<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80	6			
<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 75	5			
<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 70	4			
<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 65	3			
<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 60	2			
<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 55	1			
<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ 50	0			

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไผ่งาม อำเภอมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565 วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของ 4 งานบริการ คือ 1) งานบริการด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 2) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานบริการด้านสาธารณสุข 4) งานบริการด้านการศึกษา

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไผ่งาม อำเภอมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.40) รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.43) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.24 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.45) และด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.23 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.41) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

เมื่อพิจารณาตามลักษณะงานบริการ 4 งาน พบว่า ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.45 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.41) รองลงมาคือความพึงพอใจงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.43) ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.42) และความพึงพอใจงานความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.05 ($\bar{x}=4.75$, S.D. = 0.42) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกันตามลำดับ

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไผ่งาม อำเภอมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไผ่งาม อำเภอมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26

คำนำ

การศึกษาเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วม (Term of Reference) ระหว่าง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดย สำนักบริการวิชาการ กับ องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ทั้งนี้เพื่อที่จะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ในบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปได้ในปัจจุบันนี้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ สัมฤทธิ์ผล จำเป็นต้องมีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการโดยตรงจากท้องถิ่น ถือได้ว่าบทบาทของท้องถิ่นด้านการให้บริการมีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งในการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการอย่างมีคุณภาพในแต่ละขั้นตอนของการ ให้บริการประชาชน

ดังนั้น การวิจัยด้านความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นครั้งนี้ เป็นการศึกษาประเมินผลตามภารกิจและโครงการฯ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดำเนินงานในปีงบประมาณที่ผ่านมาโดยหลักเกณฑ์การประเมินผลนั้นจะต้องอาศัยระยะเวลาการให้บริการประชาชน 12 เดือน จึงจะเริ่มประเมินผลได้โดยการดำเนินงานตามภารกิจโครงการฯ ต่างๆของท้องถิ่นนั้น จะต้องให้หน่วยงานกลางที่มีภารกิจหลักในการศึกษาวิจัยโดยตรง ได้แก่ สถาบันการศึกษาที่เปิดสอนในระดับอุดมศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา เป็นอาทิ

ผลการศึกษาจะเป็นส่วนหนึ่งตามตัวชี้วัดในมิติที่ 2 ข้อ 2.1 ตามเกณฑ์กำหนดตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดย สำนักบริการวิชาการ (Uniquet Mahasarakham University) คณะดำเนินงานและทีมงานวิจัย ได้รับความไว้วางใจจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นับว่าเป็นเกียรติอย่างยิ่ง และมีความยินดีที่ได้ร่วมมือกับท้องถิ่นทางด้านวิชาการซึ่งเป็นภารกิจที่สำคัญของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในการบริการวิชาการอันเป็นหน่วยงานที่มีความเป็นกลาง ยึดหลักการทางวิชาการโดยมีขอบเขตการดำเนินการวิจัยที่สำคัญ ประการหนึ่งว่าผู้วิจัยจะไม่เข้ามาเกี่ยวข้องผลการศึกษาแต่อย่างใด อันเป็นการศึกษาเพื่อนำมาประกอบใช้ในการปรับปรุงส่งเสริมการดำเนินการต่อไปในด้านการบริการประชาชนในภาพรวม อนึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้จะเกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ การบริหารองค์กร รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ของท้องถิ่นให้ดีที่สุด โดยจะส่งผลถึงประชาชนผู้ที่เสียภาษีให้กับท้องถิ่นพึงได้รับประโยชน์อย่างแท้จริง ตรงกับความต้องการและก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้รับบริการได้อย่างสูงสุดต่อไป

สำนักบริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ประจำปี 2565

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)	
คำนำ	
สารบัญ	ก-ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมินผล	1
1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน	6
1. วัตถุประสงค์ทั่วไป	6
2. วัตถุประสงค์เฉพาะ	6
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	6
1.4 กรอบการประเมินผล	7
1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	8
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	8
บทที่ 2 แนวคิดการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	10
1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	10
2. แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ	12
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	18
4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	24
5. ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล	27
6. องค์ประกอบของการติดตามและประเมินผล	28
7. กรอบแนวคิดการบริหารราชการแผ่นดิน	28
8. ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	29
9. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม	32
10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	49
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการประเมินผล	54
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	54
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	54
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล	55
3.4 กระบวนการประเมินผล	55
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	56
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล	56
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	56
3.8 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล	57
3.9 การนำเสนอข้อมูล	58

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	59
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	60
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหาร ส่วนตำบลป่าไม้งาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565	64
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหาร ส่วนตำบลป่าไม้งาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ตามลักษณะงานบริการ 4 งาน คือ	70
1) งานบริการด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	70
2) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	75
3) งานบริการด้านสาธารณสุข	80
4) งานบริการด้านการศึกษา	85
ตอนที่ 4 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการ ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565	91
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	93
5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา	93
5.2 สรุปผล	93
5.3 อภิปรายผล	94
5.4 ข้อเสนอแนะ	96
5.5 ข้อจำกัดทางการวิจัย	97
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไผ่งาม โดยจำแนกตามเพศ	60
ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไผ่งาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ	61
ตารางที่ 3 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไผ่งาม โดยจำแนก ตามระดับการศึกษา	62
ตารางที่ 4 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไผ่งาม โดยจำแนกตามอาชีพ	63
ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	64
ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	65
ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	66
ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	67
ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน	68
ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 1 ด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	70
ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 1 ด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	71
ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 1 ด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	72
ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 1 ด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	73
ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	74

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 4 ด้านการศึกษา ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	87
ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 4 ด้านการศึกษา ด้านที่ 4 ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	88
ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านการศึกษา	89
ตารางที่ 30 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไผ่งาม	91

สารบัญภาพภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมิน	7
ภาพที่ 2 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไผ่งาม โดยจำแนกตามเพศ	60
ภาพที่ 3 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไผ่งาม โดยจำแนกตามอายุ	61
ภาพที่ 4 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไผ่งาม โดยจำแนกระดับการศึกษา	62
ภาพที่ 5 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไผ่งาม โดยจำแนกตามอาชีพ	63
ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหาร ส่วนตำบลป่าไผ่งาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565	69
ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการด้านเทศกิจ หรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย	74
ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	79
ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการด้านสาธารณสุข	84
ภาพที่ 10 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการด้านการศึกษา	90
ภาพที่ 11 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไผ่งาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565	92

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

แนวความคิดในการ “ให้บริการประชาชน” ของภาครัฐมีได้เกิดขึ้นในประเทศไทยประเทศเดียวทุกประเทศที่พัฒนาแล้ว หรือกำลังพัฒนา มีความพยายามที่จะปฏิรูปการบริการประชาชนให้ดีและมีประสิทธิภาพมากขึ้นและที่สำคัญที่สุด คือ ความพึงพอใจของประชาชนและการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เป้าหมายของการบริการประชาชนนั้นเป็นสิ่งที่วัดยากเพราะเป็นความรู้สึกของประชาชนว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดซึ่งในสังคมมีกลุ่มบุคคลหลายกลุ่ม หลายระดับ ทำให้มาตรการในการตรวจสอบและประเมินดำเนินการได้ยาก ซึ่งแตกต่างกับภาคเอกชนที่สามารถดำเนินการประเมินได้ด้วยการเปรียบเทียบผลขาดทุนและกำไรของแต่ละปีว่าเพิ่มหรือลด ทั้งนี้มาตรการวัดผลกำไรขาดทุนเป็นเรื่องของตัวเลขที่สามารถวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้จากการดำเนินการตลอดทั้งปีของบริษัท ซึ่งแตกต่างจากภาครัฐแต่ความพยายามของภาครัฐในช่วงระยะเวลาเกือบ 20 ปี ที่ผ่านมาทั้งในประเทศและต่างประเทศก็ต่างพยายามกำหนดนโยบายและมาตรการต่างๆ ที่จะพัฒนาคุณภาพในการบริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ความพึงพอใจ” ต่อขั้นตอนการให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทศนคติและจิตบริการของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชนให้เปรียบเสมือนเป็น “ลูกค้า” ตามแนวคิดของภาคเอกชนและสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานต่างๆ ที่รัฐควรจัดหาเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และทั่วถึงแต่ความพึงพอใจอย่างเดียวไม่เพียงพอจะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐด้วย ซึ่งแนวคิดการบริการสาธารณะในประเทศไทยนั้นได้นำแนวคิดสัญญา/ข้อตกลงการบริการสาธารณะกับทุกส่วนราชการโดยให้มีการปรับปรุงพัฒนาการบริการสาธารณะ โดยให้มีการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นเป้าหมายมากขึ้นและจัดสรรงบประมาณโดยยึดหลักการสำคัญของการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผล

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

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

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นหน่วยงานราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนชนบท ดังนั้น จึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปกครองท้องถิ่นของชนบทไทย ซึ่งแต่เดิมมีรูปแบบการบริหารงานแบบสภาตำบลได้จัดตั้งขึ้นตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทย 222/2499 ลงวันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2499 เรื่อง ระเบียบบริหารราชการส่วนตำบลและหมู่บ้านโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเปิดโอกาสให้ราษฎรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของตำบลและหมู่บ้านทุกอย่างเท่าที่จะเป็นประโยชน์แก่ท้องถิ่นและราษฎรเป็นส่วนรวม ซึ่งจะเป็นแนวทางนำราษฎรไปสู่การปกครองระบอบประชาธิปไตย และในปี พ.ศ. 2537 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลแทนประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 425 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 นับตั้งแต่ พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้เมื่อ วันที่ 2 มีนาคม 2538 ทำให้มีการปรับฐานะการบริหารงานในระดับตำบล โดยการเปลี่ยนแปลงรูปแบบใหม่ของสภาตำบลทั่วประเทศเป็นรูปแบบขององค์การบริหารส่วนตำบล (โกวิทย์ พวงงาม , 2542 : 169 -170)

หน่วยงานภายในขององค์การบริหารส่วนตำบล มีพนักงานส่วนท้องถิ่น เป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ปฏิบัติงานอันเป็นภารกิจประจำสำนักงานหรืออาจจะนอกสำนักงานก็ได้ ซึ่งมีความเกี่ยวพันกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างใกล้ชิด เพราะหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องติดต่อและให้บริการแก่ประชาชน ทั้งในเรื่องการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี การจัดระเบียบชุมชน / สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย การวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว การบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และการทำนุ บำรุง

ศิลปะ วัฒนธรรม จารีต และภูมิปัญญาท้องถิ่นให้คงอยู่กับท้องถิ่นซึ่งนับว่าเป็นภาระหน้าที่ ที่ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมาก (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546)

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

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

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง และในการประเมินผลการปฏิบัติราชการนั้น ต้องให้เป็นไปตามหมวดที่ 8 ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยจัดให้มี คณะผู้ประเมินอิสระ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการบริการ ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จึงกำหนดให้ทุกส่วนราชการมีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยอยู่ภายใต้กรอบการประเมิน 4 มิติ ได้แก่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

มติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ คือ ส่วนราชการแสดงผลงาน ที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและผู้รับบริการ เช่น ผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ผลผลิตของส่วนราชการ เป็นต้น

มติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

มติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน เป็นต้น

มติที่ 4 ด้านการพัฒนางองค์การ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์การ เช่น การบริหารความรู้ในองค์การ การจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

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

สำหรับกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความแตกต่างไปจากส่วนราชการทั่วไป “ส่วนราชการ” ตามมาตราที่ 4 ของ พ.ร.บ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวงทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐ ที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหารแต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมาตรา 52 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่สอดคล้องกับบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7 ของพระราชกฤษฎีกานี้ และให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์ดังกล่าว ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงใช้กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแนวทางของพระราชกฤษฎีการาชการทั้ง 4 มติ คือ มติที่ 1 ประสิทธิภาพตามยุทธศาสตร์ มติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมติที่ 4 ด้านการพัฒนางองค์การ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ 2565 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มิติ ข้างต้นนั้น การประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู จำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระ เป็นผู้รับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นสถาบันการศึกษาในท้องถิ่น ที่มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านการวิจัย มีบุคลากรเพียงพอในการดำเนินการวิจัย จัดเป็นองค์กรกลางในท้องถิ่น จึงได้รับการประสานจากองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม ให้เป็นหน่วยงานกลางที่จะดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการใน 4 ด้านด้วยกัน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามกิจกรรมของงานบริการหรือโครงการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม รวม 4 งานบริการ ที่ต้องการประเมินคือ

1. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
3. งานด้านสาธารณสุข
4. งานด้านการศึกษา

ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะจะเป็นประโยชน์สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู นำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้นและเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ 2565 ให้กับข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล และเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน

1. วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการตามลักษณะงานบริการ 4 งาน

2. วัตถุประสงค์เฉพาะ

เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจการบริการตามลักษณะงานบริการ 4 งาน ดังนี้

- 2.1 งานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2.2 งานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 2.3 งานบริการด้านสาธารณสุข
- 2.4 งานบริการด้านการศึกษา

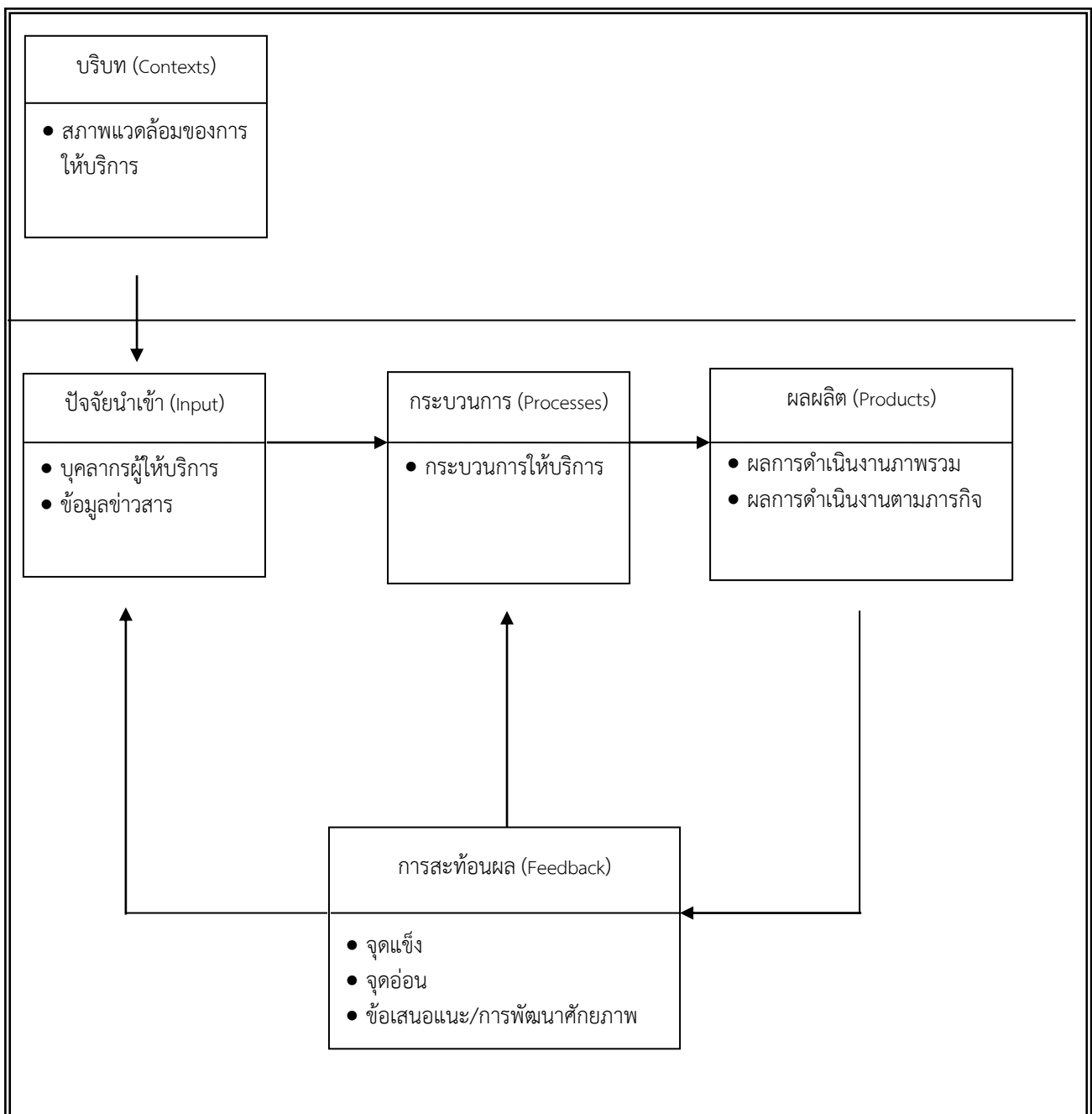
1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

- ประชากรที่ทำการประเมิน ประชากรทั้งสิ้น 8,461 คน ทำการเก็บกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มประชากรแบบง่าย (Simple Random Sampling) ของจำนวนประชากรทั้งหมด ดังนั้นจึงทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 383 คน

1.4 กรอบการประเมิน



ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมินผล

1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการประเมินการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้
2. ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ เพื่อนำมาใช้ในการปรับทิศทางการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
3. ความคิดเห็น ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและแก้ไขการบริหารและจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม ให้ดียิ่งขึ้น

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้ผู้ศึกษางานวิจัยเชิงประเมิน เรื่อง “การสำรวจและประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565” มีความเข้าใจตรงกัน คณะผู้วิจัยจึงนิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัยไว้ดังนี้

1. “ ผู้รับบริการ ” หมายถึง ผู้มารับบริการในขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565
2. “ การให้บริการ ” หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการของเขตองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู
3. “ ความพึงพอใจ ” หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565 ใน 4 ด้าน ดังนี้
 - 3.1) “ ขั้นตอนการให้บริการ ” หมายถึง มีกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน มีการจัดลำดับของการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว และใช้เวลาในการบริการอย่างเหมาะสม
 - 3.2) “ ช่องทางการให้บริการ ” หมายถึง มีช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหลากหลายช่องทาง ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว
 - 3.3) “ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ที่ทำหน้าที่ให้บริการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม มีความรอบรู้ และสามารถ ให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง
 - 3.4) “ สิ่งอำนวยความสะดวก ” หมายถึง อาคารสถานที่ เช่น ห้องพัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ สะดวกแก่การให้บริการ และมีความปลอดภัย มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอแก่การให้บริการ รวมไปถึงอาหารและเครื่องดื่มที่มีการจัดให้เหมาะสม

4. “ อบต. ” หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู

5. “ องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม ” หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู

บทที่ 2

แนวคิดการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการตามแผนพัฒนาองค์กรบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานที่องค์กรบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ได้ให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่นั้น คณะผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารงานวิจัย แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการศึกษาเพื่อใช้ประกอบการอธิบายและสรุปการวิเคราะห์ผลการศึกษาวิจัย ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญดังต่อไปนี้

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

1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นมีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการบริการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งบทบาทอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นโดยหลักแล้ว จะถูกกำหนดโดยกฎหมายการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นเช่น พระราชบัญญัติเทศบาลพระราชบัญญัติองค์กรบริหารส่วนจังหวัดพระราชบัญญัติระเบียบบริการราชการกรุงเทพมหานคร และพระราชบัญญัติองค์กรบริหารส่วนตำบลเป็นต้นนอกจากนี้ยังมีกฎหมายอื่น ๆ ที่ให้อำนาจแก่ราชการส่วนท้องถิ่นอีกมากมายปัจจุบัน ราชการส่วนท้องถิ่นประกอบด้วย 5 รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร (กทม.) เมืองพัทยา เทศบาลองค์กรบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) และองค์กรบริหารส่วนตำบล (อบต.)

1.1 ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผลต่อการพัฒนาท้องถิ่นและประเทศชาติหลายประการ ดังนี้คือ

1. เป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตยเพราะเป็นเสมือนสนามทดสอบการทำงานด้านการปกครองให้แก่ประชาชนสอนให้ประชาชนรู้จักการนำทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติ โดยเฉพาะการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมืองไทย

2. สอนให้ประชาชนรู้จักปกครองตนเอง โดยเปิดโอกาสให้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมืองในซึ่งการปฏิบัติจริงจะทำให้สามารถรับรู้ปัญหาและอุปสรรครวมไปถึงการรู้จักที่จะหาวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นของตนเอง

3. สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายเนื่องจากเป็นรูปแบบการปกครองที่เน้นการกระจายอำนาจหน้าที่ไปสู่หน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้องค์กรฯเกิดความคล่องตัวในการทำงานและยังช่วยแบ่งเบาภาระของหน่วยงานกลางคือรัฐบาล

4. ช่วยให้ชุมชนเข้มแข็งเนื่องจากประชาชนมีอิสระในการปกครองตนเอง สามารถตัดสินใจเองโดยการมีส่วนร่วมในชุมชนทำให้ชุมชนพึ่งพาตนเองอย่างแท้จริง ซึ่งแนวทางนี้จะช่วยให้สามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพผลเพราะเป็นการแก้ไขปัญหาที่มาจากคนในท้องถิ่นผู้ประสบปัญหาเอง

1.2 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีไว้เพื่อช่วยในการพัฒนาประเทศหลายประการซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในกรณีที่ท้องถิ่นบางท้องถิ่นเป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศจะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่าง ๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่นหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ก็สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้

2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริงเพราะคณะทำงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ย่อมมาจากประชาชนในพื้นที่ดังนั้นจึงย่อมรู้ปัญหาได้กระจ่างชัดมากกว่าจึงย่อมจะสามารถแก้ไขปัญหาได้ดีกว่าผู้บริหารที่อยู่ภายนอกชุมชน

2. แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ

2.1 ความหมายของ นโยบายสาธารณะ

นักวิชาการด้านรัฐศาสตร์และนักนโยบายศาสตร์ (strategist) หลายคนได้ให้ความหมายของนโยบายสาธารณะไว้หลากหลายทัศนะแตกต่างกันไปซึ่งผู้วิจัยเห็นว่ามีความหมายของนโยบายสาธารณะที่เหมาะสมกับประเด็นการศึกษาที่ควรนำมาพิจารณา โดยเรียงลำดับตามระยะเวลาก่อนหลังของระยะเวลาการนำเสนอผลงานดังนี้

Lasswell (1958) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” หมายถึงแผนงานที่ถูกกำหนดขึ้นโดยประกอบด้วยเป้าหมาย คุณค่า และแนวทางปฏิบัติต่างๆ

Easton (1965) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” หมายถึง การจัดสรรคุณค่าและผลประโยชน์ต่างๆ โดยผ่านกลไกอำนาจการบริหาร

Dye (1992) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” กิจกรรมที่รัฐบาลเลือกที่จะทำหรือไม่เลือกที่จะทำ

Lineberry (1993) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” หมายถึงกิจกรรมต่างๆ ที่รัฐบาลดำเนินการเพื่อสนองตอบต่อประเด็นการเมือง

Cochran and Malone (1995) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” ประกอบด้วยการตัดสินใจทางการเมืองเพื่อดำเนินโครงการให้บรรลุเป้าหมายด้านสังคม

Anderson (1996) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ หมายถึงกิจกรรมที่มีความมุ่งหวังเชิงนโยบาย ซึ่งมีการนำไปปฏิบัติโดยบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาหรือดำเนินการตามเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้น

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

Peters (1999) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” หมายถึง กลุ่มกิจกรรมของรัฐบาลที่มีอิทธิพลต่อวิถีชีวิตของพลเมืองทั้งที่เป็นการปฏิบัติโดยตรง หรือโดยผ่านตัวแทน

2.2 องค์ประกอบของนโยบายสาธารณะ

รัฐบาลเป็นผู้ที่ดำเนินกระบวนการนโยบายสาธารณะภายใต้กรอบแห่งอำนาจการบริหาร อำนาจนิติบัญญัติ และอำนาจตุลาการซึ่งอำนาจสามสายนี้เปรียบเสมือนโครงร่างของการปกครองประเทศตามระบอบประชาธิปไตยอีกทั้งในกรณีประเทศไทยบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญยังได้ระบุถึงแนวนโยบายแห่งรัฐไว้เป็นกรอบสำหรับการจัดทำนโยบายสาธารณะของรัฐบาลอีกด้วย

(ดูแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 มาตรา 75-87 ในภาคผนวก ประกอบ) อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณานโยบายสาธารณะ จะเห็นว่าประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ประการด้วยกัน คือ

1. เจตนารมณ์ของรัฐบาลที่จะดำเนินการ หรือไม่ดำเนินการในกิจกรรมบางอย่าง ในประเด็นนี้ จะเห็นได้จากคำประกาศ หรือแถลงนโยบายซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบที่เป็นทางการ เช่น การแถลงมติคณะรัฐมนตรีต่อสาธารณชนหรืออย่างไม่เป็นทางการ เช่น คำให้สัมภาษณ์ของรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีแก่สื่อมวลชน โดยทั่วไปเจตนารมณ์ดังกล่าวมักจะมีที่มาจากข้อเรียกร้อง หรือความต้องการของประชาชนและจะต้องอิงกับบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญที่ว่าด้วยแนวนโยบายแห่งรัฐด้วย อย่างไรก็ตาม เจตนารมณ์ที่รัฐบาลประกาศนี้ อาจจะมีการนำไปปฏิบัติจริง ๆ หรือไม่นั้น ก็ขึ้นอยู่กับว่าปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจสังคม วัฒนธรรม และพันธะสัญญาต่างประเทศเป็นอย่างไร เช่น แม้ว่ารัฐมนตรีเกษตรประกาศว่ารัฐบาลจะใช้มาตรการปกป้องสินค้าเกษตร แต่เมื่อถึงขั้นตอนที่จะดำเนินการแล้วผลการวิเคราะห์นโยบายสาธารณะก็อาจจะสรุปออกมาว่า ไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากผิดข้อตกลงการค้าเสรีที่ประเทศทำไว้กับองค์การการค้าโลก เป็นต้น

2. การตัดสินใจดำเนินการของรัฐบาล การตัดสินใจในการดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลเป็นผลมาจากเจตนารมณ์ที่รัฐบาลประกาศหรือแถลงไว้การตัดสินใจของรัฐบาลจะเกี่ยวข้องกับการกำหนดว่าจะแบ่งสรรงบประมาณอย่างไรประชาชนกลุ่มใดจะได้รับประโยชน์อะไร และได้มากกว่าน้อยกว่ากันอย่างไรการกำหนดแนวปฏิบัติจะดำเนินการในรูปแบบใด เช่น การกำหนดออกมาเป็นกฎหมายระเบียบข้อบังคับ หรือมติคณะรัฐมนตรีซึ่งก็ขึ้นอยู่กับระดับความสำคัญของนโยบายสาธารณะนั้น ๆ เช่น นโยบายการปฏิรูปที่ดินจะออกในรูปของกฎหมายเป็นพระราชบัญญัติ การห้ามจำหน่ายสุราในบางช่วงเวลาเป็นระเบียบข้อบังคับหรือกฎกระทรวงส่วนการช่วยเหลือประชาชนที่ประสบภัยแล้งรุนแรงก็อาจจะออกมาเป็นมติคณะรัฐมนตรี ฯลฯ จะเห็นได้ว่าการตัดสินใจดำเนินนโยบายสาธารณะของรัฐบาลแต่ละระดับมีผลกระทบต่อประชาชนกลุ่มต่าง ๆ มากน้อยแตกต่างกัน ในกรณีที่เป็นนโยบายสาธารณะที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนวงกว้างและต้องการให้มีผลตลอดไปหรือกระทบต่อโครงสร้างการจัดสรรทรัพยากรของประเทศ (เช่นการกระจายการถือครองที่ดิน) ก็มักออกเป็นกฎหมายส่วนที่หวังผลให้มีการแก้ปัญหาเฉพาะกิจระยะหนึ่ง หรือเป็นเรื่องฉุกเฉินก็จะตัดสินใจดำเนินการและกำหนดโดยมติคณะรัฐมนตรี

3. กิจกรรมของรัฐบาล กิจกรรมของรัฐบาลเป็นสิ่งบ่งบอกให้เห็นถึงการดำเนินงานตามนโยบายของหน่วยงานภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับนโยบายสาธารณะซึ่งจะช่วยให้เห็นว่ามีกระทำตามเจตนารมณ์และแนวนโยบายสาธารณะที่กำหนดไว้อย่างไรหรือไม่ มีการระดมจัดหาทรัพยากรหรือมีมาตรการอย่างอื่นมาเพื่อสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมดังกล่าวอย่างไร หรือไม่และมากน้อยเพียงใด

เช่นนโยบายการตรวจสอบคุณภาพอาหารเพื่อความปลอดภัยของผู้บริโภครัฐบาลจะต้องมีกิจกรรมเสริมอย่างจริงจัง นอกเหนือไป จากการตรวจสอบว่าอาหารเป็นอันตรายหรือไม่แต่จะต้องมีการบังคับใช้กฎหมายในส่วนของบทลงโทษแก่ผู้ฝ่าฝืนอย่างจริงจังด้วยเพราะหากปล่อยปละละเลยไม่เคร่งครัดการบังคับใช้กฎหมายในส่วนของบทลงโทษก็เท่ากับว่า รัฐบาลยังมีได้ดำเนินกิจกรรมตามนโยบายที่กำหนดนั้นอย่างได้ผล (กล่าวคือ ยังมีผู้ผลิตอาหารที่เป็นอันตรายออกมาขายเพราะไม่ต้องเกรงกลัวบทลงโทษ) อย่างไรก็ตาม เราสามารถจะพิจารณากิจกรรมของรัฐบาลได้จากโครงการและแผนงานต่าง ๆ ของหน่วยงานราชการว่า ได้มีการนำมาปฏิบัติหรือไม่ อย่างไรและดำเนินการอย่างจริงจังเพียงใดเช่นโครงการกองทุนหมู่บ้านนั้น ปรากฏว่า ในส่วนของการระดมเม็ดเงินลงสู่หมู่บ้านนั้นได้มีการดำเนินงานอย่างทั่วถึงแต่สิ่งที่มีได้ดำเนินการควบคู่ไปด้วยอย่างจริงจัง คือการให้คำแนะนำในการใช้เงินที่ชาวบ้านนำไปเพื่อทำประโยชน์ให้สมเจตนารมณ์ที่รัฐบาลวางไว้ตั้งนั้นจากการประเมินติดตามผลภายหลังจึงมีรายงานออกมาว่ากองทุนหมู่บ้านประสบความสำเร็จไม่ถึงร้อยละ 60 ซึ่งหมายความว่า จากเม็ดเงินตามโครงการทั้งหมดจำนวน 50,000 ล้านบาทเป็นการใช้เงินไม่คุ้มค่าเชิงเศรษฐกิจถึง 20,000 ล้านบาท

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

2.3 ประเภทของนโยบายสาธารณะ

ดังที่กล่าวแล้วว่า ความหมายของนโยบายสาธารณะความหมาย หนึ่งก็คือ สิ่งที่รัฐบาลเลือกกระทำ หรือไม่กระทำ ซึ่งกระทบต่อผลประโยชน์ของเราซึ่งเป็นนิยามที่เข้าใจได้ง่ายที่สุดในกระบวนการนโยบายจริง ๆ มีความซับซ้อนมากกว่านั้นสมมติว่า ประธานาธิบดีมีอำนาจเด็ดขาดตัดสินใจ ดังนั้นประธานาธิบดีจะมีบทบาทแต่ผู้เดียวในการดำเนินการและต้องรับผิดชอบต่อนโยบายที่ดำเนินการไป เช่น ในกรณีสหรัฐอเมริกาถ้าประธานาธิบดีออกกฎหมายอนุญาตให้ขายน้ำและตกปลาในแม่น้ำได้ในช่วงเวลา 5 ปี กฎหมายแบบนี้จะมีผลเพียงเป้าหมายเดียว คือ การอนุญาตให้ใช้ประโยชน์จากแม่น้ำการออกกฎหมายแบบนี้จึงดูง่าย ไม่ยุ่งซับซ้อนที่จะประกาศและยังมีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติด้วยแต่เนื่องจากระบอบการเมืองของอเมริกาไม่ได้เรียบง่ายเหมือนตัวอย่างข้างต้นแต่อำนาจทางการเมืองแบ่งออกเป็น 3 ส่วนและแต่ละส่วนยังแตกต่างกันไปในแต่ละระดับรัฐบาล (เช่น รัฐบาลกลาง รัฐบาลมลรัฐและรัฐบาลท้องถิ่น) นั่นคือ ระบบการเมืองของ

สหรัฐประกอบด้วย 3 ส่วน มี 50 มลรัฐและมีรัฐบาลท้องถิ่น 80,000 แห่ง และทั้งหมดดำเนินการไปตามระบอบการเมือง 3 ส่วนคือ ด้านนิติบัญญัติ บริหาร และตุลาการซึ่งทำให้มีผลต่อการกำหนดรูปแบบของนโยบายสาธารณะ ด้วยเช่นการออกกฎหมายเกี่ยวกับขนาดมาตรฐานของตาข่ายจับกุ้งเพื่อไม่ให้มีขนาดเล็กเกินไปจนส่งผลกระทบต่อเต่าทะเลซึ่งใกล้จะสูญพันธุ์ กฎหมายเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมส่วนรวมจึงออกมาในระดับกฎหมายหลัก อย่างไรก็ตาม ในรายละเอียดเฉพาะแต่ละมลรัฐหรือแต่ละท้องถิ่นอาจจะมีการกฎหมายย่อยประกอบก็ได้ หรือบางครั้งเป็นเพียงกฎหมายของเฉพาะมลรัฐก็ได้เช่น กฎหมายห้ามกีฬาชนไก่ บางรัฐมีกฎหมายนี้ แต่บางรัฐไม่มีซึ่งความแตกต่างกันดังกล่าวก็คงเป็นเพราะแต่ละรัฐมีชนบประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่นเฉพาะแตกต่างกันก็เป็นได้ ดังนั้น จะเห็นว่า นโยบายสาธารณะของอเมริกาจะมีความหลากหลายแตกต่างกันในแต่ละประเภทนอกจากนี้สาเหตุการที่มีการออกมีการออกกฎหมายระดับมลรัฐและท้องถิ่นก็เพราะระดับท้องถิ่นอาจมีความรู้ความชำนาญมากกว่ารวมทั้งอาจมีทรัพยากรในการดำเนินการมากกว่ารัฐสภา (congress) นอกจากนี้ในส่วนของผู้บริหารที่รัฐระดับท้องถิ่นก็อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนและความเป็นกลางมากกว่าสมาชิกรัฐสภาซึ่งมาจากการเมือง ดังนั้นการเสนอกฎหมายระดับท้องถิ่นจึงเป็นการตัดสินใจของผู้เชี่ยวชาญที่เป็นกลางมากกว่านักการเมืองตามหลักการจำแนกประเภท (typology) นักวิชาการได้พัฒนาการจำแนกประเภทนโยบายสาธารณะ การแบ่งในยุคแรกสุดโดยมัวไปจะแบ่งเป็นประเภทตามประเภทของเรื่อง เช่น นโยบายการศึกษา นโยบายด้านสุขภาพ หรือนโยบายด้านการขนส่ง ฯลฯ การจัดแบ่งประเภทแบบนี้แม้ว่าจะจะเป็นประโยชน์ในการจำแนกความแตกต่างของขอบเขตนโยบายแต่จะไม่ช่วยให้เรามองเห็นข้อสรุปทั่วไปเกี่ยวกับแนวคิดรัฐศาสตร์ซึ่งภายใต้ผู้นโยบายเหล่านี้ได้

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

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

สมาชิกรัฐสภาเพราะพวกเขาจะอ้างถึงประสิทธิภาพของเขาในการนำเอาเงินงบประมาณเหล่านี้ไปพัฒนาให้ท้องถิ่นของเขาเพื่อเป็นการรณรงค์หาเสียงสำหรับการเลือกตั้งครั้งต่อไปแต่น่าสังเกตว่าโครงการรายจ่ายที่ลงไปสูงงบประมาณของท้องถิ่นนั้นบ่อยครั้งจะเน้นการจัดสรรแบ่งงบประมาณอย่างยุติธรรมโดยยึดตามสัดส่วนของเสียภาษีที่ผู้เสียภาษีในแต่ละท้องถิ่นเป็นผู้จ่าย อย่างไรก็ตาม Lowi ได้ตั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับนโยบายนี้ไว้ใน The End of Liberalism(1979) ว่าเนื่องจากในการดำเนินโครงการรัฐบาลมักจะก่อให้เกิดผู้มีผลประโยชน์ และกลุ่มที่เป็นตัวแทนผู้ได้รับผลประโยชน์เสมอดังนั้น Lowi จึงเรียกระบบการเมืองอเมริกาแบบนี้ว่าเป็นแบบ “เสรีนิยมกลุ่มผลประโยชน์” (interest group liberalism) ซึ่งเป็นระบอบการเมืองที่ทุกกลุ่มผลประโยชน์เรียกร้องการสนับสนุนจากรัฐบาลกลางดังนั้น สมาชิกพรรคการเมืองที่ได้รับเลือกตั้งก็จะสนใจให้บริการแก่กลุ่มผลประโยชน์เฉพาะมากกว่าจะให้ผลประโยชน์แก่สาธารณชน

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

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

2) นโยบายควบคุมแบบปกป้องเป็นนโยบายที่ออกมาเพื่อปกป้องสาธารณชนจากผลด้านลบของกิจกรรมภาคเอกชน (negative effects of private activity) เช่น อาหารเป็นพิษ มลพิษทางอากาศผลิตภัณฑ์ไม่ปลอดภัย หรือการฉ้อฉลทางธุรกิจกฎหมายที่ออกมาควบคุมธุรกิจเพื่อปกป้องผู้บริโภคหรือสาธารณชนนี้ย่อมจะไม่ที่พึงพอใจของธุรกิจเพราะนอกจากจะถูกตรวจอย่างเข้มงวดแล้วธุรกิจยังจะต้องเสียต้นทุนเพิ่มขึ้นในการที่จะระมัดระวังคุณภาพหรือปรับปรุงให้คุณภาพดีขึ้น ซึ่งจะมี

ผลให้กำไรของธุรกิจลดลง ธุรกิจส่วนใหญ่จะต่อต้านกฎหมายแบบนี้เนื่องจากถูกควบคุมเข้มงวดขณะที่หน่วยซึ่งมีหน้าที่ควบคุมจะยืนหยัดปกป้องผลประโยชน์สาธารณะนโยบายควบคุมแบบปกป้องมีแนวโน้มว่าจะถูกคัดค้านโต้แย้งจากธุรกิจและโดยปกติการตัดสินใจออกกฎหมายจะต้องอาศัยการเจรจา และการประนีประนอมเพราะในกรณีส่วนใหญ่แล้ว ทั้งธุรกิจและผู้ออกกฎหมายจะไม่มีใครเห็นด้วยทั้งหมดกับการกำหนดนโยบายแบบนี้บ่อยครั้งที่รัฐสภาและสมาชิกสภาถูกจัดไว้ในฐานะนายหน้าหรือคนกลางซึ่งทำหน้าที่เป็นสื่อกลางระหว่างหน่วยควบคุมและผลประโยชน์ทางธุรกิจ

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

2.4 ความสำคัญของนโยบายสาธารณะ

นโยบายสาธารณะถือเป็นส่วนสำคัญที่สุดของการบริหารงานของรัฐบาลเพราะเกี่ยวข้องกับเจตนารมณ์ของรัฐบาลตั้งแต่เมื่อครั้งหาเสียงเลือกตั้งจนถึงการประกาศแถลงนโยบาย และโดยตัวของมันเอง นโยบายสาธารณะก็มีความสำคัญในแง่ต่าง ๆ ดังนี้

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

2) เป็นเสมือนเข็มทิศการทำงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่จะยึดถือเป็นแนวปฏิบัติ เนื่องจากในนโยบายสาธารณะจะกำหนดว่าเจ้าหน้าที่รัฐที่เกี่ยวข้องส่วนใดจะต้องปฏิบัติอะไร อย่างไร และเมื่อไร จึงจะสอดคล้องกับแนวนโยบาย

3) ช่วยให้ประชาชนได้รับรู้ถึงบทบาทการมีส่วนร่วมตามนโยบายที่รัฐบาลกำหนด เช่น โครงการรณรงค์ลดภาวะโลกร้อน

4) เป็นเครื่องมือสำหรับทำให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรใหม่ที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของ ปัญหาและเพื่อประโยชน์ของประชาชนส่วนใหญ่

2.5 นโยบายสาธารณะกับประชาสังคม

นโยบายสาธารณะ และภาคประชาสังคม (civil society) ถือว่ามีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน อย่างใกล้ชิดทั้งความสัมพันธ์ในเชิงผลประโยชน์ (benefits) และความขัดแย้ง (conflicts) หรือทั้งสอง อย่างในเวลาเดียวกัน นโยบายสาธารณะใด ๆ ก็ตามย่อมทำให้เกิดความสัมพันธ์สองด้านนี้เสมอเพราะ ยากที่นโยบายสาธารณะจะก่อให้เกิดผลประโยชน์เพียงด้านเดียวแม้ว่าจะเป็นนโยบายสาธารณะที่เป็น สินค้าสาธารณะบริสุทธิ์ (pure public goods) ก็ยังมีคำถามเรื่องลำดับความเหมาะสมของนโยบาย ผลต่างด้านต้นทุน-ผลประโยชน์หรืออัตราผลตอบแทนของโครงการ (internal rate of returns) เมื่อ เปรียบเทียบกับโครงการอื่น เช่น โครงการสร้างทางด่วนสาย A แม้จะช่วยบรรเทาปัญหาจราจรได้ แต่ ประชาสังคมก็มีคำถามว่า คุ่มค่าหรือไม่ควรทำหรือยัง หรือควรทำโครงการอื่นก่อน เป็นต้น ในสังคม ประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ประชาสังคมจึงมีบทบาทตรวจสอบและวิพากษ์วิจารณ์การกำหนดโครงการ นโยบายสาธารณะของรัฐอย่างเต็มที่อีกประเด็นหนึ่งที่นโยบายสาธารณะของรัฐบาลมักจะถูกเพ่งเล็ง มากที่สุดคือเรื่องผลประโยชน์ทับซ้อน (conflict of interests) ระหว่างผู้กำหนดนโยบายกับภาค ประชาสังคมซึ่งที่จริง ผลประโยชน์ทับซ้อนนี้ก็คือความขัดแย้งเชิงผลประโยชน์ระหว่างผู้กำหนด นโยบายซึ่งได้แก่รัฐบาลหรือเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินนโยบายกับสาธารณชนความขัดแย้งเชิงผลประโยชน์ที่ เห็นได้ชัด เช่นเหตุใดรัฐบาลจึงไม่เลือกที่จะสร้างถนนสาย A แต่กลับไปสร้างถนนสาย B ทั้งที่สาย A มีความคุ้มค่ามากกว่าในทุกด้านซึ่งข้อเท็จจริงเบื้องหลังของการที่รัฐบาลเลือกสร้างสาย B ก็เพราะผู้ ดำเนินนโยบายซึ่งเป็นคนของรัฐบาลมีผลประโยชน์ที่มิควรได้จากการเลือกโครงการนั้นซึ่งการได้ ประโยชน์ของผู้ดำเนินนโยบายทำให้สาธารณชนเสียหายหรือได้รับประโยชน์ไม่เต็มเม็ดเต็มหน่วย

3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็น เป็นรูปร่างได้ดังนั้นการที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออก

ที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น (กาญจนา อรุณสุขขรจี,2546)

3.1 ความหมายของ ความพึงพอใจ

ความพึงพอใจสามารถสังเกตได้จากการแสดงออก “พึง” เป็นคำช่วยกิริยา หมายถึง “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า เหมาะใจ พอใจ เป็นความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย และความต้องการ ความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลที่มีความหมายกว้าง ความพึงใจโดยทั่วไปตรงกับคำภาษาอังกฤษ “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยสังเขปดังนี้

กูต (Good. 1973 : 384) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึง คุณภาพ สภาพหรือระดับของความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ และ ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานของเขา แมงเกิลส์ดอร์ฟฟ์ (Mangelsdorff. 1978 : 86) กล่าวว่า ความพึงใจเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของงาน

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

กรองแก้ว อยู่สุข (2542) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าหมายถึงทัศนคติโดยทั่วไปของพนักงานที่มีต่องานของเขาถ้าเขาได้รับการปฏิบัติที่ดีตอบสนองความต้องการของเขาตามสมควรเช่น สภาพการทำงานที่มั่นคงปลอดภัยได้เงินเดือนค่าจ้างตอบแทนเพียงพอแก่การยังชีพ ฯลฯจะทำให้พนักงานพอใจและมีความรู้สึก (ทัศนคติ)ที่ดีต่อองค์กรฯ

ชนิตา ศรีวรวิวัฒน์ (2544:17 อ้างถึงใน มะนิสา คงเพชรศักดิ์,2557:5) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าหมายถึง ความรู้สึกที่ดี ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบในงานและสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ในการทำงานรวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและความเป็นธรรมที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา การได้รับผลตอบแทนเพียงพอทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน รวมทั้งการที่ผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับผลตอบแทนความต้องการต่าง ๆ ได้

ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ (2546) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจหมายถึง ทำที่ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน หรือการร่วมปฏิบัติงาน หรือการได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน โดยผลตอบแทนที่ได้รับรวมทั้งสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานจะ เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ปฏิบัติ

เพ็ญประภา ชูชนะทัศน์ (2546:5 อ้างถึงใน ขานิสญา ศากยวงศ์, 2554:8) ให้ความหมายความพึงพอใจในที่ทำงาน เชิงจิตวิทยาว่า หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของพนักงานให้น้อยลง ถ้ามีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานและความเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อเกิดความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้องเมื่อได้รับการตอบสนอง ความเครียดนั้นจะลดลงหรือหมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

กิติมา ปรีดีดิลก (2549:79 อ้างถึงใน กิติมา ปรีดีดิลก, 2559:8) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออกในด้านบวกหรือลบ มีความสัมพันธ์กับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่งและความรู้สึกดังกล่าวจะลดหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

วาทีณี ไส้จ้อ (2549) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใด ๆ ก็ตาม หากว่าได้รับการตอบสนองความต้องการแล้วและทำให้บุคคลนั้น มีความรู้สึกทางบวกหรือมีความรู้สึกในทางที่ดีก็หมายถึงความพึงพอใจ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพจิตใจ ความรู้สึกของผู้เป็นประชากรที่มีต่อการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ ความพึงใจ (Satisfaction) เป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการเรียนรู้อีกประการหนึ่ง

3.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่านนำเสนอแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคคลในการทำงานไว้หลากหลายมุมมองตั้งนั้นเพื่อให้นักวิจัยบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้คณะผู้วิจัยจะขอแนะนำเสนอแนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการต่าง ๆ ที่ได้เสนอแนวคิดไว้ดังต่อไปนี้

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

1. มนุษย์มีความต้องการและความต้องการนี้จะมียู่เสมอไม่สิ้นสุดเมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทนซึ่งจะเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไปความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้นเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

นอกจากนี้ Maslow ยังได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้นตอน ตามลำดับดังนี้

ขั้นที่ 1 เกี่ยวกับการดำเนินชีวิตตอบสนองโดยให้ค่าจ้างด้านสวัสดิการ ตอบสนองโดยให้ชุดแต่งกายจัดสรรส่งให้คำรักษาพยาบาลและอื่น ๆ

ขั้นที่ 2 เกี่ยวกับความปลอดภัยและความมั่นคงในการทำงาน ตอบสนองโดยการทำสัญญาจ้างทำข้อตกลงกับสหภาพแรงงาน การประกันการว่างงาน การประกันสุขภาพ

ขั้นที่ 3 และขั้นที่ 4 เกี่ยวกับการสมาคมและการได้รับยกย่องตอบสนองโดยถามความเห็นผู้ที่ทำงานมาก่อน ในเรื่องการบรรจุคนเข้าทำงานใหม่ให้อำนาจการตัดสินใจในบางส่วนสร้างบรรยากาศให้รู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์การมีส่วนในการเป็นเจ้าขององค์การยกย่องชมเชยมอบงานที่สำคัญให้กระทำ

ขั้นที่ 5 เกี่ยวกับการบรรลุความสำเร็จที่ตนเองต้องการตอบสนองโดยเปิดโอกาสให้เขาได้ทำงานตามที่ปรารถนาบ้าง

ทฤษฎีของ Maslow นี้สรุปใจความสำคัญได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การแต่ละระดับจะมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไปเช่น พนักงานระดับผู้บริหารจะมีความพึงพอใจแตกต่างจากพนักงานในระดับปฏิบัติการทั้งนี้เพราะระดับความต้องการของพนักงานทั้งสองนั้นแตกต่างกัน

3.2.2 ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮอิร์ซเบิร์ก (Herzberg)

Herzberg (1982) เสนอทฤษฎีการจูงใจในการทำงานไว้ว่า ปัจจัยที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานกับปัจจัยที่จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานนั้นแตกต่างกันและปัจจัยทั้งสองอย่างนี้ไม่มีความสัมพันธ์กันเลยปัจจัยปฏิเสธมีชื่อว่า Hygiene Factors เป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลไม่เกิดความพึงพอใจในงาน อย่างไรก็ตามปัจจัยเหล่านี้ไม่มีผลทำให้เท่าที่ ความรู้สึก หรือทัศนคติเป็นบวกและไม่มีความผลทำให้การปฏิบัติงานมีผลผลิตเพิ่มขึ้น ปัจจัยเหล่านี้ประกอบด้วย เงิน (Money) การนิเทศงาน (Supervision) สถานภาพทางสังคม (Social Status) ความมั่นคง (Security) สภาพการทำงาน (Working condition) นโยบาย และการบริหารงาน (Policy and administration) และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relation) อีกปัจจัยหนึ่งคือปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจมีชื่อว่า Motivation Factors เป็นปัจจัยเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติมีผลต่อความพึงพอใจในงานโดยตรงและมีผลต่อการเพิ่มหรือลดผลผลิตของงานด้วย ซึ่งได้แก่ ลักษณะของงาน (The Work itself) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ความเจริญก้าวหน้า (Advancement) ความเจริญงอกงามที่เป็นไปได้ (Possibility of growth) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และความสำเร็จ (Achievement)

3.2.3 ทฤษฎีแรงจูงใจของแมค เคลลแลนด์ (Mc Clelland)

McClelland (1988) ได้กำหนดทฤษฎีความต้องการประสพผลสำเร็จไว้ 3 อย่างด้วยกันคือ ความต้องการความสำเร็จ (achievement) ความต้องการอำนาจ (power) และความต้องการมีสาย

สัมพันธ์ (affiliation) ทฤษฎีนี้เชื่อว่า ปกติความต้องการที่มีอยู่ในตัวคนจะมีเพียง 2 ชนิดคือต้องการมีความสุขสบายและต้องการปลอดภัยจากการเจ็บปวดแต่สำหรับความต้องการอื่น ๆ จะเกิดขึ้นภายหลังด้วยวิธีการศึกษาเรียนรู้อย่างไรก็ตามมนุษย์ทุกคนต่างก็ดิ้นรนชวนขวายหาสิ่งต่าง ๆ เหมือนกันจึงมีประสบการณ์ในเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ มาคล้ายกันจนในที่สุดมนุษย์ทุกคนต่างก็เรียนรู้ถึงความต้องการที่มีมากน้อยแตกต่างกันเหตุนี้ จึงสรุปได้ว่ามนุษย์ทุกคนต่างก็มีความต้องการเหมือนกันแต่มากน้อยต่างกันซึ่งความต้องการทั้ง 3 อย่าง คือ

1. ความต้องการด้านความสำเร็จ (Achievement) คนที่ต้องการประสบความสำเร็จสูง ส่วนมากมักจะตั้งเป้าหมายไว้ค่อนข้างสูงคนเหล่านี้ชอบที่จะทำงานให้ได้ดีด้วยตนเอง และมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานนั้น ๆ ให้ประสบผลสำเร็จด้วยฝีมือของตนเองคนเหล่านี้จะไม่ค่อยสนใจถึงความสำเร็จตามที่ได้ตั้งใจเอาไว้แต่จะคำนึงถึงรางวัลหรือผลประโยชน์ที่จะได้จากการทำงานนั้นมากกว่าคนเหล่านี้จะมีบุคลิกลักษณะเด่น 3 ประการซึ่งได้แก่

- 1) ตั้งเป้าหมายงานยากและท้าทาย
- 2) ต้องการทราบถึงความก้าวหน้าของงานแต่ละขั้นว่าเป็นไปตามที่มุ่งหวังไว้เพียงใดและไม่ชอบการทำงานที่ยาวนานโดยไม่รู้จักจบสิ้นโดยที่ไม่อาจมองเห็นถึงคุณค่าหรือความสำเร็จของงานที่ทำ
- 3) ต้องการที่จะควบคุมผลของการทำงานที่เกิดจากการที่ตนได้ทุ่มเทความพยายามลงไปและไม่ชอบอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้ใดผู้หนึ่งรวมทั้งการไม่ชอบทำงานประเภทที่เกี่ยวกับโชคกลางหรือหวังผลไม่ได้

2. ความต้องการด้านอำนาจ (Power) คนที่มีความต้องการที่จะมีอำนาจเหนือบุคคลอื่นจะพยายามแสดงออกถึงอำนาจในการควบคุมทั้งทรัพย์สิน สิ่งของ และในทางสังคมคนประเภทนี้จะใช้วิธีการสร้างอิทธิพลเหนือคนอื่นหรือพยายามพูดจาหว่านล้อมให้เกิดการยอมรับนับถือจากฝ่ายอื่นและบ่อยครั้งต่างจะไฝหาตำแหน่งที่จะได้เป็นผู้นำของกลุ่มที่ตนสังกัดอยู่คนกลุ่มนี้จะมีแรงจูงใจสูงถ้าหากได้มีโอกาสให้เขาได้แสดงออกในทางที่จะเพิ่มอำนาจได้อย่างเต็มที่ลักษณะของคนที่มีความต้องการด้านอำนาจนี้จะเชื่อในระบบอำนาจที่มีอยู่ในองค์กรเชื่อในคุณค่าของงานที่ทำพร้อมที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตนให้กับองค์กรและเชื่อในความถูกต้อง

3. ความต้องการมีสายสัมพันธ์ (Affiliation) เป็นการให้ความสำคัญต่อมิตรีจิตและความสัมพันธ์ที่หวังจะได้รับน้ำใจตอบแทนจากคนอื่นเพราะฉะนั้นคนที่มีความต้องการทางสายสัมพันธ์ประเภทนี้มักมักจะแสดงออกโดยหวังหรืออยากได้รับการยอมรับจากผู้อื่นโดยพยายามทำตนเองให้เข้ากับความต้องการและความอยากได้ของผู้อื่น และจะพยายามทำตนให้เป็นคนจริงใจและพยายามเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นให้มากคนประเภทนี้พยายามที่จะแสวงหาโอกาสสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้การหวังจะมีโอกาสรู้จักและสื่อสารผู้อื่น จึงเป็นสิ่งที่คนกลุ่มนี้เสาะหาตลอดเวลา

จากทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น สรุปใจความสำคัญได้ว่าความต้องการของมนุษย์นั้นมียู่มากมายและไม่จำกัดเมื่อความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนอง ก็เกิดความต้องการอีกอย่างหนึ่งขึ้นมาอีก ซึ่งความต้องการของมนุษย์แต่ละคนก็ไม่เหมือนกันทั้งนี้เพราะมนุษย์แต่ละคนต่างมีภูมิหลังความเป็นมาไม่เหมือนกันทั้งการอบรมเลี้ยงดู การศึกษา การทำงาน และสภาพแวดล้อมที่อาศัยอยู่

3.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่คาดว่าจะได้รับการในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งนั้นอาจไม่คงที่และผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. สินค้าที่บริการความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตรงกับความต้องการ รวมไปถึงความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ

2. ราคาค่าบริการความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อราคาค่าบริการนั้นเหมาะสมและผู้รับบริการเต็มใจที่จะจ่าย แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นเจตคติของผู้รับบริการแต่ละคนนั้นย่อมไม่เหมือนกัน

3. สถานที่บริการ ท่าเลที่ตั้งเข้าถึงได้สะดวกและสถานที่ตั้งของสถานที่บริการมีการกระจายสาขาพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการได้อย่างสะดวกก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

4. การส่งเสริมแนะนำการบริการเช่นการที่ผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อช่องทางต่าง ๆ ในการบริการก็เป็นปัจจัยที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจได้เหมือนกัน

5. ผู้ให้บริการถือเป็นบุคคลสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรคำนึงถึงเป็นหลักว่าทำอย่างไรจึงจะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ เช่นบรรยากาศภายในสถานที่บริการ หรือสถานที่ข้างเคียงก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

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

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

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการซึ่งหมายถึงผู้รับบริการจะต้องได้รับรู้ว่าผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ หมายความว่าผู้รับบริการจะต้องได้รับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการว่ามีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดเช่น

ในเรื่องของความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่รวมถึงไปถึงการปฏิบัติตนของผู้ให้บริการ เป็นต้นซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ มีความสำคัญกับทุกหน่วยงานโดยเฉพาะหน่วยงานของรัฐ ที่มีหน้าที่ติดต่อกับประชาชนหรือมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนการบริการถือเป็นหัวใจสำคัญของเจ้าหน้าที่ภาครัฐทุกคน

4.1 ความหมายของการบริการ

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

ฉัตรพร เสมอใจ (2546, หน้า 10) ได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับการบริการไว้ว่าการบริการเป็นกิจกรรม ประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จะจัดทำเพื่อเสนอขายหรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นร่วมกับการขายสินค้า

เบญจพร พุดคำ (2547, หน้า 13) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการหมายถึงงานหรือกิจกรรมหรือการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ นธวัฒน์ ประกอบศรีกุล (2548, หน้า 9) ที่กล่าวถึงการบริการไว้ว่าเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการอย่างใดอย่างหนึ่งขององค์กรหรือบุคคลเพื่อตอบสนองความต้องการและก่อให้เกิดความพึงพอใจในผลของการกระทำนั้น ๆ ของบุคคลที่มาติดต่อขอรับบริการ

สมิต สัจฉกร (2550, หน้า 14) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการคือการทำงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการในการให้บริการแก่บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่มาติดต่อได้รับความช่วยเหลือ

จากความหมายของการให้บริการที่กล่าวมาข้างต้นสรุปใจความสำคัญของการบริการได้ว่าการบริการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือ ในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ซึ่งผู้ให้บริการ

จะต้องคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดที่ผู้รับบริการต้องการ เช่น เวลาที่รวดเร็วที่สุด คุณภาพที่ดีที่สุด ความเอาใจใส่ที่ดีที่สุด ตลอดจน กริยาท่าทีที่ดีที่สุด เพื่อให้ผู้รับบริการพอใจที่สุดและย้อนกลับมาใช้บริการเราอีกในครั้งต่อไป

4.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Gronroos (อ้างถึงใน วิชัย เชื้ออมวราศาสตร์, 2546, หน้า 17) ได้กล่าวถึงการบริการสรุปใจความสำคัญได้ว่าการที่ลูกค้าจะสามารถรับรู้คุณภาพของการบริการดีหรือไม่นั้นเป็นผลมาจากการที่ลูกค้าคาดหวังไว้ว่าตรงกับประสบการณ์ที่เคยได้รับจากการบริการหรือไม่ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเกิดเป็นภาพรวมของการบริการที่มีคุณภาพโดยผู้ให้บริการสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้โดยอาศัยหลักการ 6 ประการดังต่อไปนี้

1. การเป็นมืออาชีพและมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and skill) ทักษะดังกล่าวลูกค้าจะสามารถรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างเป็นระบบแบบแผน
2. ทศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and behavior) ลูกค้าจะรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาได้ทันทีทันใดและด้วยท่าทีที่เป็นมิตร
3. การเข้าถึงได้ง่ายและการยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and flexibility) สถานที่ตั้งของสำนักงานและเวลาที่ให้บริการรวมไปถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าจะช่วยให้ลูกค้าตัดสินใจและรับรู้ได้
4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and trustworthiness) ในเรื่องของความไว้วางใจและความเชื่อถือนี้ลูกค้าจะรับรู้ได้หลังจากที่ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติได้ตามที่ตกลงกันไว้
5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติ (Recover) ลูกค้าจะสามารถรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างไม่คาดคิดได้อย่างทันท่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม
6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and credibility) ลูกค้าจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการก็ต่อเมื่อผู้ให้บริการบริการได้ภายในขอบเขตของหน้าที่ของผู้ให้บริการ กระทรวงศึกษาธิการ, กรมวิชาการ (อ้างใน ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2546, หน้า 37-38) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการบริการที่ดีประกอบด้วย 3 ประการดังนี้คือ 1) มีวัสดุที่มีคุณค่าทันสมัย เหมาะสม และเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ 2) มีเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้บริการที่ดี และ 3) มีการจัดแบ่งงานบริการที่ดีและเหมาะสม

นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี ไว้ทั้งหมด 11 ประการ ดังนี้คือ 1) มีความยินดีช่วยเหลือผู้อื่น 2) ยิ้มแย้มแจ่มใสทำให้ผู้ต้องการความช่วยเหลือรู้สึกสบายใจ 3) พร้อมทั้งจะ

รับฟังผู้อื่นพูด 4) ไม่วางตนข่มท่านไม่ทำให้ผู้ต้องการความช่วยเหลือรู้สึกว่าคุณด้อยกว่าด้วยความรู้หรือใจ 5) มีความอดทนไม่ท้อถอยง่าย 6) มีปฏิภาณไหวพริบคาดคะแนความต้องการของผู้ที่มาขอความช่วยเหลือได้ 7) มีความจำดีและสามารถจดจำได้ว่าผู้ที่เคยมาขอความช่วยเหลือสนใจในเรื่องใด 8) เป็นคนช่างสังเกตสามารถสังเกตพฤติกรรมของผู้ที่มาติดต่อว่าเกิดความอึดอัดใจหรือไม่ 9) มีความอยากเรียนรู้และศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ 10) มีความซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น และ 11) ไม่พยายามแสดงตนว่าเป็นผู้รอบรู้ทุกอย่างสิ่งใดไม่รู้และตอบไม่ได้ก็รับว่าไม่รู้

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

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

9. มีบรรยากาศของความสนุกสนานเมื่อลูกค้ามารับบริการแล้วสามารถสัมผัสกับความสนุกสนานนั้นได้และกลับไปอย่างมีความสุข

10. มีการปรับปรุงให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยการกำหนดนโยบายการปรับปรุงคุณภาพและปลูกจิตสำนึกด้านการให้บริการอย่างแท้จริงเพื่อให้เกิดการบริการที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ

4.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน

การให้บริการบริการสาธารณะแก่ประชาชน ถือเป็นภารกิจที่สำคัญของรัฐบาลและข้าราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศไทย ซึ่งได้มีการพัฒนาทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมตามแนวคิดเสรีนิยม ภารกิจของรัฐแต่เดิมมุ่งเน้นในเรื่องการรักษาความสงบเรียบร้อย และความมั่นคงของประเทศเป็นสำคัญ จึงต้องหันมาเน้นที่การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนควบคู่ไปด้วย นอกจากนี้ ศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ ยังมีผลโดยตรงต่อการพัฒนาประเทศ ซึ่งหากระบบราชการที่รัฐควบคุมดูแลอยู่ไม่สามารถจัดการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของภาคเอกชนแล้ว ระบบราชการก็จะกลายเป็นอุปสรรคในการพัฒนาความเจริญเติบโตของประเทศในที่สุด (ชวงค์ ฉายะบุตร, 2536: 3)

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

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) หมายถึง หลักในการบริการประชาชนนั้นจะต้องกำหนดบทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่ของรัฐให้อยู่ในวงจำกัดเพื่อให้การควบคุมสามารถทำได้ง่ายและตรงตามระเบียบกฎเกณฑ์ที่วางไว้

2. การปฏิบัติด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน (Universalism) หมายถึง การที่ประชาชนนั้น ควรปฏิบัติอย่างมีเหตุผล ตามระเบียบกฎเกณฑ์ และยึดหลักกฎหมายอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเลือกปฏิบัติต่อคนใดคนหนึ่ง

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

5. ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล

ระบบติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนางานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือปัจจุบันเรียกว่า “แผนยุทธศาสตร์” สามารถใช้เป็นกลไกในการติดตามแผนการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้

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

6. องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล

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

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

2. กระบวนการติดตาม (Process) คือช่วงของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่น ซึ่งจะทำให้ทราบว่า แผนยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ดีเพียงใด สามารถวัดผลได้จริงหรือไม่เป็นไปตามเป้าหมายเพียงใด เพื่อบุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถระดมความคิดในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานสู่การบรรลุแผนที่กำหนดไว้ได้ เน้นการติดตามการดำเนินงานโครงการ การเฉพาะกิจ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน

3. ผลลัพธ์ (Output) เป็นการติดตามช่วงสุดท้ายหรืออาจเรียกว่า “การประเมินแผนยุทธศาสตร์” ซึ่งจะได้แสดงให้เห็นว่า ผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับบุคลากร หน่วยงาน และองค์กรที่เกี่ยวข้อง และเป็นฐานในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่น อันได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง ต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินงานในแต่ละยุทธศาสตร์ และการเปลี่ยนแปลงของชุมชนตามตัวชี้วัด

7. กรอบแนวคิดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน

แผนการบริหารราชการแผ่นดินซึ่งคณะรัฐมนตรีได้อนุมัติ เมื่อ 12 เมษายน พ.ศ.2548 มีสาระสำคัญบนพื้นฐานหลักการที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่ได้แถลงไว้ต่อรัฐสภา เมื่อวันที่ 4

มีนาคม พ.ศ. 2548 ประกอบด้วยประเด็นยุทธศาสตร์ 9 ประเด็น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น 2548) ดังนี้

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

ทั้งนี้ยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นโดยตรงมี 6 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ 1) การจัดความยากจน 2) การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ 3) การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและแข่งขันได้ 4) การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 5) การพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และ 6) การส่งเสริมประชาธิปไตยและกระบวนการประชาสังคม

8. ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

8.1 การจัดความยากจน

เพื่อให้สามารถจัดความยากจนของประเทศให้หมดสิ้นไป โดยบูรณาการการบริหารจัดการงบประมาณและการปฏิบัติ การแก้ไขปัญหาความยากจนทั้งระบบตั้งแต่บุคคล ชุมชนและประเทศ โดยในระดับชุมชน มีเป้าหมายประสงค์เพื่อเสริมสร้างกระบวนการชุมชนเข้มแข็งและเชื่อมโยงประโยชน์จากปัจจัยแวดล้อม โดยชุมชนจะได้รับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และได้รับโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนเพื่อแก้ไขปัญหาของชุมชนเองโดยมีกลยุทธ์หลัก ได้แก่การยกระดับกองทุนหมู่บ้านเป็นธนาคารหมู่บ้าน การสนับสนุนเงินอุดหนุนเฉพาะกิจสำหรับกิจกรรมที่เป็นความต้องการพื้นฐานของชุมชน การจัดสรรงบประมาณตามขนาดประชากรให้ครบทุกหมู่บ้าน การพัฒนาองค์ความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อเป็นพื้นฐานในการพัฒนาเศรษฐกิจ และการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านการเกษตร เช่น โรงสีข้าวพัฒนาเศรษฐกิจ และเครื่องจักรกลเกษตรขั้นพื้นฐาน เป็นต้น สำหรับระดับบุคคล มีเป้าหมายประสงค์ให้ประชาชนยากจนได้รับโอกาสในการเข้าสู่ทุน ที่ทำกิน และได้รับการพัฒนาความรู้เพื่อเพิ่มโอกาสในการประกอบอาชีพ โดยมีกลยุทธ์หลัก ได้แก่ การจัดการรวานแก่งจนที่ให้บริการและคำแนะนำด้านอาชีพ การขยายโอกาสเข้าสู่ทุนผ่านระบบการแปลงสินค้าของเกษตรกร

อย่างต่อเนื่องและเป็นธรรม และการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ และการประยุกต์ใช้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

8.2 การพัฒนาและสังคมที่มีคุณภาพ

การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพให้สอดคล้องกับโครงสร้างประชากร เศรษฐกิจ และสังคมในอนาคต จะต้องให้ความสำคัญกับการสร้างคนให้มีความรู้ มีความสุข มีสุขภาพแข็งแรง ครอบครัวอบอุ่น มีวัฒนธรรม มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีสังคมที่สันติ และเอื้ออาทร ปราศจากอบายมุขและสิ่งเสพติด โดยการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต พัฒนาการให้มีความรู้คู่คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกสาธารณะ อนุรักษ์สืบทอดประเพณีวัฒนธรรมที่ดีงาม และพัฒนาภูมิปัญญาให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม เสริมสร้างสุขภาวะของประชาชนอย่างครบวงจร มีคุณภาพมาตรฐาน เพื่อลดรายจ่ายด้านการรักษาพยาบาลของรัฐ เสริมสร้างความมั่นคง ปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินของประชาชน และทำให้ผู้ด้อยโอกาส ผู้ประกอบอาชีพ และเกษตรกรรายย่อยได้รับความคุ้มครองทางสังคม รวมทั้งเตรียมความพร้อมแก่สังคม เพื่อให้ผู้สูงอายุเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า

8.3 การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและแข่งขันได้

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

8.4 การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

การใช้ทรัพยากรธรรมชาติเป็นปัจจัยการผลิตเพื่อสนองความต้องการในการบริโภค เป็นจำนวนมากส่งผลให้ทรัพยากรธรรมชาติเสื่อมโทรมลงเกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืนของประเทศ จึงจำเป็นต้องเสริมสร้างให้เกิดความสมดุลระหว่างการใช้ประโยชน์ กับการอนุรักษ์ และทดแทนอย่างเหมาะสม เพื่อคืนความสมบูรณ์ให้กับธรรมชาติ มีฐานทรัพยากรการผลิตและสร้างรายได้ให้กับประชาชน ควบคู่กับการคุ้มครองและใช้ประโยชน์จากความหลากหลายทางชีวภาพ ฟื้นฟูทรัพยากรดินและการใช้ประโยชน์ให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ บริหารจัดการน้ำอย่างเป็นระบบเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำขาดแคลน น้ำท่วม และคุณภาพน้ำ รวมทั้งการควบคุมมลพิษจากขยะ น้ำเสีย ฝุ่นละออง ก๊าซ กลิ่นและเสียง เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน โดยดำเนินการภายใต้การมี

ส่วนร่วมของเอกชน ชุมชนท้องถิ่นเพื่อให้เกิดความร่วมมือ และเป็นพลังการขับเคลื่อนการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของประเทศสู่ความยั่งยืน

8.5 การพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริหารการเมืองที่ดี

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

8.6 การส่งเสริมประชาธิปไตยและกระบวนการประชาสังคม

การส่งเสริมและพัฒนาระบบประชาธิปไตย ให้มีความสำคัญกับการมีส่วนร่วมและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน การรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนในรูปแบบที่เหมาะสม และร่วมกับทุกภาคส่วนที่จะส่งเสริมและยกระดับสิทธิมนุษยชนให้ทัดเทียมระดับสากล รวมถึงการส่งเสริมสนับสนุนองค์กรอิสระต่าง ๆ ตามรัฐธรรมนูญ ส่งเสริมบทบาทผู้นำชุมชน หรือปราชญ์ ท้องถิ่น ส่งเสริมองค์กรพัฒนาเอกชนที่สร้างสรรค์ และกระบวนการประชาสังคม ที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง และการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ

โดยสรุป จากหลักการแนวคิดการติดตามประเมินผลข้างต้น ผู้ประเมินได้นำมากำหนดเป็นตัวชี้วัดการศึกษาประเมินผลในครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลผลิตหรือการปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วย การดำเนินงานขององค์กรภาพรวมซึ่งเป็นผล การดำเนินงานตามโครงการพัฒนาขององค์กร และผลการดำเนินงานตามภารกิจ ตามยุทธศาสตร์ การพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผนวกกับแนวทางการประเมินผลตามเกณฑ์ชี้วัดตามแนวทางของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อระบบอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ นอกจากนี้ผู้ประเมินยังมีการประเมินผลสะท้อนการพัฒนาระบบการ จากประชาชน สำหรับการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับสำหรับการนำมาปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพระบบบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในอนาคตต่อไป

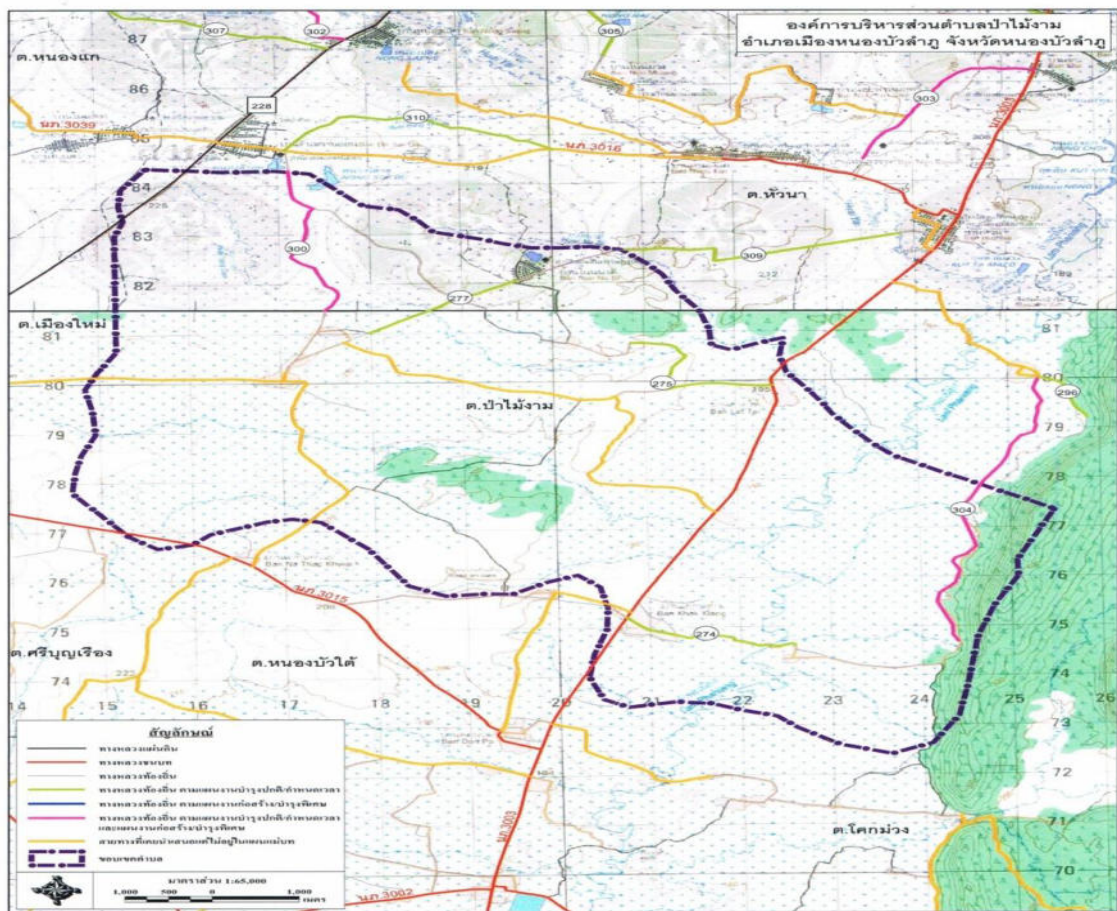
9. บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม

1. ด้านกายภาพ

▶ ตราสัญลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม



▶ แผนที่ตำบลป่าไม้งาม



การสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565

ตำบลป่าไผ่งาม เป็นตำบลหนึ่งใน ในอำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู โดยแยกตัวออกจากตำบลหัวนา อำเภอหนองบัวลำภู จังหวัดอุดรธานี เมื่อปี พ.ศ.2528 มีหมู่บ้านทั้งหมด 8 หมู่บ้าน และแยกออกจากการปกครองของจังหวัดอุดรธานี เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2536 โดยขึ้นกับจังหวัดหนองบัวลำภู โดยต่อมาภายหลังได้มีการแยกหมู่บ้านใหม่ จนถึงปัจจุบัน มีหมู่บ้านในเขตการปกครองของตำบลป่าไผ่งาม จำนวน 13 หมู่บ้าน ดังนี้

- ▶ บ้านลาดเหนือ หมู่ที่ 9 แยกจาก บ้านลาดใต้ หมู่ที่ 1 เมื่อปี พ.ศ.2540
- ▶ บ้านกลางเหนือ หมู่ที่ 10 แยกจากบ้านโคกน้ำเกี๋ยง หมู่ที่ 3 เมื่อปี พ.ศ.2543
- ▶ บ้านโคกศรีเจริญ หมู่ที่ 11 แยกจากบ้านโคกน้ำเกี๋ยง หมู่ที่ 3 เมื่อปี พ.ศ.2546
- ▶ บ้านใหม่โพธิ์ทอง หมู่ที่ 12 แยกจากบ้านโคกกลาง หมู่ที่ 4 เมื่อปี พ.ศ.2546
- ▶ บ้านลาดกลาง หมู่ที่ 13 แยกตัวมาจากบ้านลาดเหนือและลาดใต้ หมู่ที่ 1 และ 9 เมื่อปี พ.ศ.2549

มีฐานะเป็นสภาตำบล ร่วมกับตำบลหัวนาและแยกตัวออกจากสภาตำบลหัวนามาเป็นสภาตำบลป่าไผ่งาม เมื่อปี พ.ศ.2528 และยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไผ่งามเมื่อปี พ.ศ. 2540 ซึ่งเป็นตำบลที่อยู่สุดเขตอำเภอเมืองหนองบัวลำภูติดเขตการปกครองของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวใต้ อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไผ่งาม ตั้งอยู่บ้านเลขที่ 4 หมู่ที่ 13 ตำบลป่าไผ่งาม อำเภอเมืองจังหวัดหนองบัวลำภู เป็นตำบลที่อยู่สุดเขตอำเภอเมืองหนองบัวลำภู และอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองประมาณ 30 กิโลเมตร ติดเขตการปกครองของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวใต้ อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู

มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 62 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 39,716 ไร่

อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ	ติดต่อกับตำบลหัวนา อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลหนองบัวใต้ อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับภูเก้า ตำบลโคกม่วง อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับตำบลเมืองใหม่ อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะรูปร่างตำบลป่าไผ่งามมีรูปร่างกว้างเป็นแนวยาวจากทิศตะวันตกเฉียงเหนือมายังทิศตะวันออกเฉียงใต้ มีถนนสายสำคัญของตำบลคือ ถนนลาดยาง สายหนองบัววังหมื่น-สร้างเสียน ที่วิ่ง

มาจากตำบลหัวนา ตัดผ่านตำบลป่าไผ่งามทางตะวันออกของตำบลในแนวเหนือ-ใต้ ผ่านหมู่ที่ 9,1,13,8 และหมู่ 4,12 ตามลำดับ

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะอากาศในพื้นที่ตำบลป่าไผ่งาม แบ่งออกเป็น 3 ฤดู เช่นเดียวกับจังหวัดอื่นๆ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ ฤดูร้อน ฤดูฝน ฤดูหนาว สภาพภูมิอากาศโดยทั่วไปขึ้นอยู่กับมรสุมที่พัดผ่านประจำปี จัดอยู่ในประเภทภูมิอากาศแบบพื้นเมืองร้อนเฉพาะฤดู กล่าวคือ จะมีฝนตกเฉพาะในฤดูฝน สลับกับช่วงแห้งแล้งในฤดูหนาวและฤดูร้อน

*ฤดูร้อน อยู่ในระหว่างเดือน มีนาคมถึงเมษายน อุณหภูมิสูงสุดเฉลี่ย 34-40 องศาเซลเซียส

*ฤดูฝน อยู่ในระหว่างเดือน พฤษภาคมถึงตุลาคมและจะตกมากในเดือน สิงหาคม-กันยายน เนื่องจากอิทธิพลพายุดีเปรสชัน

*ฤดูหนาว อยู่ในระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ อากาศจะหนาวมากในช่วงเดือนธันวาคม-มกราคม โดยมีอุณหภูมิเฉลี่ย 8-15 องศาเซลเซียส

ลักษณะภูมิอากาศเป็นแบบสะวันนาคือฤดูฝนสลับกับฤดูแล้งอย่างชัดเจน

1.4 ลักษณะของดิน

ตำบลป่าไผ่งามมีสภาพพื้นที่เป็นลูกคลื่นลอนลาด ทางทิศเหนือของตำบลมีความลาดชัน 2-5% สลับกับที่ลุ่มและพื้นที่ราบเรียบเป็นดินร่วน ดินร่วนปนทรายเป็นบริเวณกว้างตามลำห้วยพะเนียง ซึ่งอยู่ทางทิศตะวันออกและทิศใต้ของตำบล

• ชุดดินที่สำคัญ

ดินชุดร้อยเอ็ด (ชุดดินที่ 13) ลักษณะดินเป็นดินร่วนปนทรายสีของดินเป็นสีน้ำตาลเข้มปนเทา น้ำตาลปนเทา น้ำตาล มีการระบายน้ำไม่ดี หน้าดินลึกมากเหมาะแก่การทำนา

ดินชุดโคราช (ชุดดินที่ 21) ดินชุดนี้เป็นดินร่วนปนทราย ดินชั้นล่างเป็นดินเหนียว ปนทรายสีของดินเป็นสีน้ำตาลเข้มปนเทา สีน้ำตาลปนเทา มีความลาดชัน 2-5% มีการระบายน้ำเร็วเหมาะแก่การปลูกพืชไร่และไม้ผล

1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

ตำบลป่าไผ่งาม ขาดแคลนน้ำธรรมชาติขนาดใหญ่ ซึ่งมีอยู่จะเป็นแหล่งน้ำขนาดเล็ก ลำห้วยสายสั้น ๆ หนอง และแหล่งน้ำที่สำคัญ ได้แก่ ลำพะเนียง หนองบุงคล้า หนองผักแว่น ห้วยนาดี ห้วยยางดำ ฝายคึกฤทธิ์ ห้วยหอมต่าง ลำห้วยสุพรรณคำ หนองฝายใหญ่ หนองเบ็ญ หนองกุดโพธิ์ ฝายกุดน้ำใส และแหล่งน้ำธรรมชาติที่ประชาชนสร้างขึ้นเองในพื้นที่ของตนเองเพื่อใช้ในการเกษตรและอุปโภคบริโภค

1.6 ลักษณะของไม้และป่าไม้

ทรัพยากรป่าไม้ โดยทั่วไปพื้นที่ป่าเป็นป่าเต็งรังสลับกับป่าเบญจพรรณ บางส่วนกลายเป็นพื้นที่เพาะปลูก และกำลังเป็นที่ทำกินของเกษตรกร

ทรัพยากรป่าไม้ที่สำคัญของตำบลป่าไม้งาม ได้แก่ บริเวณเทือกเขาภูเก้า อยู่ทางทิศตะวันออกของบ้านบุงบก หมู่ที่ 7 ลักษณะของภูเขาจะเรียงตามแนวยาวซ้อนๆ กันไป จนติดกับเขตอำเภอโนนสัง

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

ตำบลป่าไม้งาม แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 13 หมู่บ้านการปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย องค์การบริหารตำบล 1 แห่ง ได้แก่ ได้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม และแต่ละเขตการปกครองมีกำนัน/ตำบล ผู้ใหญ่บ้านปกครอง หมู่บ้านละ 1 คนรวมทั้งผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน หมู่บ้านละ 2 คน และ สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละ 2 คน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

กำนัน/ผู้ใหญ่บ้านตำบลป่าไม้งาม

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชื่อกำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน	เบอร์โทรศัพท์
1	บ้านลาดใต้	นายโชคชัย สมณะ	098-1908242
2	บ้านป่าไม้งาม	นายแต้ว เชื้อนตืนกง	087-9536250
3	บ้านโคกน้ำเกี๋ยง	นายวิจิตร ศรีโพนทอง	080-7650993
4	บ้านโคกกลาง	นายธวัช มีเป้า	086-2340518
5	บ้านโนนนาคี	นางหนูจันทร์ สายชมภู	087-9499508
6	บ้านโคกปากูง	นายสมพงษ์ คำมูล	082-8517022
7	บ้านบุงบก	จันทร์เพ็ญ กรมโคตร	081-7999819
8	บ้านห้วยหามต่าง	นายโกมน แสนประเสริฐ(กำนัน)	085-6627769
9	บ้านลาดเหนือ	นายเรือง สมใจ	062-5129054
10	บ้านกลางเหนือ	นายวิเชียร แก้วระวัง	087-8546597
11	บ้านโคกศรีเจริญ	นายหนูเย็น บุญกว้าง	083-3622157
12	บ้านใหม่โพธิ์ทอง	นายพิชิตชัย เหล่าโกธา	082-8461517
13	บ้านลาดกลาง	นายอภิชาติ อุประ	089-8431736

สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม

ที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	เบอร์โทรศัพท์
1	นายเลิศชัย สีหาวัต	ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 11	088-3203715
2	นายทักษิณ ชัยราช	รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 2	081-1844639
3	นายอำนาจ สามหาตไทย	เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล	088-3212018
4	นายเอกภพ ธรรมคุณ	สมาชิก อบต. หมู่ที่ 1	084-9577749
5	นายนิติศาสตร์ ชัยศรี	สมาชิก อบต. หมู่ที่ 1	090-7658139
6	นายสำรวย นาชัยเวช	สมาชิก อบต. หมู่ที่ 2	088-3223547
7	นายบุญช่วย อัจฉมนตรี	สมาชิก อบต. หมู่ที่ 3	082-8555710
8	นายประพันธ์ ชันอาสา	สมาชิก อบต. หมู่ที่ 4	093-4619635
9	นายฉกรรณ นานาหัวคน	สมาชิก อบต. หมู่ที่ 4	087-2172683
10	นายบุญเคน จงกลรัตน์	สมาชิก อบต. หมู่ที่ 5	085-7587265
11	นายแหวง ท้าวแสง	สมาชิก อบต. หมู่ที่ 5	086-2213356
12	นายประดิษฐ์ หงษ์คะ	สมาชิก อบต. หมู่ที่ 6	088-4207787
13	นายสมเพชร สมภักดี	สมาชิก อบต. หมู่ที่ 6	090-7702920
14	นายธนวัฒน์ แก้วประทุม	สมาชิก อบต. หมู่ที่ 7	082-8569766
15	นายมงคล นีรแก้ว	สมาชิก อบต. หมู่ที่ 7	086-2222137
16	นางเพ็ญศรี แสนประเสริฐ	สมาชิก อบต. หมู่ที่ 8	082-1125438
17	นายสุจรีต ผาเนตร	สมาชิก อบต. หมู่ที่ 9	086-2212766
18	นางดวงใจ บุญโต	สมาชิก อบต. หมู่ที่ 9	080-7685077
19	นายทองล้วน สุนทอง	สมาชิก อบต. หมู่ที่ 10	082-8441879
20	นายวงเดือน สามีล	สมาชิก อบต. หมู่ที่ 10	082-8454112
21	นางมงคล โพธิ์จักร	สมาชิก อบต. หมู่ที่ 11	083-3268451
22	นายทองสา วงษ์ศรีวอ	สมาชิก อบต. หมู่ที่ 12	088-5100533
23	นายถนอม ผาเนตร	สมาชิก อบต. หมู่ที่ 13	087-2245626

2.2 การเลือกตั้ง

การเลือกตั้งในพื้นที่ตำบลป่าไม้งามได้มีการแบ่งเขตการเลือกตั้งเป็น 13 หน่วยการเลือกตั้ง รายละเอียดดังนี้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	เขตการเลือกตั้ง
1	บ้านลาดใต้	เขตการเลือกตั้งที่ 1
2	บ้านป่าไม้งาม	เขตการเลือกตั้งที่ 2
3	บ้านโคกน้ำเกี๋ยง	เขตการเลือกตั้งที่ 3
4	บ้านโคกกลาง	เขตการเลือกตั้งที่ 4
5	บ้านโนนนาดี	เขตการเลือกตั้งที่ 5
6	บ้านโคกป่ากุง	เขตการเลือกตั้งที่ 6
7	บ้านบุงบก	เขตการเลือกตั้งที่ 7
8	บ้านห้วยหามต่าง	เขตการเลือกตั้งที่ 8
9	บ้านลาดเหนือ	เขตการเลือกตั้งที่ 9
10	บ้านกลางเหนือ	เขตการเลือกตั้งที่ 10
11	บ้านโคกศรีเจริญ	เขตการเลือกตั้งที่ 11
12	บ้านใหม่โพธิ์ทอง	เขตการเลือกตั้งที่ 12
13	บ้านลาดกลาง	เขตการเลือกตั้งที่ 13

3. ประชากร

3.1 จำนวนประชากรในพื้นที่ ตำบลป่าไม้งามปี พ.ศ.2564

พื้นที่ทั้งหมดประมาณ 62 ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ 39,716 ไร่

จำนวนประชากรทั้งสิ้น 8,461 คน

จำนวนประชากรชาย 4,223 คน

จำนวนประชากรหญิง 4,238คน

โดยเฉลี่ยประชากรในพื้นที่ตำบลป่าไม้งาม มีความหนาแน่นประชากรเฉลี่ย 136 คน/ตารางกิโลเมตร*(ความหนาแน่นเฉลี่ย=ประชากรในพื้นที่ทั้งหมด/จำนวนพื้นที่ทั้งหมด)**

จากข้อมูลสถิติประชากรจากทะเบียนบ้าน แยกรายพื้นที่ ประจำปี 2564 ตำบลป่าไม้งาม จำนวน 13 หมู่บ้าน โดยมีประชากรหมู่บ้านที่มีจำนวนมากที่สุดในพื้นที่ คือหมู่ที่ 3 บ้านโคกน้ำเกี๋ยง จำนวน244 ครัวเรือน ประชากรทั้งหมด 950 คน และประชากรหมู่บ้านที่มีจำนวนประชากรน้อยที่สุดคือ หมู่ที่ 6 บ้านโคกป่ากุง จำนวน 88 ครัวเรือนจำนวนประชากรทั้งหมด 292 คนรายละเอียดดังนี้

หมู่บ้าน	ปี พ.ศ. 2564			
	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	ครัวเรือน (หลัง)
หมู่ที่ 1 บ้านลาดใต้	346	322	668	178
หมู่ที่ 2 บ้านป่าไม้งาม	407	467	874	243
หมู่ที่ 3 บ้านโคกน้ำเกี๋ยง	480	470	950	244
หมู่ที่ 4 บ้านโคกกลาง	377	396	773	191
หมู่ที่ 5 บ้านโนนนาดี	308	328	636	151
หมู่ที่ 6 บ้านโคกป่ากุง	157	135	292	88
หมู่ที่ 7 บ้านบุงบก	342	300	642	150
หมู่ที่ 8 บ้านห้วยหามต่าง	211	198	409	94
หมู่ที่ 9 บ้านลาดเหนือ	420	430	850	222
หมู่ที่ 10 บ้านกลางเหนือ	224	241	465	113
หมู่ที่ 11 บ้านโคกศรีเจริญ	244	239	483	112
หมู่ที่ 12 บ้านใหม่โพธิ์ทอง	397	403	800	212
หมู่ที่ 13 บ้านลาดกลาง	310	309	619	158
รวม	4,223	4,238	8,461	2,156

ที่มา: สำนักทะเบียนอำเภอเมืองหนองบัวลำภู ณ เดือน กุมภาพันธ์ 2564

สถิติประชากรเปรียบเทียบย้อนหลัง 5 ปี(2560-2564)

หมู่บ้าน	จำนวนประชากร				
	2560	2561	2562	2563	2564
หมู่ที่ 1 บ้านลาดใต้	654	661	666	665	668
หมู่ที่ 2 บ้านป่าไม้งาม	883	881	882	870	874
หมู่ที่ 3 บ้านโคกน้ำเกี๋ยง	937	946	956	954	950
หมู่ที่ 4 บ้านโคกกลาง	788	792	784	785	773
หมู่ที่ 5 บ้านโนนนาดี	622	620	631	633	636
หมู่ที่ 6 บ้านโคกป่ากุง	302	304	300	299	292
หมู่ที่ 7 บ้านบุงบก	624	629	626	642	642
หมู่ที่ 8 บ้านห้วยหามต่าง	418	416	414	416	409
หมู่ที่ 9 บ้านลาดเหนือ	881	869	870	860	850

หมู่ที่ 10	บ้านกลางเหนือ	471	467	470	468	465
หมู่ที่ 11	บ้านโคกศรีเจริญ	498	492	489	487	483
หมู่ที่ 12	บ้านใหม่โพธิ์ทอง	816	816	808	799	800
หมู่ที่ 13	บ้านลาดกลาง	613	617	620	621	619
รวม		8,511	8,510	8,516	8,500	8,461

สถิติครัวเรือนเปรียบเทียบย้อนหลัง 5 ปี(2560-2564)

หมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน					
	2560	2561	2562	2563	2564	
หมู่ที่ 1	บ้านลาดใต้	168	173	175	175	178
หมู่ที่ 2	บ้านป่าไผ่งาม	229	235	237	237	243
หมู่ที่ 3	บ้านโคกน้ำเกี๋ยง	236	241	242	242	244
หมู่ที่ 4	บ้านโคกกลาง	184	186	187	187	191
หมู่ที่ 5	บ้านโนนนาคี	139	144	145	145	151
หมู่ที่ 6	บ้านโคกป่ากุง	79	82	82	82	88
หมู่ที่ 7	บ้านบุงบก	139	142	142	142	150
หมู่ที่ 8	บ้านห้วยหามต่าง	86	88	89	89	94
หมู่ที่ 9	บ้านลาดเหนือ	211	218	218	218	222
หมู่ที่ 10	บ้านกลางเหนือ	107	109	111	111	113
หมู่ที่ 11	บ้านโคกศรีเจริญ	106	109	109	109	112
หมู่ที่ 12	บ้านใหม่โพธิ์ทอง	187	195	198	198	212
หมู่ที่ 13	บ้านลาดกลาง	137	149	150	150	158
รวม		2,008	2,071	2,085	2,085	2,156

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

สถาบันการศึกษา ได้แก่ พื้นที่ของโรงเรียนซึ่งเป็นระดับประถมศึกษาในหมู่ที่ 1,2,3,4,7,8 และโรงเรียนขยายโอกาส 2 แห่ง คือ โรงเรียนบ้านโคกน้ำเกี๋ยง หมู่ 3 และโรงเรียนบ้านโคกกลาง หมู่ 4 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 8 แห่ง ตั้งอยู่ที่ หมู่ 2,3,4,5,7,8,9,13 ซึ่งตั้งอยู่ในชุมชนและติดกับถนนสายหลักของหมู่บ้านและตำบลสะดวกต่อการมาใช้บริการภายในหมู่บ้านและหมู่บ้านใกล้เคียงดังนี้

ตำบลป่าไม้งามมีสถานศึกษา คือ โรงเรียนระดับประถมศึกษา(อ.1-ป.6) จำนวน 6 โรงเรียน
ในจำนวนนี้เป็นโรงเรียนขยายโอกาส 2 โรงเรียน

ตารางจำนวนโรงเรียนในพื้นที่ตำบลป่าไม้งาม

ที่	ชื่อโรงเรียน	ระดับ	นักเรียน ทั้งหมด	นักเรียน (ช)	นักเรียน (ญ)
1	โรงเรียนบ้านลาด ตั้งอยู่ในหมู่ที่ 1 บ้านลาด	อ.1-ป.6	140	82	58
2	โรงเรียนบ้านป่าไม้งามโนนนาดีประชานุกูล ตั้งอยู่ในหมู่ที่ 2 บ้านป่าไม้งาม	อ.1-ป.6	98	52	46
3	โรงเรียนบ้านโคกน้ำเกี๋ยง ตั้งอยู่ หมู่ที่ 3 บ้านโคกน้ำเกี๋ยง	อ.1-ป.6	148	72	76
4	โรงเรียนบ้านโคกกลาง ใหม่โพธิ์ทอง ตั้งอยู่ หมู่ที่ 4 ,12 บ้านโคกกลาง, บ้านใหม่โพธิ์ทอง	อ.1-ป.6	134	73	61
5	โรงเรียนบ้านบุงบก ตั้งอยู่ที่ หมู่ 7 บ้านบุงบก	อ.1-ป.6	59	31	28
6	โรงเรียนบ้านห้วยหามต่าง ตั้งอยู่ที่ หมู่ 8 บ้านห้วยหามต่าง	อ.1-ป.6	51	28	23
รวมจำนวนนักเรียนทั้งหมด			634	337	297

ข้อมูล ณ เดือนมิถุนายน 2564

โรงเรียนบ้านโคกกลาง ซึ่งเป็นโรงเรียนขยายโอกาส ระดับ ม.1-ม.3 มีนักเรียนทั้งหมด 90 คน
แยก เป็นนักเรียนชาย 52 คน นักเรียนหญิง 38 คน รวมนักเรียน อ.1-ม.3 ทั้งหมด 224 คน

โรงเรียนบ้านโคกน้ำเกี๋ยง ซึ่งเป็นโรงเรียนขยายโอกาสระดับ ม.1-ม.3 มีนักเรียนทั้งหมด 50
คน แยก เป็นนักเรียนชาย 35 คน นักเรียนหญิง 15 คน รวมนักเรียน อ.1-ม.3 ทั้งหมด 206 คน

นอกจากนี้การบริการทางการศึกษา อบต.ป่าไม้งาม ยังได้จัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขึ้นอีก
จำนวน 3 ศูนย์ และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่ถ่ายโอนมาจากกรมศาสนา อีก 1 ศูนย์ ถ่ายโอนมาจากพัฒนา
ชุมชน 4 ศูนย์ ซึ่งสามารถจำแนกได้ รวมทั้งหมดเป็น 8 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ดังต่อไปนี้

ตาราง แสดงจำนวนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กแต่ละแห่งพร้อมจำนวนเด็กและครูผู้ดูแลเด็ก

ที่	ชื่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	โอน/จัดตั้งเอง	จำนวนนักเรียน (คน)	จำนวนครูผู้ดูแลเด็ก (คน)
1	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดสามัคคีธรรม	กรมศาสนา	16	2
2	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโคกน้ำเกี๋ยง	พัฒนาชุมชน	18	2
3	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กป่าไม้งาม	พัฒนาชุมชน	16	2
4	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านลาด	พัฒนาชุมชน	31	3
5	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโนนนาดิ	อบต.จัดตั้งเอง	10	1
6	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบุงบก	พัฒนาชุมชน	14	1
7	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กกลางเหนือ	อบต.จัดตั้งเอง	35	2
8	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กห้วยหอมต่าง	อบต.จัดตั้งเอง	20	2
รวมศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตพื้นที่ตำบลป่าไม้งามทั้งหมด				15

ข้อมูล วันที่ 10 มิถุนายน 2564

การบริการด้านการศึกษา นับว่าเพียงพอสำหรับนักเรียนภายในตำบล เพราะเมื่อเรียนจบในระดับประถมศึกษาแล้วนักเรียนสามารถเรียนต่อโรงเรียนขยายโอกาสที่เดิมได้ใน โรงเรียนบ้านโคกกลาง หมู่ 4 และโรงเรียนบ้านโคกน้ำเกี๋ยง หมู่ 3 และโรงเรียนขยายโอกาสตำบลหัวนา หรือโรงเรียนหนองบัวพิทยาคาร ในอำเภอเมืองหนองบัวลำภู โรงเรียนศรีบุญเรืองวิทยาคาร ในอำเภอศรีบุญเรือง โรงเรียนโนนเมืองวิทยาคาร ในอำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู

4.2 สาธารณสุขตำบลป่าไม้งามมีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล 2 แห่ง คือ

- ▶ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านป่าไม้งามตั้งอยู่ในหมู่ที่ 2 บ้านป่าไม้งาม
- ▶ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านโคกกลางตั้งอยู่ที่ หมู่ 4 บ้านโคกกลาง

ไว้ให้บริการตรวจรักษาโรคภัยไข้เจ็บทั่วไป นอกจากนี้โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพทั้งสองแห่งยังให้บริการคำแนะนำเกี่ยวกับการวางแผนครอบครัว การกำจัดลูกน้ำยุงลาย การตรวจหามะเร็งเต้านมด้วยตนเอง ฯลฯ ซึ่งประชากรในตำบลมีความรู้ ความเข้าใจเป็นอย่างดี ทำให้สามารถลดอัตราการเกิดลงได้ สำหรับโรคที่ร้ายแรงประชาชนเข้าไปรักษาที่โรงพยาบาลหนองบัวลำภู หรือโรงพยาบาลศรีบุญเรือง อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู

4.3 อาชญากรรม

ในพื้นที่ตำบลป่าไม้งามยังไม่มีกรกระทำผิดที่มีความอันตรายและมีผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของคนในสังคมส่วนมาก แต่จะมีปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วสามารถไกล่เกลี่ยและยอมความกันได้ ในพื้นที่ตำบลป่าไม้งามมีสถานีตำรวจดูแลในพื้นที่ตำบลป่าไม้งาม จำนวน 1 แห่ง คือสถานี

ตำรวจภูธรจังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 1 แห่งกำกับดูแลในเรื่องของความปลอดภัยในพื้นที่พื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภูมีภารกิจบริการให้บริการ ดังนี้

1. งานสอบสวนรับแจ้งความดำเนินคดีทุกเรื่องภายในเขตอำนาจสอบสวนในพื้นที่
2. งานป้องกันปราบปราม ดูแลความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่
3. งานสืบสวน ติดตามจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายและยาเสพติดในพื้นที่

4.4 ยาเสพติด

สถานการณ์ยาเสพติดในพื้นที่ตำบลป่าไม้งามโดยทั่วไป ยังคงมีปัญหายาเสพติดอยู่ในระดับปานกลางที่สามารถควบคุมได้ และหน่วยงานยังคงมีการรณรงค์ป้องกันอยู่ในระดับหนึ่ง โดยการจัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่เยาวชนและกลุ่มเสี่ยงในพื้นที่ให้รู้ถึงโทษและผลกระทบที่เกิดจากยาเสพติดอย่างต่อเนื่องทุกปียาเสพติดที่ยังคงมีปัญหาคือ ยาบ้า สารระเหยและกัญชา

4.5 การสังคมสงเคราะห์

เพื่อการแก้ไขปัญหาสังคม เป็นการแก้ไขปัญหาสังคมให้ลดน้อยหรือหมดไป ปัญหาสังคมที่สำคัญในพื้นที่ ได้แก่ ปัญหาเด็กและเยาวชน ปัญหายาเสพติดปัญหาชุมชนแออัด ปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปัญหาการใช้แรงงานเด็กและแรงงานสตรี ปัญหาคนพิการ ปัญหาการขาดแคลนบริการและสวัสดิการในสังคมชนบทปัญหาครอบครัว ปัญหาศีลธรรม วัฒนธรรมและปัญหาสุขภาพจิต

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

การคมนาคมติดต่อของตำบลป่าไม้งาม ติดต่อกับได้สะดวกทั้ง 13 หมู่บ้าน ซึ่งแบ่งได้ ดังนี้

- การคมนาคมติดต่อกับอำเภอเมืองและอำเภอใกล้เคียง มีเส้นทางคมนาคมที่สำคัญ ดังนี้
 - ทางรถยนต์ใช้ถนนลาดยาง ซึ่งตัดตำบลหัวนาหัวนา โดยเชื่อมต่อกับทางหลวงหมายเลข 2153 กับ 2146 เพื่อติดต่อกับเขตอำเภอเมืองหนองบัวลำภู อำเภอโนนสังและอำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู ได้

- การคมนาคมติดต่อภายในตำบลและตำบลใกล้เคียง

- ใช้ถนนลาดยางซึ่งผ่านตำบลหัวนาและแยกเข้าสู่หมู่ 5 บ้านโนนนาดี ตำบลป่าไม้งามที่บริเวณใกล้เคียงกับโรงเรียนหัวนาศึกษาวิทย์ บ้านหัวนา โดยแยกออกเป็น 2 สาย คือ

สายที่ 1 เชื่อมระหว่างสำนักสงฆ์ศิลาธาราษฎร์กับสำนักสงฆ์สุทิววิเวกวิทยารามโดยผ่านหมู่ที่ 5 หมู่ 6 หมู่ 2 และหมู่ 3 ออกสู่อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู

สายที่ 2 เชื่อมระหว่างวัดโพธิ์ชัยสะอาดกับวัดสามัคคีธรรมและสำนักสงฆ์ศรีวิไลยธรรมโดยถนนลาดยาง ผ่านหมู่ 9 หมู่ 1 หมู่ 13 หมู่ 8 หมู่ 4 ออกสู่ ตำบลหนองบัวใต้ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู และจาก หมู่ 4 ไป หมู่ 7 บ้านปุงบก โดยถนนลูกรัง ติดกับภูเก้า

• **พาหนะที่ใช้ในการคมนาคมติดต่อของตำบลป่าไม้งาม**

- การคมนาคมติดต่อกับอำเภอเมืองและอำเภอใกล้เคียง อาศัยรถโดยสารประจำทาง เป็นรถสองแถวสีส้ม สายหนองบัว-ทรายมูล จากสถานีขนส่งหนองบัวลำภูปลายทางที่บ้านสร้างเสียน ตำบลโคกม่วง อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู โดยสารผ่าน ตำบลหัวนา ผ่านหมู่ 1,9,13,8,4,12 ตำบลป่าไม้งาม นอกจากนี้ยังอาศัยรถส่วนตัวอื่นๆ

5.2 การไฟฟ้า

ตำบลป่าไม้งามมีไฟฟ้าใช้ครบทั้ง 13 หมู่บ้านและมีไฟฟ้ารายทางสาธารณะและไฟฟ้าทางด้านการเกษตรยังไม่ครอบคลุมทั่วทั้งหมู่บ้านและในพื้นที่จะใช้ไฟฟ้าในส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองบัวและบางส่วนใช้ไฟฟ้าในส่วนภูมิภาคอำเภอศรีบุญเรือง

5.3 การประปา

ตำบลป่าไม้งาม ใช้น้ำจากระบบประปาหมู่บ้าน โดยใช้น้ำดิบจากแหล่งน้ำผิวดิน/บาดาล มีการขุดเจาะบ่อบาดาลใช้เองภายในรั้วเรือน การจัดการระบบประปาหมู่บ้าน จำนวน 13 หมู่บ้าน รายละเอียดดังนี้

หมู่ที่	บ้าน	บ่อน้ำ ต้น (บ่อ)	บ่อบาดาล (บ่อ)	แหล่งน้ำ ธรรมชาติ (แห่ง)	ระบบประปา หมู่บ้าน		ถังน้ำกลาง ประจำหมู่บ้าน จำนวน	รถบรรทุกน้ำ (คัน)
					ผิวดิน (แห่ง)	บาดาล (แห่ง)		
1	บ้านลาดใต้	0	3	1	0	1	3	0
2	บ้านป่าไม้งาม	0	2	1	0	2	2	0
3	บ้านโคกน้ำเกลี้ยง	0	2	2	0	2	3	0
4	บ้านโคกกลาง	0	3	1	1	0	3	0
5	บ้านโนนนาคี	0	3	1	0	1	3	0
6	บ้านโคกป่ากุง	0	2	1	0	1	3	0
7	บ้านปุงบก	0	3	3	0	2	4	0
8	บ้านห้วยหามต่าง	0	2	1	0	2	3	0
9	บ้านลาดเหนือ	0	2	2	0	2	3	0
10	บ้านกลางเหนือ	0	2	0	0	2	3	0
11	บ้านโคกศรีเจริญ	0	2	1	0	1	3	0
12	บ้านใหม่โพธิ์ทอง	0	2	1	0	1	3	0
13	บ้านลาดกลาง	0	1	1	1	0	2	0
รวม		0	29	16	2	17	38	0

5.4 โทรศัพท์

การส่งข่าวสารทางโทรศัพท์ ปัจจุบันประชาชนส่วนมากใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนตัวและมีการใช้เทคโนโลยีด้านอินเทอร์เน็ตใช้ในการติดต่อสื่อสาร เช่น line Facebook และอื่นๆ

5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่งและวัสดุ ครุภัณฑ์

การสื่อสารโทรคมนาคม ภายในตำบลป่าไม้งาม ประกอบด้วย

- ที่ทำการไปรษณีย์ย่อย 1 แห่ง จะไปใช้บริการในเขตอำเภอเมืองหนองบัวลำภู และไปรษณีย์ประจำตำบลซึ่งตั้งอยู่ที่ หมู่ 13 บ้านลาดกลาง การรับจดหมายหรือข่าวสารบุรุษไปรษณีย์จะส่งตามชื่อที่อยู่ตามบ้านโดยส่งถึงตัวผู้รับโดยตรง

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

ตำบลป่าไม้งาม มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 62 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 38,750 ไร่ ใช้เป็นพื้นที่ทำการเกษตร 24,725 ไร่ หรือประมาณร้อยละ 62.25 ของพื้นที่ทั้งหมด พื้นที่ป่าสาธารณะประโยชน์ 8,209 ไร่ หรือประมาณร้อยละ 20.67 ของพื้นที่ทั้งหมด ส่วนที่เหลือใช้เป็นที่อยู่อาศัย ถนน แหล่งน้ำ ประมาณ 6,782 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 17.08 ของพื้นที่ทั้งหมด

พื้นที่ทำการเกษตรทั้งหมด	4,725 ไร่	จำแนกเป็น
- พื้นที่ทำนา	ประมาณ	18,017 ไร่
- พื้นที่ปลูกพืชไร่(อ้อย)	ประมาณ	4,868 ไร่
- พื้นที่ปลูกไม้ผล	ประมาณ	188 ไร่
- พื้นที่ปลูกยางพารา	ประมาณ	726 ไร่
- พื้นที่ปลูกหม่อน	ประมาณ	85 ไร่
- พื้นที่ปลูกพืชผัก	ประมาณ	31 ไร่
- พื้นที่ปลูกไม้เศรษฐกิจ	ประมาณ	450 ไร่
- พื้นที่บ่อปลา	ประมาณ	360 ไร่
- พื้นที่อื่น ๆ	ประมาณ	14,991 ไร่
- พื้นที่ป่าสาธารณะ	ประมาณ	8,209 ไร่
- แหล่งน้ำสาธารณะ	ประมาณ	2,147 ไร่
- วัด หมู่บ้าน โรงเรียน	ประมาณ	4,635 ไร่

6.2 การประมง

ตำบลป่าไม้งามไม่มีพื้นที่สำหรับการประมงแต่จะมีพื้นที่ใกล้เคียงมีพื้นที่ในการทำการประมงน้ำจืดคือ พื้นที่ ตำบลหนองบัวใต้และพื้นที่ตำบลโนนสัง

6.3 การปศุสัตว์

ตำบลป่าไม้งาม ยังทำด้านปศุสัตว์ไม่มากนัก จะมีการเลี้ยงไก่พื้นเมืองมาก

6.4 การบริการ

ประชากรในตำบลป่าไม้งาม มีการประกอบอาชีพหลายประเภทแต่ไม่แตกต่างกันมากนัก แต่ละอาชีพมีการเกี่ยวพันซึ่งกันและกัน อาชีพที่มีความสำคัญและเป็นอาชีพหลักของคนตำบลป่าไม้งาม คือ การทำนา ซึ่งเป็นอาชีพที่ทำมาตั้งแต่ ปู่ ย่า ตา ยาย แต่มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบเทคโนโลยีการผลิตเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน เทคโนโลยีขั้นสูงที่เข้ามามีบทบาทมากขึ้น เช่น มีรถไถเดินตาม รถสีข้าว มีการใช้ปุ๋ยเคมีและสารกำจัดศัตรูพืช การทำนาของเกษตรกรในหมู่บ้าน เป็นการปลูกข้าวเพื่อยังชีพเป็นส่วนใหญ่ มีบางส่วนที่ผลิตพืชอื่น ปลูกเป็นพืชเสริม เช่น ปลูกไม้ผล ปลูกหม่อนเลี้ยงไหม พืชผักสวนครัว

ในด้านแรงงานหลังฤดูการทำนา ปักดำเสร็จแล้ว ช่วงประมาณกลางเดือนสิงหาคมถึงกลางเดือนพฤศจิกายนและช่วงหลังฤดูการเก็บเกี่ยวเดือนมกราคมถึงเดือนเมษายนของทุกปี จะมีการอพยพแรงงานประมาณ 40% ไปทำงานก่อสร้างและทำงานโรงงานที่กรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด 20% จะทำงานด้านหัตถกรรมภายในหมู่บ้าน เช่น ทอผ้า อีกประมาณ 40% จะปลูกพืชผักและพืชฤดูแล้ง

6.5 การท่องเที่ยว

ตำบลป่าไม้งาม ยังไม่มีสถานที่ท่องเที่ยวที่เด่นชัดแต่ได้มีการวางแผนเพื่อปรับปรุงโครงสร้างเป็นแหล่งท่องเที่ยวชุมชนในพื้นที่ในอนาคตต่อไปคือหนองเบนซึ่งอยู่ในชุมชนบ้านโคกกลางหมู่ที่ 4 และ บ้านใหม่โพธิ์ทองหมู่ที่ 12

6.6 อุตสาหกรรม

ตำบลป่าไม้งามส่วนมากจะประกอบอาชีพเกษตรกร อาชีพค้าขายและอุตสาหกรรมขนาดย่อมส่วนมากเป็นอุตสาหกรรมในครัวเรือน ยังไม่มีอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ที่อยู่ในพื้นที่ และเป็นอาชีพเสริมหลังจากว่างเว้นจากการเกษตร ดังรายละเอียดหน่วยธุรกิจดังนี้

- ร้านขายของชำ	56	แห่ง
- ร้านซ่อมรถ	6	แห่ง
- ศูนย์สาธิตการตลาด	1	แห่ง
- กลุ่มแม่บ้านเกษตรกร	1	กลุ่ม

- ร้านตัดผม/เสริมสวย	3	แห่ง
- กลุ่มยูวเกษตรกรในโรงเรียน	1	กลุ่ม
- ร้านอาหาร/อาหารตามสั่ง	5	แห่ง
- โรงสี	18	แห่ง
- กลุ่มวิสาหกิจชุมชน	1	กลุ่ม

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

ในการร่วมกลุ่มอาชีพในชุมชนตำบลป่าไม้งามจะมีการร่วมกลุ่มกันของสมาชิกในชุมชนตามโครงการเศรษฐกิจชุมชนตำบลป่าไม้งาม จำนวน 17 กลุ่มดังนี้

1. กลุ่มค้าขายเบ็ดเตล็ดหมู่ที่ 2
2. กลุ่มร้านค้าชุมชน หมู่ที่ 3
3. กลุ่มเพาะเห็ดฟาง หมู่ที่ 6
4. กลุ่มร้านค้าสหกรณ์ หมู่ที่ 10
5. กลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มปลูกอ้อย หมู่ที่ 8
6. วิสาหกิจชุมชนกลุ่มเลี้ยงปลาดุก หมู่ที่ 5
7. กลุ่มปลูกหญ้าเลี้ยงสัตว์ หมู่ที่ 9
8. กลุ่มเลี้ยงปลาดุก หมู่ที่ 12
9. กลุ่มปลูกพืชระยะสั้น หมู่ที่ 13
10. กลุ่มเพาะปลูกเห็ดฟางแบบโรงเรือน
11. กลุ่มเกษตรเกษตรระยะสั้น
12. กลุ่มเจียรไนพลอยเพื่อสร้างรายได้ให้ครัวเรือน
13. กลุ่มเจียรไนพลอยเพื่อความมั่นคงในครัวเรือน
14. กลุ่มวิสาหกิจชุมชนสบู่สมุนไพร บ้านรักไทย
15. กลุ่มปลูกหญ้าเลี้ยงวัว
16. กลุ่มวิสาหกิจชุมชนไม้กวาดทางมะพร้าว และดอกไม้
17. กลุ่มเจียรไนพลอยบ้านโคกศรีเจริญ

ในการรวมกลุ่มอาชีพต่างๆ ยังไม่มีการดำเนินกิจกรรมของกลุ่มอย่างต่อเนื่อง เข้มแข็งเท่าที่ควร การพัฒนาควรมุ่งเน้นในด้านสมาชิกและกรรมการให้รู้และเข้าใจในบทบาทหน้าที่ การคัดเลือกกรรมการที่มีความรู้ ความสามารถในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องมุ่งเน้นการใช้ปัจจัยที่มีอยู่ในพื้นที่เป็นหลัก ควรมุ่งเน้นการรวมกันซื้อกันขาย นำภูมิปัญญาที่มีอยู่มาใช้อย่างจริงจัง มีการวางแผนแม่บทโดยใช้เวทีและข้อมูลของสมาชิกเป็นสำคัญ

6.8 แรงงาน

อดีตแรงงานในครัวเรือน ส่วนใหญ่มักจะใช้ในภาคการเกษตร การปลูกพืชและเลี้ยงสัตว์ ซึ่งปัจจุบันแรงงานในครัวเรือนภาคการเกษตร มีจำนวนลดลงจากใน แรงงานจ้าง ในเขตตำบลป่าไผ่งาม ส่วนมากจะเป็นแรงงานจ้างภาคการเกษตร เช่น แรงงานจ้างในการเพาะปลูกและเก็บเกี่ยวผลผลิต อัตราค่าจ้างแรงงานประมาณ 300 บาท/วัน ในปัจจุบันภาคการเกษตรมีการจ้างแรงงานมากในฤดูกาลผลิต

การอพยพแรงงาน เกษตรกรจะมีการอพยพแรงงานมากในช่วงเดือน มกราคม-พฤษภาคม วัยแรงงานที่อพยพมากคือช่วงอายุ 15-40 ปี

ในภาคเกษตรกรรมแรงงานได้แก่ สมาชิกในครัวเรือนและมีการจ้างแรงงานจากเพื่อนบ้านทั้งภายในตำบลเดียวกันและตำบลใกล้เคียง

สำหรับ นอกภาคเกษตรกรรม พบว่าประชากรตำบลป่าไผ่งาม ผู้ที่ประกอบอาชีพรับจ้างส่วนใหญ่จะไปทำงานโรงงานอุตสาหกรรมประเภทต่างๆ ในกรุงเทพฯ เช่นงานก่อสร้าง งานโรงงานทอผ้า นอกจากนั้นยังมีประชาชนบางส่วนที่ไปรับจ้างด้านเกษตรกรรมที่ต่างจังหวัด รับจ้างตัดอ้อย ส่วนใหญ่มักไปแบบชั่วคราวประมาณ

3-6 เดือน

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา

ประชากรส่วนใหญ่ในพื้นที่ตำบลป่าไผ่งาม ร้อยละ 99 เป็นผู้นับถือศาสนาพุทธ อีกร้อยละ 1 เป็นผู้นับถือศาสนาอื่น และ ศาสนสถาน ในพื้นที่ ตำบลป่าไผ่งาม มีจำนวนทั้งหมด 13 แห่ง โดยแบ่งเป็น

พื้นที่ของวัด	9	แห่ง
สำนักสงฆ์	4	แห่ง

7.2 ประเพณีและงานประจำปี

ชาวบ้านตำบลป่าไผ่งาม นับถือศาสนาพุทธเกือบทั้งหมด การประเพณีปฏิบัติจึงยึดถือตามขนบธรรมเนียมประเพณีอีสานโดยทั่วไป การทำบุญประเพณีต่างๆ มีดังนี้

เดือน มกราคม	การทำบุญขึ้นปีใหม่
เดือน กุมภาพันธ์	การทำบุญตักบาตรในวันมาฆบูชา บุญข้าวจี
เดือน มีนาคม	การทำบุญมหาชาติ บุญแจกข้าว
เดือน เมษายน	การทำบุญมหาสงกรานต์
เดือน พฤษภาคม	บุญบั้งไฟ

เดือน มิถุนายน	การทำบุญเบิกบ้าน
เดือน กรกฎาคม	การทำบุญเข้าพรรษา
เดือน สิงหาคม	การทำบุญข้าวประดับดิน
เดือน กันยายน	การทำบุญข้าวสาก
เดือน ตุลาคม	การทำบุญออกพรรษา
เดือน พฤศจิกายน	การทำบุญกฐิน ลอยกระทง
เดือนธันวาคม	การทำบุญส่งท้ายปีเก่าต้อนรับปีใหม่

7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ตำบลป่าไม้งามมีขนบธรรมเนียม วัฒนธรรม ของชาวชนบทซึ่งมีความเป็นอยู่อย่างง่าย ยึดถือขนบธรรมเนียมประเพณีวัฒนธรรม มีการ ทอผ้าไหม ทอผาฝ้าย หมี่ซิด จักรสาน กระติบข้าว ตะกร้า หมอลำ ประเพณีลอยกระทง บุญบั้งไฟ ชื่นบ้านใหม่ ป่าใหม่ชาวบ้านมีการนับถือกันตามลำดับ วิทยุ ผู้อาวุโสกว่าก็จะได้รับการยอมรับนับถือจากคนที่อ่อนวัยกว่า ไม่มีการแบ่งแยกชนชั้น วรรณกรรมมีความอ่อนน้อมถ่อมตนให้เกียรติแก่แขกบ้านต่างเมืองเป็นอย่างดี เมื่อเกิดมีคนตายภายในหมู่บ้านจะงดการใช้แรงงานเพื่อไปช่วยเหลือกันจัดงานบ้านคนตาย ในด้านการใช้ภาษาชาวตำบลป่าไม้งามใช้ภาษาอีสานเป็นภาษาถิ่น ลักษณะการตั้งถิ่นฐานของชาวบ้านจะเป็นลักษณะกลุ่ม

8. ทรัพยากรน้ำธรรมชาติ

8.1 น้ำ

ตำบลป่าไม้งาม มีพื้นที่การเกษตรส่วนใหญ่อาศัยน้ำฝนตามฤดูกาลเป็นหลัก นอกจากนี้พื้นที่เกษตรกรรมบางส่วนยังอาศัยน้ำจากแหล่งน้ำธรรมชาติต่างๆภายในตำบล รายละเอียดดังนี้

ลำดับที่	แหล่งน้ำ	เนื้อที่/ไร่	สถานที่	การทำประโยชน์
1	หนองผักแว่น	50 ไร่	หมู่ที่ 1	ประปา/การเกษตร
2	หนองบุงคล้า	40 ไร่	หมู่ที่ 9	เกษตร
3	หนองเบ็ญ	80 ไร่	หมู่ที่ 4	เกษตร
4	หนองผายใหญ่	20 ไร่	หมู่ที่ 11	เกษตร
5	หนองผายแก้วร้อย	20 ไร่	หมู่ที่ 5	เกษตร
6	หนองคึกฤทธิ์	30 ไร่	หมู่ที่ 8	เกษตร
7	ห้วยยางดำ	3กม.	หมู่ที่ 2,9	เกษตร
8	ห้วยนาดี	4 กม.	หมู่ที่ 2,5,9	เกษตร
9	ห้วยหามต่าง	6 กม.	หมู่ที่ 8	เกษตร
10	ห้วยตาดโตน	3 กม.	หมู่ที่ 8	เกษตร

11	ห้วยโจด	2 กม.	หมู่ที่ 7	เกษตร
12	ห้วยกุดน้ำใส	3 กม.	หมู่ที่ 12	เกษตร
13	ห้วยกุดโพธิ์	2 กม.	หมู่ที่ 12	เกษตร
14	ห้วยหนองทุ่ม	1 กม.	หมู่ที่ 1	เกษตร
15	หนองฝายน้อย	10 ไร่	หมู่ที่ 3	เกษตร

8.2 ป่าไม้

ทรัพยากรป่าไม้ที่สำคัญของตำบลป่าไม้งาม ได้แก่ บริเวณเทือกเขาภูเก้า อยู่ทางทิศตะวันออกของบ้านบุงบก หมู่ที่ 7 ลักษณะของภูเขาคือจะเรียงตามแนวยาวซ้อนๆ กันไป จนติดกับเขตอำเภอโนนสัง

8.3 ภูเขา

ภูเก้าอยู่ทางทิศตะวันออกของบ้านบุงบก หมู่ที่ 7 ตำบลป่าไม้งาม

8.4 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

สภาพพื้นที่โดยทั่วไปของตำบลป่าไม้งาม เป็นพื้นที่เกษตรกรรมไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ จึงไม่มีปัญหาเรื่องมลพิษต่างๆ มีปัญหาบางแห่งตามริมถนนยังขาดร่มเงาจากต้นไม้ สำหรับการพัฒนารือนในชุมชนต่างๆ ถูกสุขลักษณะและมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยพอสมควรสำหรับการกำจัดขยะส่วนใหญ่ใช้วิธีฝังและเผา

10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐวุฒิ พิริยะจีระอนันต์ (2543) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ด้านการศึกษาและกองคลัง ตามลำดับ สำหรับกองสาธารณสุขและกองช่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อย ในรายละเอียดของงานด้านกองการศึกษาที่มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน สำหรับด้านกองคลัง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากทุกหน่วยงาน ด้านอาคารสัตว์ งานพัฒนาชุมชน และงานสังคมสงเคราะห์ที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แต่สำหรับงานกองสาธารณสุขและกองช่าง ในรายละเอียดของทุกงานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในทุกด้าน สำหรับระดับความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสถานที่ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในเรื่องการ ติดต่อสื่อสาร และสถานที่ในระดับความพึงพอใจในระดับน้อยตามลำดับสำหรับระดับปัญหาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมี

ระดับปัญหามากในด้านสถานที่ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการอยู่ในระดับปัญหาน้อย ตามลำดับ

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

สุธีรา ตะริโย. (2545). ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อการให้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือผลการวิจัยสรุปได้ว่าผู้ประกอบการทั้งสองประเภทมีความพึงพอใจต่อปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

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

นิรันดร์ ปรัชญกุล (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง ซึ่งผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมทุกด้านและ

รายด้านทั้ง 10 ด้านทั้งภารกิจภายในและภารกิจภายนอกสถานที่ มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลางโดยด้านความสะดวกสบาย ด้านความเป็นธรรม ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาคด้านความทั่วถึง และด้านความต่อเนื่องเป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าในภาพรวม ขณะที่ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการสนองตอบความต้องการและด้านการสนองตอบความพึงพอใจ เป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าในภาพรวมส่วนการวิเคราะห์ความแตกต่าง ของคุณภาพการให้บริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิง ที่มีอายุต่างกัน อาชีพต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ด้าน และในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ในประเด็นด้านความต่อเนื่อง นอกจากนั้นกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกันจะมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเสมอภาค ด้านการตอบสนองความพึงพอใจด้านความต่อเนื่อง ด้านคุณภาพและในภาพรวมที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วสันต์ เตชะพอง (2548) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่ การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง เพื่อระบุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำหรับผู้รับบริการในเขตเทศบาลตำบลหางดง และเพื่อศึกษาหาแนวทางการแก้ไขเพื่อให้การให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นตำบลหางดงมีคุณภาพตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจบริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจสูงสุด เกี่ยวกับความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี ความรู้ความเข้าใจและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ และความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงาน และแนวทางการแก้ไขการให้บริการตามคำแนะนำของประชาชน คือ ให้พัฒนาบุคลากรภาพ และอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ จัดสถานที่บริการให้กว้างขวางเพียงพอ ดูแลความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ จัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับให้บริการเพิ่มเติม และสร้างกระบวนการให้บริการแต่ละเรื่องให้ชัดเจนทุกขั้นตอน

บุญเลิศ ชงสะอาด และ สมศักดิ์ บุญชู.(2550) ได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดอุบลราชธานี โดยการสำรวจข้อมูลจากประชาชนที่มาติดต่อราชการโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายโดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ประเด็นคือ 1) ข้อมูลทั่วไป 2) ข้อมูลด้านการบริการและ 3) ข้อมูลด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและผลจากการให้บริการ ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ว่าในภาพรวมในการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ต่อประชาชนผู้ขอรับการบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้งในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรด้านกระบวนการขั้นตอนการ

ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่นที่นั่งผู้รับบริการ สถานที่บริการ ความชัดเจนของป้ายต่าง ๆ เช่นป้ายประชาสัมพันธ์ บอกรูขุมบริการ โทรศัพท์สาธารณะ บริการน้ำดื่ม ที่จอดรถห้องน้ำ

ประภัสสร อวะระดี (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพนสาอำเภอน้ำหนาว จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพนสา อำเภอน้ำหนาว จังหวัดหนองคาย รวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพนสาอำเภอน้ำหนาว จังหวัดหนองคาย ที่จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันพบว่าแตกต่างกันทั้ง 3 ตัวแปร

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

ชญัญญาณ์ ป้อมสา (2551:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ และเพื่อศึกษาความต้องการของบุคลากรวิทยาลัยเซนต์อีส์ท์บางกอก ที่มีต่อสวัสดิการและ ค่าตอบแทนที่ได้รับจากวิทยาลัย ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ในวิทยาลัยเซนต์อีส์ท์บางกอก จำนวนทั้งสิ้น 102 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผลการวิจัย พบว่า 1.) ระดับความพึงพอใจของบุคลากรวิทยาลัยเซนต์อีส์ท์บางกอกที่มีต่อสวัสดิการและค่าตอบแทนอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง 2.) การเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรวิทยาลัยเซนต์อีส์ท์บางกอก ที่มีต่อสวัสดิการและค่าตอบแทนพบว่า บุคลากรที่มีเพศ สายการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการและค่าตอบแทนไม่แตกต่างกัน 3.) บุคลากรที่มีจำนวนผู้อยู่ในอุปการะที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการ และค่าตอบแทนแตกต่างกัน 4.) สวัสดิการและค่าตอบแทนที่บุคลากรต้องการให้วิทยาลัยเซนต์อีส์ท์บางกอกจัดให้ เพิ่มเติมเป็นอันดับแรก คือ สวัสดิการและค่าตอบแทนด้านเศรษฐกิจ

สมหมาย เปียถนอม. (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม 3 ด้านคือ 1) ด้านการบริการวิชาการ 2) ด้านกิจการ

นักศึกษา และ 3) ด้านการบริการอาคารสถานที่ ซึ่งผลการวิจัยพบว่าทั้งสามด้านมีค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับกลาง คือ 3.24 3.28 และ 3.02 จากคะแนนเต็ม 5

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (2553). ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี ต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของเทศบาลนครอุบลราชธานี ในปี 2553 ซึ่งผลการสำรวจ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานทุกยุทธศาสตร์การพัฒนาในระดับพอใจโดยมีความพึงพอใจในยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.11) รองลงมาคือความพึงพอใจด้านยุทธศาสตร์วางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 3.02) และยุทธศาสตร์ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 2.97) ตามลำดับ และผลสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานี โดยรวมพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานี ในระดับพอ

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการ

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้ เป็นการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยใช้ Stufflebeam's Model มีวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร ได้แก่ เป็นประชาชนที่อาศัย และมีภูมิลำเนาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ทั้งหมด 8,461 (ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ที่เป็นประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป และมีภูมิลำเนาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ทั้งหมด 8,461 คน ใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 383 คน (ครอบคลุมละ 1 คน) โดยวิธีการสุ่มหลังคาเรือนแบบง่าย (Simple Random Sampling)

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

3.2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

เครื่องมือที่ใช้การประเมินครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบมีโครงสร้างและกึ่งโครงสร้าง (Structured and Semi – Structured Questionnaires) ใช้สอบถามตัวแทนครัวเรือนๆ ละ 1 คน ตามจำนวนขนาดตัวอย่าง เป็นแบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น ตามแนวทางการประเมินผล ความพึงพอใจการให้บริการของ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และแนวทางการประเมินความพึงพอใจของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น มีทั้งหมด 4 ประเด็น จำนวน 104 ข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด ให้เติมคำตอบ และปลายปิดเลือกตอบ สอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการรับบริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด มาตราประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 104 ข้อ ครอบคลุมความพึงพอใจ 4 ด้าน คือด้านขั้นตอนการให้บริการ 6 ข้อ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 7 ข้อ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 6 ข้อ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 7 ข้อ ของงานบริการ 4 งาน คือ (1) งานบริการที่ 1 งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (2) งานบริการที่ 2 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (3) งานบริการที่ 3 ด้านสาธารณสุข (4) งานบริการที่ 4 ด้านการศึกษา

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นปลายเปิด

3.4 กระบวนการประเมินผล

3.4.1 การวางแผน

- สอบถามความต้องการของผู้บริหารในการประเมินผล
- ประชุมทีมประเมินผลเบื้องต้นเพื่อทำความเข้าใจกรอบแนวคิดการประเมินผล
- ประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อทำความเข้าใจเป้าหมาย

3.4.1 การพัฒนารอบการประเมินผล

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

3.4.2 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.3 สรุปและรายงานผลการประเมิน

- นำเสนอผลการศึกษาและการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

นักวิจัยและผู้ช่วยวิจัยดำเนินการสอบถามตัวแทนครัวเรือนที่ระบุเป็นกลุ่มตัวอย่าง ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลตอบแบบสอบถาม

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล

นักวิจัยและผู้ช่วยวิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล แล้วนำมาลงรหัสวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS for WINDOWS ซึ่งมีการใช้เครื่องมือทางสถิติ 2 ส่วน ประกอบด้วย

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

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

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ทางสถิติที่สำคัญหลายอย่างถูกนำไปใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่น่าเชื่อถือ ซึ่งการวิเคราะห์ทางสถิติดังกล่าวสามารถอธิบายได้ ดังนี้

3.7.1 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) เป็นการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางที่ใช้กันมากที่สุดใช้สัญลักษณ์ \bar{X} ค่าเฉลี่ยเลขคณิตเป็นค่าที่หาได้โดยนำผลรวมของข้อมูลทั้งหมดหารด้วยจำนวนข้อมูลทั้งหมดเมื่อกำหนดให้ $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$ เป็นข้อมูลชุดหนึ่งมี n จำนวน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต คือ \bar{X} หาได้จาก

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

เมื่อ \bar{X} = ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

n = จำนวนข้อมูลทั้งหมด

X_i = จำนวนข้อมูลแต่ละตัว $i = 1, 2, 3, \dots, n$

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

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

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

3.8 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

3.8.1 เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความพึงพอใจ มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2535) ดังนี้

4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด

3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง

1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย

1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

3.8.2 เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าร้อยละของผู้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

- ค่าคะแนนความพึงพอใจ ที่ระดับ 2.51– 5.00 ถือว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

- ค่าคะแนนความพึงพอใจ ที่ระดับ 1.00 – 2.50 ถือว่า ไม่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

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

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

3.8.4 สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมดและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง

3.9 การนำเสนอข้อมูล

นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลแบบตาราง และการพรรณนา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือนในเขตรับผิดชอบ จำนวน 383 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้นเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม 4 งานบริการที่ต้องการประเมิน คือ

1. งานบริการด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
2. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
3. งานบริการด้านสาธารณสุข
4. งานบริการด้านการศึกษา

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำประเมินต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ตามลักษณะงานบริการ 4 งาน คือ

- 1) งานบริการด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 2) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 3) งานบริการด้านสาธารณสุข
- 4) งานบริการด้านการศึกษา

ตอนที่ 4 สรุปผลความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565

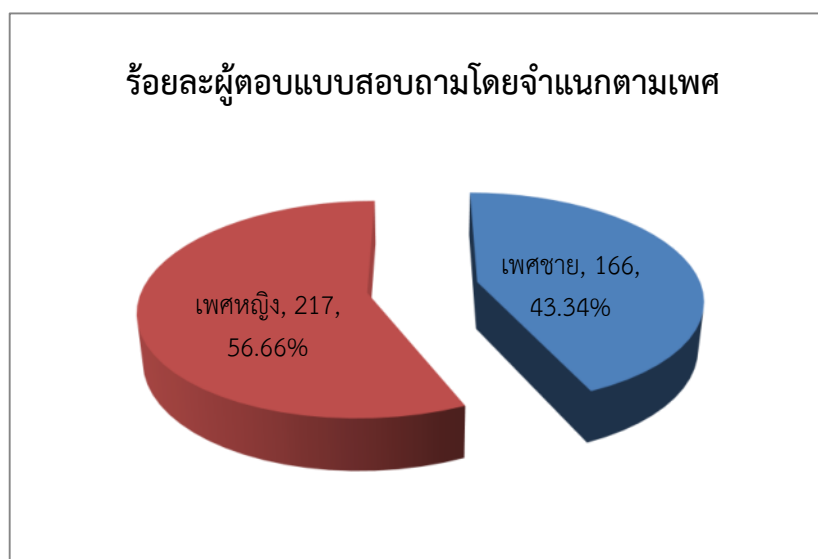
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	166	43.34
เพศหญิง	217	56.66
รวม	383	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 383 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.66 รองลงมาคือเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 43.34



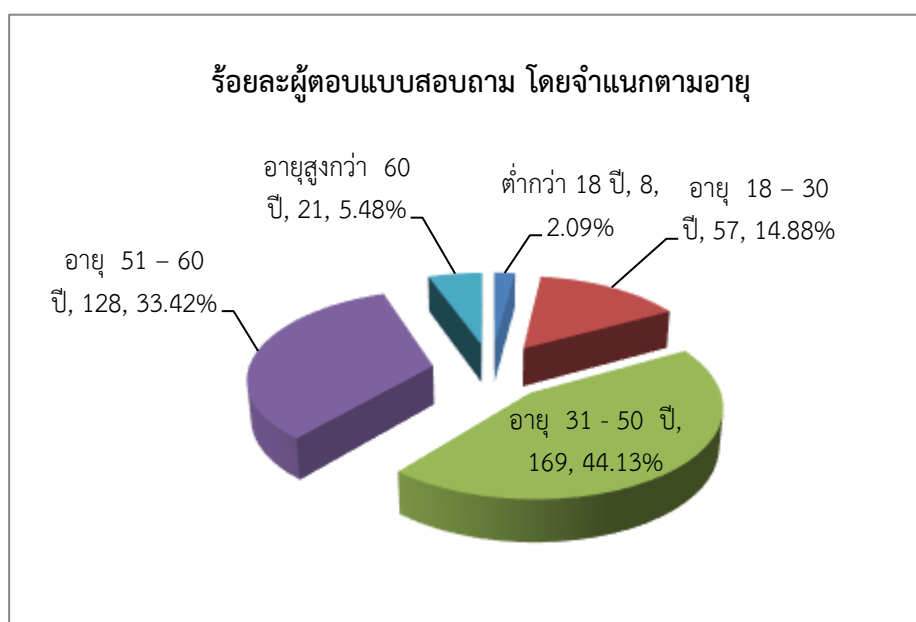
ภาพที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	8	2.09
อายุ 18 – 30 ปี	57	14.88
อายุ 31 - 50 ปี	169	44.13
อายุ 51 – 60 ปี	128	33.42
อายุสูงกว่า 60 ปี	21	5.48
รวม	383	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 383 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 31-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.13 รองลงมาคือ อายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.42 และต่ำสุดคือ อายุต่ำกว่า 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.09



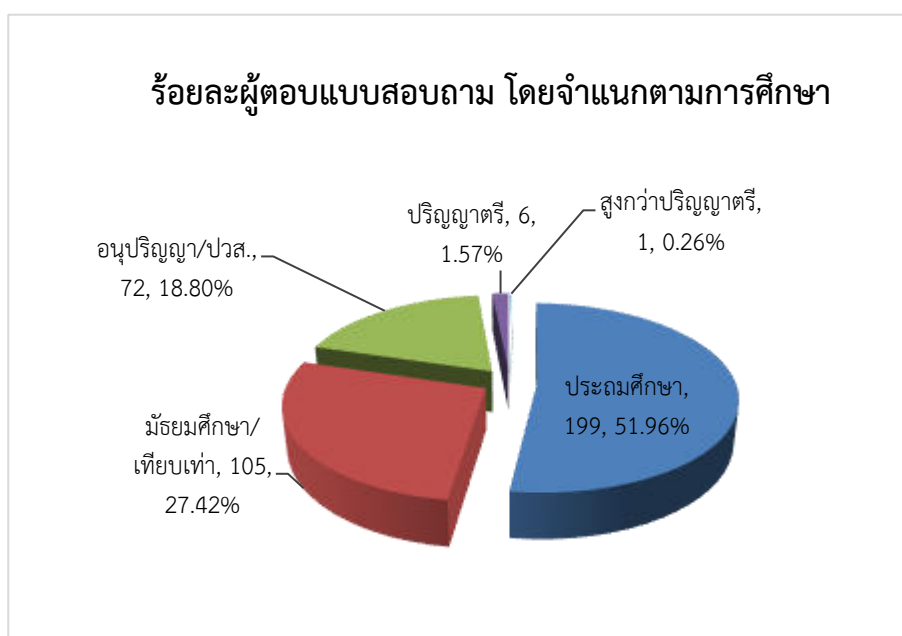
ภาพที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	199	51.96
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	105	27.42
อนุปริญญา/ปวส.	72	18.80
ปริญญาตรี	6	1.57
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.26
รวม	383	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 383 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 51.96 รองลงมาคือการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 27.42 และต่ำสุดคือการศึกษา ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0.26



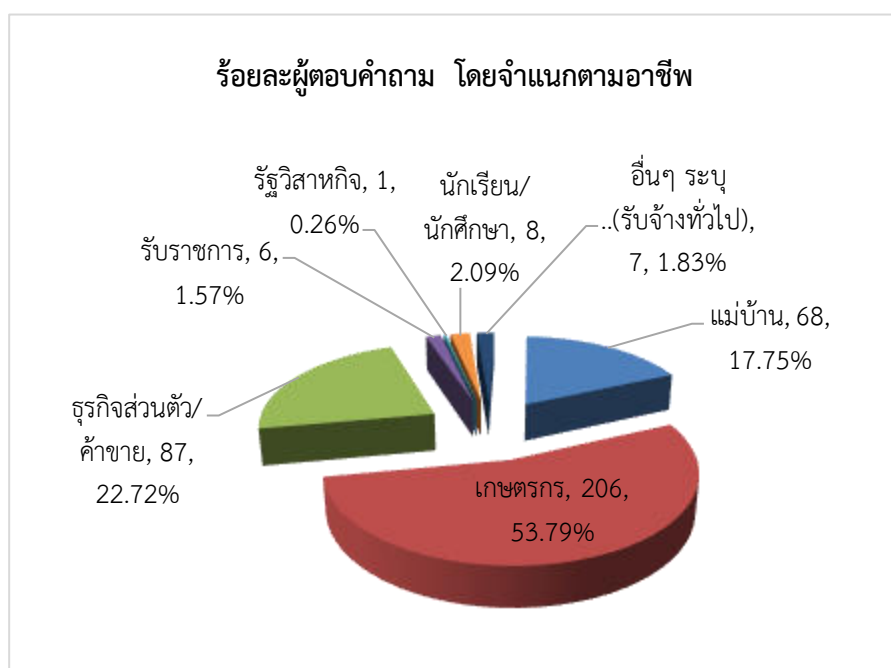
ภาพที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แม่บ้าน	68	17.75
เกษตรกร	206	53.79
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	87	22.72
รับราชการ	6	1.57
รัฐวิสาหกิจ	1	0.26
นักเรียน/นักศึกษา	8	2.09
อื่นๆ ระบุ..(รับจ้างทั่วไป)	7	1.83
รวม	383	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไผ่ อําเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 383 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 53.93 รองลงมาคือ อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 22.77 และต่ำสุดคืออาชีพรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 0.26



ภาพที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไผ่งาม
อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

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

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วน
ตำบลป่าไผ่งาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565 ด้านขั้นตอนการ
ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = .43)
เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจร้อยละ 95.36 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = .47)

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

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

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565 ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.23 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = .41) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีการให้บริการนอกเวลาราชการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.38 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = .48)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

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

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไผ่งาม อำเภอมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = .40) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.42 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = .45)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

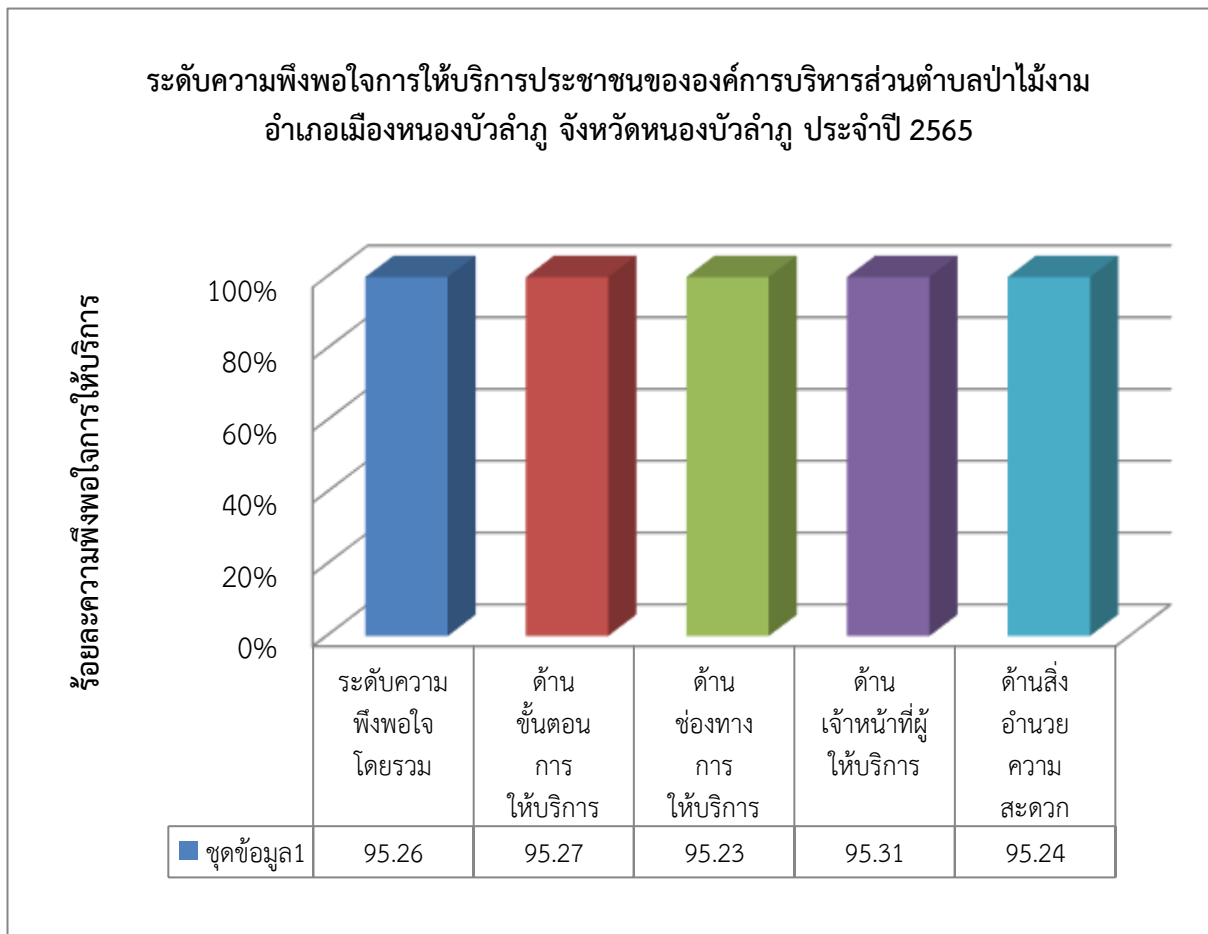
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	95.31	4.77	0.43	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ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

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

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน

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

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565 ตามลักษณะการบริการ 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26 (\bar{x} = 4.76, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 (\bar{x} = 4.77, S.D. = 0.40) รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 (\bar{x} = 4.76, S.D. = 0.43) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.24 (\bar{x} = 4.76, S.D. = 0.45) และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.23 (\bar{x} = 4.76, S.D. = 0.41) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ



ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม
อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ตามลักษณะงานบริการ 4 งาน

งานบริการที่ 1 ด้านด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

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

จากตารางที่ 10 พบว่าระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทา
สาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.38 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.39)

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

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

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.18 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.48 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.42)

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	95.24	4.76	0.35	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	95.38	4.77	0.39	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การบริการ	95.16	4.76	0.42	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถใน การให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.45	4.77	0.48	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.38	4.77	0.46	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.22	4.76	0.47	มากที่สุด
โดยรวม	95.31	4.77	0.43	มากที่สุด

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

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

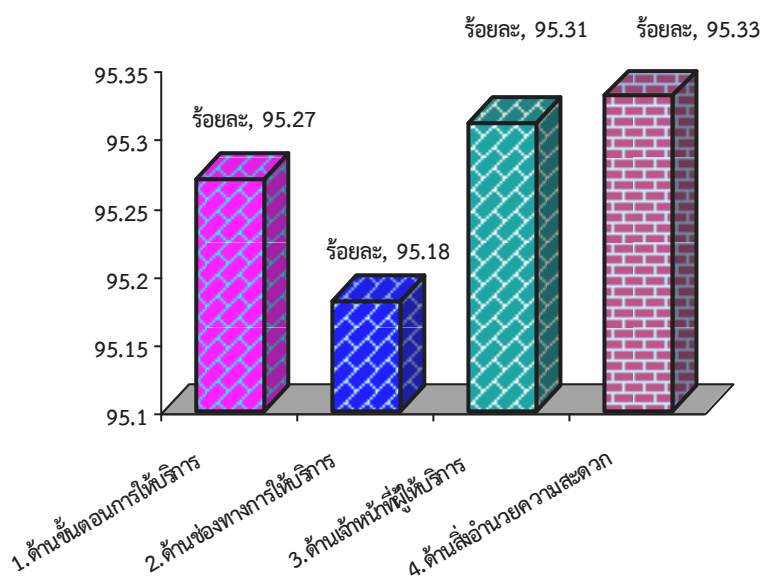
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	95.38	4.77	0.32	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.22	4.76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

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านเทคนิค
หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.33 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.49) เมื่อ
พิจารณาตามด้านย่อย พบว่า การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ
มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.68 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.42)

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

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

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทา
สาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไผ่งาม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ร้อยละ 95.27 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอาคาร สิ่งอำนวยความสะดวก
มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.33 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.49) รองลงมา
คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.43) ด้าน
ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.41) และด้าน
ช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.18 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.38) ตามลำดับ



ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

งานบริการ ที่ 2 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

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

จากตารางที่ 15 พบว่าระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่าระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.36 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.47)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

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

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนา
ชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ใน
ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาตาม
ด้านย่อย พบว่า มีการให้บริการนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
95.87 ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = 0.47)

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

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

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

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงาน
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

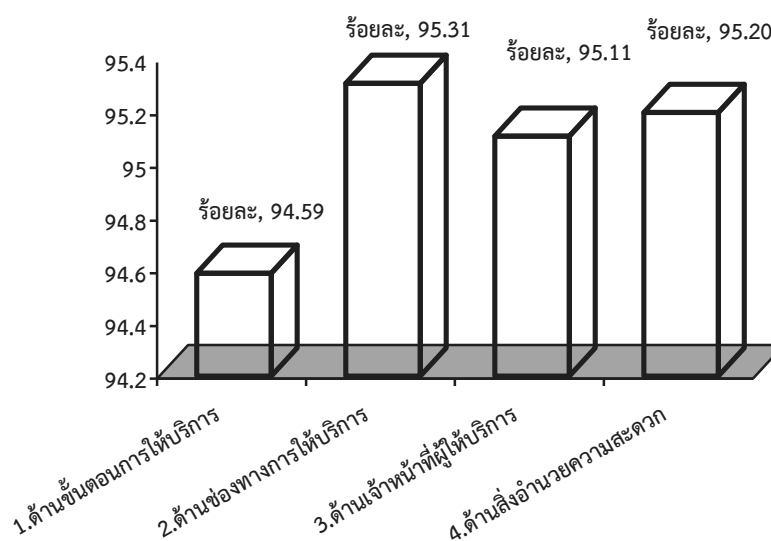
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	95.32	4.77	0.54	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.23	4.76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

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

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงาน
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

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

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในภาพรวม ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไผ่งาม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.05 ($\bar{x}=4.75$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.41) รองลงมาคือ ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.47) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.11 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.44) และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.59 ($\bar{x}=4.73$, S.D. = 0.37) ตามลำดับ



ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

งานบริการที่ 3 ด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

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

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

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

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

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.15 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.38)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

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

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้าน
สาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไผ่งาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ
มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.33 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.34)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

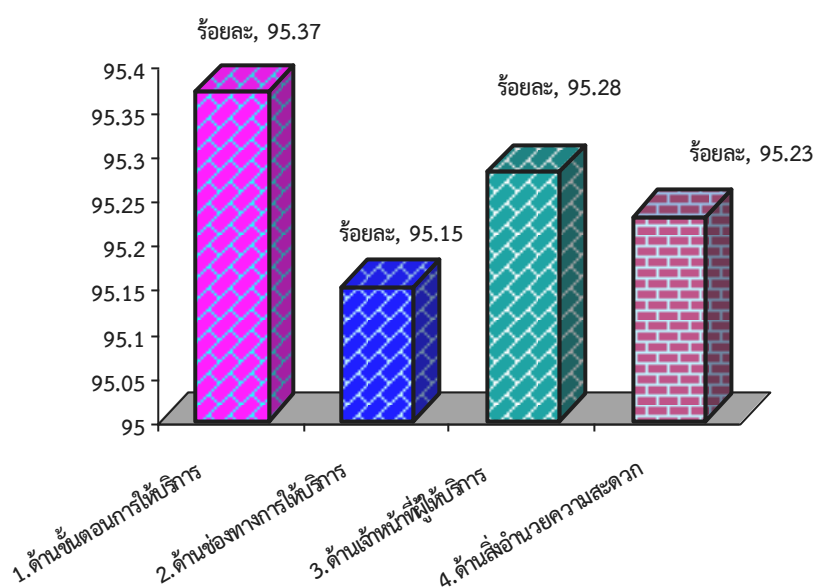
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	95.32	4.77	0.42	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.14	4.76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

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

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านสาธารณสุข

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

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



ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจการด้านสาธารณสุข

งานบริการที่ 4 ด้านการศึกษา

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

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

จากตารางที่ 25 พบว่าระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.27 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.48 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.41)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

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

จากตารางที่ 26 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านการศึกษา
ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไผ่งาม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจร้อยละ 95.29 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า การ
ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ร้อยละ 95.36 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.38)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	96.15	4.81	0.35	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	96.05	4.80	0.39	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การบริการ	96.00	4.80	0.44	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.99	4.80	0.36	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.90	4.80	0.41	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	96.11	4.81	0.42	มากที่สุด
โดยรวม	96.03	4.80	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านการศึกษา
ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจร้อยละ 96.03 ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = 0.40) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่าเจ้าหน้าที่
พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ร้อยละ 96.15 ($\bar{x} = 4.81$, S.D. = 0.35)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

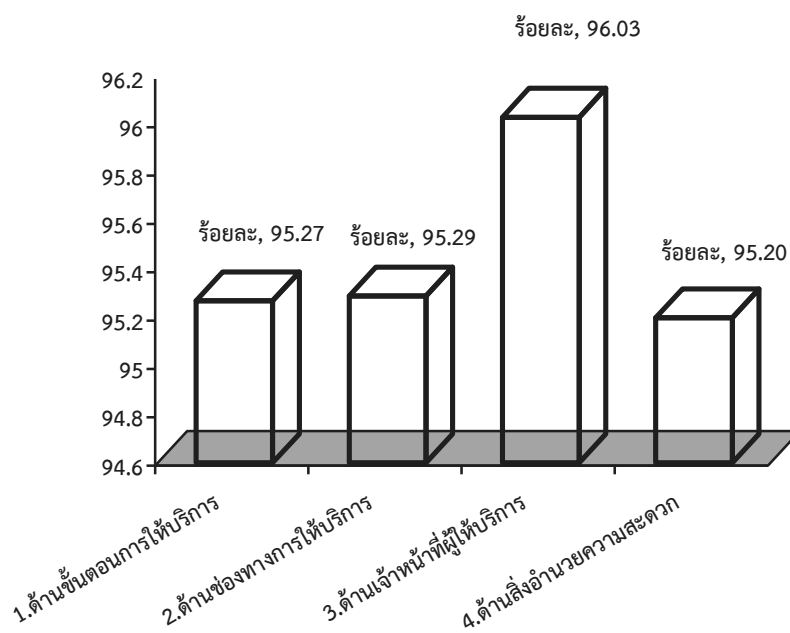
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	95.21	4.76	0.42	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.22	4.76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

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

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านการศึกษา ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.27	4.76	0.38	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.29	4.76	0.42	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.03	4.80	0.40	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก	95.20	4.76	0.43	มากที่สุด
โดยรวม	95.45	4.77	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านการศึกษาในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไผ่งาม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.45 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.03 ($\bar{x}=4.80$, S.D. = 0.40) รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.29 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.38) และด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.43) ตามลำดับ



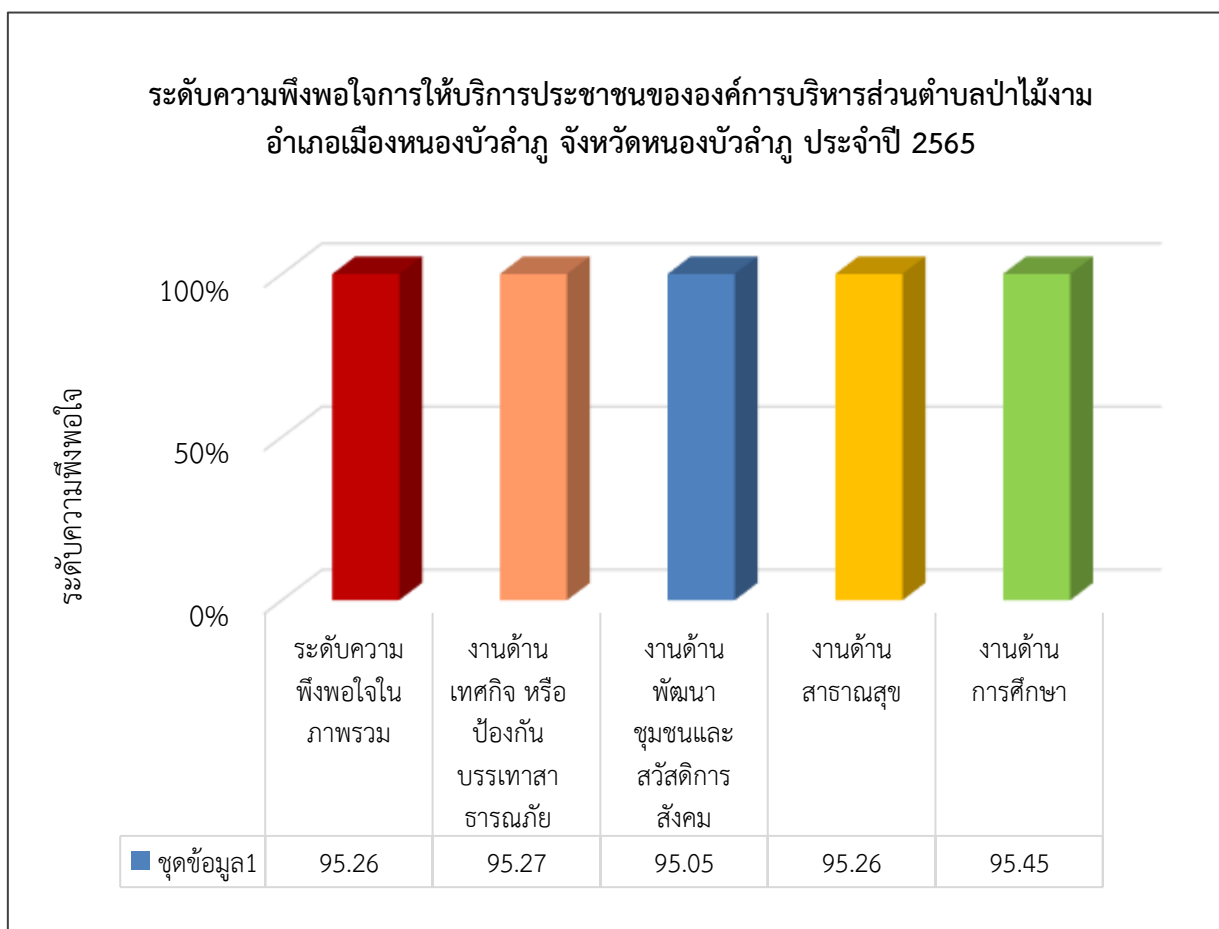
ภาพที่ 10 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านการศึกษา

ตอนที่ 4 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของ
องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู
ประจำปี 2565

ตารางที่ 30 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
1. ความพึงพอใจงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	95.27	4.77	0.43	มากที่สุด	2
2. ความพึงพอใจงานด้านพัฒนา ชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.05	4.75	0.42	มากที่สุด	4
3. ความพึงพอใจงานการด้าน สาธารณสุข	95.26	4.77	0.42	มากที่สุด	3
4. ความพึงพอใจงานด้าน การศึกษา	95.45	4.77	0.41	มากที่สุด	1
โดยรวม	95.26	4.76	0.42	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 30 พบว่า ระดับความพึงพอใจการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565 ตามลักษณะงานบริการ 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.45 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.41) รองลงมาคือ ความพึงพอใจงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.43) ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.42) และความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.05 ($\bar{x}=4.75$, S.D. = 0.42) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ตามลำดับ



ภาพที่ 11 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

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

5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ตามลักษณะงานบริการ 4 งาน ดังนี้

- 1) งานบริการด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 2) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 3) งานบริการด้านสาธารณสุข
- 4) งานบริการด้านการศึกษา

5.2 สรุปผล

การสำรวจและประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565 โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 383 คนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณารายด้าน ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.40) รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.43) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.24 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.45) และด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.23 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.41) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามลักษณะงานบริการ 4 งาน พบว่า ความพึงพอใจงานด้านการศึกษามีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.45 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.41) รองลงมาคือ ความพึงพอใจงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.43) ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.42) และความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.05 ($\bar{x}=4.75$, S.D. = 0.42) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ตามลำดับ

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม

5.3 อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565 มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาคความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ในการบริการ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของ 4 งานบริการ พบว่า ในภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจร้อยละ 95.26 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม ว่าด้วยการบริหารองค์กร ซึ่งให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อม มีความสามัคคีเป็นอันดีในหน่วยงาน สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCoRB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม ได้ 10 คะแนน

สำหรับงานบริการแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.27 แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม มีการวางแผนงานล่วงหน้าและจัดเตรียมการพร้อมเพื่อการบริการอย่างต่อเนื่อง และประชาชนมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับกฤษฎา สมชัย กล่าวว่าการวางแผนงานที่ดีและประชาชนมีความพึงพอใจ หมายถึง ความสำเร็จขององค์กรเป็นการแสดงถึงเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ 2 ทาง ระหว่างผู้ให้กับผู้รับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.23 องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม มีการให้บริการหลายช่องทางให้ผู้มารับบริการเลือกใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นเป็นมิตรในการให้บริการมีความเสมอภาคในการให้บริการ มีความรวดเร็วในการให้บริการ แก้ไขปัญหาได้ทุกด้าน มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอสอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัชชุกร ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการว่าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจแต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวังผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจก็จะส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีกจึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในบริการเป็นภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.24 ซึ่งเป็นความสำเร็จของการให้บริการที่สูงและเป็นการตอบคำถามของการบริการใน องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม ที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลได้ปฏิบัติจัดเตรียมสถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วนและสะดวก ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการสถานที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกมีความสะอาดและร่มรื่นมีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอมีเอกสารแผ่นพับคู่มือแนะนำการให้บริการเป็นอย่างดีตามลำดับจึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมาก

งานบริการ 4 งาน พบว่า

1. งานบริการที่ 1 ด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.43)
2. งานบริการที่ 2 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.05 ($\bar{x}=4.75$, S.D. = 0.42)
3. งานบริการที่ 3 ด้านสาธารณสุข
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.42)
4. งานบริการที่ 4 ด้านการศึกษา
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.45 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.41)

ซึ่งมีระดับความพึงพอใจสูง ที่เป็นเช่นนี้เพราะ มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของ องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้ง 6 ยุทธศาสตร์คือ

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมท้องถิ่น
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชนท้องถิ่นตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านคุณภาพชีวิตของประชาชนท้องถิ่น
- ยุทธศาสตร์ที่ 5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการพัฒนาบุคลากรและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กร
- ยุทธศาสตร์ที่ 6 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นและการท่องเที่ยว

5.4 ข้อเสนอแนะ

1) ผลงานในปีที่ผ่านมาขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้

1.1 การให้ความสำคัญมากในการเป็นอยู่ของพี่น้องประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม เช่น

- การวางมาตรการต่าง ๆ เฝ้าระวังป้องกันการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 19 (COVID-19)
- การจัดสรรงบประมาณเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ ที่ได้รับผลกระทบจากมาตรการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ กรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID 19)
- กรลงพื้นที่มอบถุงยังชีพให้ประชาชนตำบลป่าไม้งาม ที่ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 19 (COVID-19)
- การส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยติดเตียง

1.2 การแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ผ่านทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบล เช่น การประชาสัมพันธ์การขึ้นทะเบียนขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

1.3 การฉีดพ่นหมอกควัน กำจัดแหล่งเพาะพันธุ์ลูกน้ำยุงลายเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก ในช่วงฤดูฝน และการฉีดพ่นเพื่อกำจัดแมลงต่าง ๆ ที่เป็นพาหะนำโรคกลับมาปีกลิน

2) สิ่งที่ยังต้องการบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ดังนี้

2.1 จัดสรรงบประมาณในการแก้ไขปัญหาการจัดการโครงสร้างพื้นฐานไม่ทั่วถึง ครอบคลุมทุกพื้นที่ (ถนน ไฟฟ้า ประปา ท่อระบายน้ำ ฯลฯ) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ถนน ปรับปรุงและก่อสร้างเส้นทางคมนาคมในชุมชนระหว่างชุมชนและเส้นทางสู่แหล่งเกษตรให้สามารถใช้สัญจรได้สะดวก

2.2 ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างทางหรือที่สาธารณะให้ครอบคลุมพื้นที่

2.3 ปรับปรุงและก่อสร้างและจัดหาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และแหล่งน้ำ
การเกษตรอย่างเพียงพอ เพราะมีชาวบ้านบางส่วนปลูกผัก

2.4 ขยายเขตถนนและไฟฟ้าเพื่อการเกษตร

2.5 สนับสนุนและส่งเสริมอาชีพ เพื่อให้ชุมชนมีรายได้เสริมจากการประกอบอาชีพ
เกษตรกรรมอุดหนุนกลุ่มอาชีพในชุมชน

3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

3.1 พัฒนาและส่งเสริมอาชีพให้แก่กลุ่มอาชีพผลิตภัณฑ์ชุมชน และประชาชนทั่วไป
ให้สามารถมีรายได้อย่างยั่งยืน

3.2 พัฒนาศูนย์พักพิง นันทนาการและแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ตำบลป่าไม้งาม

3.3 อนุรักษ์ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ให้อยู่คู่ลูกหลาน

3.4 จัดทำสวนสาธารณะเพื่อพักผ่อนหย่อนใจภายในชุมชน หรือลานกีฬาสำหรับเยาวชน

5.5 ข้อจำกัดทางการวิจัย

ในภาพรวมผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องตามหลักเกณฑ์การวิจัยทุกขั้นตอน แต่ยังมีข้อจำกัดการวิจัย
ที่สำคัญ 2 ประการที่มีผลต่อระดับคะแนนความพึงพอใจ ซึ่งปรับแก้ไขได้ยากและถือเป็นข้อจำกัดในการ
สำรวจวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. การสุ่มเลือกตัวอย่างไม่กระจายอย่างอิสระทั่วถึง เนื่องจากการกระจายประชากรในท้องที่ไม่
สม่ำเสมอ กลุ่มตัวอย่างที่สำรวจจึงไม่กระจายอย่างอิสระ (Random) เท่าที่ควร

2. ปัจจัยของวัฒนธรรมของท้องถิ่นของผู้ตอบแบบสอบถาม เพราะผู้ที่ตอบแบบสอบถามมักจะมี
แนวโน้มให้คะแนนพึงพอใจสูง หรือไม่ตอบแบบสอบถามในประเด็นนั้น ระดับคะแนนความ พึงพอใจจึงมี
แนวโน้มสูง หรือผู้ตอบมักจะเลี่ยงโดยตอบไม่ตรงความรู้สึกด้วยเกรงว่าอาจมีผลเสียต่อตนเอง หรือมีความ
คิดเห็นในทางลบ แต่ห้ามผู้สำรวจข้อมูลทำการบันทึก ซึ่งผู้สำรวจข้อมูลก็ไม่สามารถบันทึกได้ เพราะต้อง
เคารพมารยาทการวิจัย

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู
มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2548. คู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลง
แผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ
- เกรียงเดช รัตนวงษ์สิงห์. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด้าน
ทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเดชอุดม จังหวัด
อุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์.อัสสัมชัญ.
- โกวิท พวงงาม. (2542) การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ :
วิญญูชน, 2542.
- นิเมธ พรหมพยัต. (2542).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาล
ตำบลสุโขทัย.ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม,สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์. อัสสัมชัญ.
- บัญญัติ แก้วส่อง. 2545. **องค์การ การจัดการและการพัฒนา.** กรุงเทพฯ : อักษรวิทย์ จำกัด.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2535. **การวิจัยเบื้องต้น.** กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ปัญญา ต้นเงิน.(2542). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดชลบุรี. ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.อัสสัมชัญ.
- แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.2566-2570). องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม อำเภอเมือง
หนองบัวลำภู, จังหวัดหนองบัวลำภู.
- อนุเทพ เบื้องบน. (2544).การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด
(มหาชน) สาขาบางนา.ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
นโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. อัสสัมชัญ.
- Yamane, Taro. 1967. Statistic, An Introductory Analysis, 2nd Ed.New York : Harper and
Row.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม



**แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2565**

อบต./ทต. ที่ให้บริการ..องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไผ่งาม อำเภอมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู...วัน/เดือน/ปี ที่เก็บข้อมูล....

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

แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วนคือข้อมูลทั่วไป การวัดความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

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

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งในความอนุเคราะห์ของท่าน และข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น โครงการความร่วมมือในการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตความรับผิดชอบของ อปท. กับ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ส่วนที่ 2 : การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปี 2565 (กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน)

งานบริการที่ 1 งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

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

งานบริการที่ 2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

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

งานบริการที่ 3 งานด้านสาธารณสุข

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

งานบริการที่ 4 งานด้านการศึกษา

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

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไผ่งาม มีผลงานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจมากที่สุด เพราะอะไร
 - 1.1
 - 1.2
 - 1.3
 - 1.4
 - 1.5

2. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่ามึสิ่งใดที่องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไผ่งาม ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน
 - 2.1
 - 2.2
 - 2.3
 - 2.4
 - 2.5

3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
 - 3.1
 - 3.2
 - 3.3
 - 3.4
 - 3.5

ภาคผนวก ข

ภาพการลงพื้นที่สำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

ภาพการลงพื้นที่สำรวจและประเมินความพึงพอใจการให้บริการ









