



**รายงานผลการประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ 2567**



**ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ.อุดรธานี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช**

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2567 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานีใน 4 ด้าน ได้แก่ (1)ด้านขั้นตอนการให้บริการ (2)ด้านช่องทางการให้บริการ (3)ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (4)ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie และ Morgan ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 375 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติสำหรับสถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยรวมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.2 ($\bar{X}=4.76$) ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อจำแนกตามงานบริการ พบว่า

1. งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.0 ($\bar{X}=4.90$)
2. งานบริการด้านการศึกษา ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.0 ($\bar{X}=4.65$)
3. งานบริการด้านสาธารณสุข ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.0 ($\bar{X}=4.35$)
4. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 ($\bar{X}=5.00$)
5. งานบริการด้านสาธารณสุขโรคและสาธารณสุขการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.0 ($\bar{X}=4.90$)

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

นันทวุฒิ อินทร์งาม

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการ

ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ. อุดรธานี

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

สารบัญ

หน้า

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ก
บทที่ 1 บทนำ	
- ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
- วัตถุประสงค์.....	4
- ขอบเขตการประเมิน.....	4
- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
- แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ.....	7
- แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	12
- แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	13
- สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ.....	18
- งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	67
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
- ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	71
- เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	71
- การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล.....	74
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	76
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	99
เอกสารอ้างอิง.....	102
ภาคผนวก	
ภาพกิจกรรม.....	105
แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ.....	109

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1	แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ ในภาพรวม จำแนกตามงานบริการ.....	77
ตารางที่ 2	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ.....	78
ตารางที่ 3	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม.....	79
ตารางที่ 4	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจงานบริการ ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	79
ตารางที่ 5	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ งานบริการ ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางให้บริการ.....	80
ตารางที่ 6	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ งานบริการ ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	80
ตารางที่ 7	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ งานบริการ ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	81
ตารางที่ 8	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานบริการด้านการศึกษาขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองนาคำ.....	82
ตารางที่ 9	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ ในภาพรวม.....	83
ตารางที่ 10	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ งานบริการ ด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	83
ตารางที่ 11	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจงานบริการ ด้านการศึกษา ด้านช่องทางให้บริการ.....	84
ตารางที่ 12	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ งานบริการ ด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	84
ตารางที่ 13	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ งานบริการ ด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	85
ตารางที่ 14	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานบริการด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองนาคำ.....	86
ตารางที่ 15	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านสาธารณสุข ในภาพรวม.....	87

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภายใต้บทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งกระบวนการมีส่วนร่วมทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคมของภาคประชาชน เป็นองค์ประกอบหนึ่งในการขับเคลื่อนระบอบประชาธิปไตยให้เกิดความเข้มแข็ง มีเสถียรภาพ ซึ่งสะท้อนถึงสิทธิเสรีภาพ ความเสมอภาค และภราดรภาพ นั้นเป็นของประชาชน โดยประชาชน และเพื่อประชาชน ประกอบกับ หมวดที่ 6 แนวนโยบายแห่งรัฐ มาตรา 78 ที่ได้บัญญัติให้รัฐส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข และมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศด้านต่างๆ การจัดทำบริการสาธารณะทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น การตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ การต่อต้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ รวมตลอดทั้งการตัดสินใจทางการเมือง และการอื่นใดบรรดาที่อาจมีผลกระทบต่อประชาชนหรือชุมชน

นอกจากการให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นแล้ว ยังให้ความสำคัญเรื่องการกระจายอำนาจการปกครองผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในหมวดที่ 14 มาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใด ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การบริการประชาชนเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญที่สุดของรัฐ โดยเฉพาะประเทศที่มีการปกครองระบอบประชาธิปไตย รัฐทุกแห่งจึงมีเป้าหมายสูงสุด คือ การบริการประชาชนและในฐานะที่รัฐบาลเป็นผู้บริหารงาน รัฐจึงมีหน้าที่ต้องให้บริการประชาชนในทุกเรื่องให้ดีที่สุดทั่วถึงเป็นธรรม เสมอภาคอย่างต่อเนื่อง รัฐบาลทุกสมัยจึงมีนโยบายให้บริการประชาชนเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง ได้มีการปฏิรูป

ระบบราชการ โดยปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้มีความเหมาะสมตามภารกิจหน้าที่ เพื่อลดความซ้ำซ้อนและให้เกิดเอกภาพคล่องตัวในการบริหารจัดการโดยได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นขึ้น โดยมีภารกิจหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการบริหารจัดการที่ดีตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและมีการบูรณาการและแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 8 การประเมินผลการปฏิบัติราชการ กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้วย

ความสำคัญในด้านการบริการในหน่วยงานของภาครัฐเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมากในยุคปัจจุบันเพราะการแข่งขันที่เกิดขึ้นจะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ที่มาขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ เพราะการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ หรือการบริการที่เป็นเลิศจะสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการ และผู้มารับบริการก็คือประชาชน หรือผู้ที่เสียภาษีให้กับหน่วยงานภาครัฐ ทำให้เกิดการเจริญเติบโตในงานของภาครัฐนั้นๆ แนวคิดในการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงได้เกิดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่นได้มีอิสระ ในการปกครองตนเอง มีส่วนร่วมในการบริหาร มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองกันเอง อันเป็นรากฐาน และวิธีทางของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยทำให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณเองได้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารที่ตนเองได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง เช่น ไปเลือกตั้ง ไปหาเสียงสนับสนุนผู้สมัครรับเลือกตั้ง เป็นต้น ทำให้เกิดความรับผิดชอบ เกิดความหวงแหนและปกป้องสิทธิผลประโยชน์ที่พึงจะได้รับ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนาการเมืองระดับชาติต่อไป แต่ประโยชน์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่เห็นได้ว่าเป็นรูปธรรมก็คือเหตุผลที่ว่าไม่มีผู้ใดจะรับรู้ถึงปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นได้ดีที่สุด ซึ่งในการนี้จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของตนเอง ได้เรียนรู้กระบวนการทางการเมือง การปกครอง และการบริหารท้องถิ่น อันจะก่อให้เกิดผู้นำท้องถิ่นที่จะก้าวมาเป็นผู้นำระดับชาติต่อไป

แนวคิดในการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงได้เกิดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่นได้มีอิสระ ในการปกครองตนเอง มีส่วนร่วมในการบริหาร มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองกันเอง อันเป็นรากฐาน และวิธีทางของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยทำให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณเองได้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารที่ตนเองได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง เช่น ไปเลือกตั้ง ไปหาเสียงสนับสนุนผู้สมัครรับเลือกตั้ง เป็นต้น ทำให้เกิดความรับผิดชอบ เกิดความหวงแหนและปกป้องสิทธิผลประโยชน์ที่พึงจะได้รับ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนาการเมืองระดับชาติต่อไป แต่ประโยชน์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่เห็นได้อย่างเป็นรูปธรรมก็คือเหตุผลที่ว่าไม่มีผู้ใดจะรับรู้ถึงปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นได้ดีที่สุด ซึ่งในการ

นี้จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของตนเอง ได้เรียนรู้กระบวนการทางการเมือง การปกครอง และการบริหารท้องถิ่น อันจะก่อให้เกิดผู้นำท้องถิ่นที่จะก้าวมาเป็นผู้นำระดับชาติต่อไป

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคปัจจุบันเผชิญความท้าทายและการเปลี่ยนแปลง ที่หลากหลาย ทั้งนี้ เนื่องจากสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมืองของประเทศปรับเปลี่ยนตามกระแส โลกาภิวัตน์ และการเปิดเสรีในประเด็นต่าง ๆ ที่เป็นแรงผลักดันและส่งผลกระทบต่อองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่อาจกล่าวได้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของภาครัฐ ทำหน้าที่ร่วมกับรัฐบาลในลักษณะที่เสริมแรงกัน ไม่ใช่การแข่งขัน หน้าที่ของรัฐบาลระดับชาติได้แก่ การกำหนดเป้าหมายเศรษฐกิจ สังคม การเมืองระดับมหภาค สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำหน้าที่ผลิตบริการสาธารณะท้องถิ่น (Local Public goods) กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถผลิตสินค้าและบริการที่มีประสิทธิภาพสูงกว่า เนื่องด้วยเหตุผลหลายประการ คือ การทำงานใกล้ชิดกับประชาชน รู้ข้อมูลและความต้องการรวมทั้งสามารถตอบสนองต่อปัญหาท้องถิ่นรวดเร็วกว่า เช่นเดียวกัน ระบบการผลิตบริการของท้องถิ่นจะมีลักษณะที่หลากหลาย (Diversity) ตามสภาพแต่ละ ท้องถิ่น นอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำงานภายใต้บรรยากาศการแข่งขันและมีการเปรียบเทียบข้ามพื้นที่และหน่วยงาน

การประเมินผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการขอกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นของพนักงานเทศบาล ประจำปีงบประมาณ 2567 ตามมติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งภาระงานในการดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ กำหนดไว้จำนวน 11 กรอบงาน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านทะเบียน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสาธารณสุข และงานด้านอื่น ๆ โดยการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานอย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงาน ที่จะประเมินประกอบด้วย (1)ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (2)ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ (3)ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ(4)ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงใด เพื่อเป็นข้อมูลที่สะท้อนให้นำไปพิจารณาปรับปรุง พัฒนา และวางแผนการดำเนินงาน โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชน ให้ความสำคัญกับงานบริการ นอกจากนี้ยังสามารถเป็นส่วนหนึ่งที่จะสะท้อนการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงาน กระบวนการทำงาน เพื่อให้สามารถพัฒนา การปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงที่สุดต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

ขอบเขตการประเมิน

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร สำหรับประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ในปีงบประมาณ 2567

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่เลือกมาเป็นตัวแทนประชากรที่ต้องการศึกษา โดยเป็นประชาชนที่ไปใช้บริการของหน่วยงานในปีงบประมาณ 2567 โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie และ Morgan ใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 375 คน

2. ขอบเขตด้านตัวแปร

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ มี 4 ด้าน ได้แก่

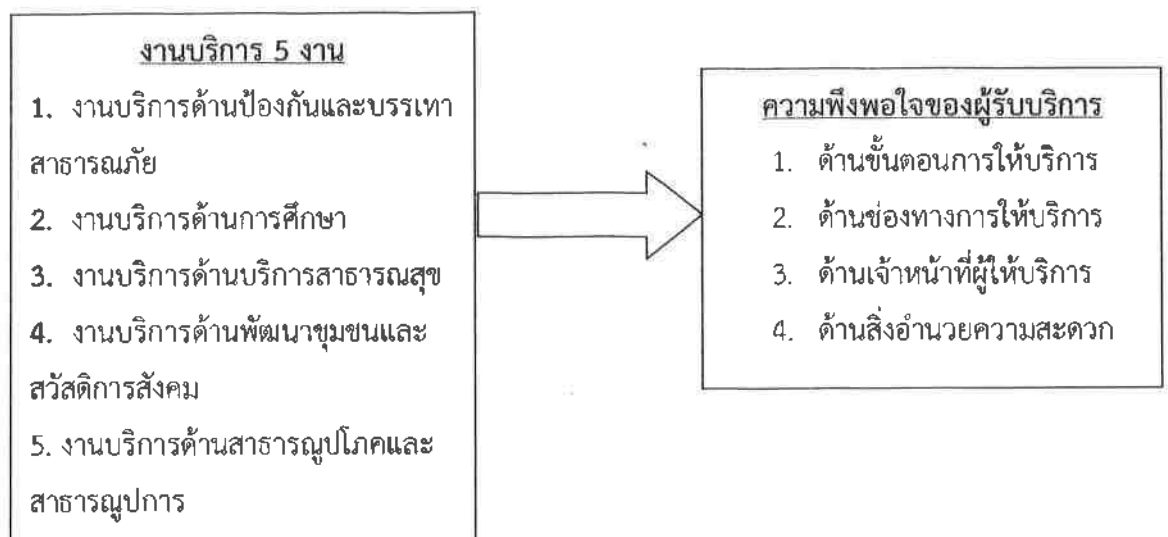
- 2.1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 2.1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ
- 2.1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2.1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2.2 งานด้านบริการ มี 5 งาน ได้แก่

- 2.2.1 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 2.2.2 งานด้านการศึกษา
- 2.2.3 งานรณรงค์ส่งเสริมสังคมและพัฒนาชุมชน
- 2.2.4 งานด้านสาธารณสุข
- 2.2.4 งานด้านสาธารณสุขโรคและสาธารณสุขการ

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยใช้แนวคิดการพัฒนา และการสร้างเครื่องมือประเมินคุณภาพการให้บริการ ตามแนวคิดของพาราซูรามัน, ไชธามอล และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithamal, & Berry, 1990) เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้มาใช้บริการต่อการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงการรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยปรากฏออกมาในลักษณะชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

2. ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง กระบวนการที่ผู้ให้บริการ ดำเนินการเป็นระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนมีความคล่องตัว ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วและเหมาะสม มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง

3. ช่องทางการให้บริการ หมายถึง วิธีการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำมาใช้เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงงานบริการได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย การมีช่องทางให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอต่อการให้บริการ และช่องทางให้บริการนั้นมีความสะดวก รวดเร็ว รวมถึงการนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสารสนเทศ ตลอดจนการมีการให้บริการนอกเวลาราชการ ทั้งนี้ยังรวมถึงหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ

4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรที่ให้บริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำหน้าที่ดูแลผู้รับบริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทที่ดี มีความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางดี ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ ตลอดจนการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

5. สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกรายการบริการชัดเจน สามารถเห็นได้ง่าย และเข้าใจง่าย วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ มีคุณภาพดี ทันสมัย และเพียงพอ มีที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย น้ำดื่ม ฯลฯ ตลอดจนการจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่างๆ เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ

6. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ทำให้ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้นำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยคณะผู้ประเมินได้ศึกษาค้นคว้าวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

แนวคิดการบริการ

1.1 ความหมายของการบริการ

ความหมายของการบริการ การบริการ (Service) มีนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการบริการได้ให้ความหมายไว้ดังนี้ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2542 ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “การบริการ” หมายถึงการปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ เป็นต้น

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539 :14) สรุปถึงคุณภาพในการบริการว่า คุณภาพของการบริการคือ ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าระดับความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า ระดับความพึงพอใจของลูกค้า หลังจากได้รับบริการไปแล้ว

ชินจิตร แจ้งเจนกิจ (2540: 1 อ้างถึงในวีรวิช พงศ์นภารักษ์, 2550: 7) ได้กล่าวว่า การบริการ (service) คือ กิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยกิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้น ๆ ไม่สามารถจับต้องได้ (intangible) และไม่ก่อให้เกิดกรรมสิทธิ์ในสิ่งของใด ๆ

จินตนา บุญงการ (2545, 40) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง สิ่งที่จับ สัมผัสและต้องได้ยาก และในขณะเดียวกันก็เสื่อมสภาพได้ง่าย และจะกระทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ทันทีหรือเกือบทันที

दनัย เทียนพุดม (2545 : 11 – 12) กล่าวถึงการบริการว่า หมายถึง

1. การสนองตอบความต้องการแก่ผู้รับ ผู้ซื้อ ทั้งเชิง “รูปธรรม” และ “นามธรรม”
2. การปฏิบัติให้เกิดความสมดุลระหว่าง “การให้” และ “การรับ”
3. การแลกเปลี่ยนในส่วนที่ขาดแคลนของแต่ละฝ่าย

4. การใช้ความมีอัธยาศัย ควบคู่ไปกับความสะอาด รวดเร็ว และถูกต้องแก่ผู้รับบริการ
5. การไม่เอาเปรียบ และไม่ถือโอกาสแสวงหาประโยชน์จากผู้รับบริการในทุกสถานะ
6. การเต็มใจปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ตั้งสัญญาไว้กับลูกค้า ซึ่งจะชักนำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำอีก

ในคราวต่อไป

7. การให้ทั้งรูปธรรมและนามธรรมเชิงความสะอาด รวดเร็ว ถูกต้อง และด้วยอัธยาศัยเป็นพื้นฐาน สมชาติ กิจยรรยง (2545 : 11) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น หรืออีกนัยหนึ่งคือ การช่วยเหลือหรืออนุเคราะห์หรือให้ความสะดวก และกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน

ฉัตรพร เสมอใจ (2546, 10) ได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่จะจัดทำเพื่อเสนอขายหรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นร่วมกับการขายสินค้า

อภิชาติ พจน์จิราภรณ์ (2547 : 101) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคคลที่มีความเชี่ยวชาญส่วนบุคคล สามารถทำได้ดีเป็นพิเศษในเรื่องใดได้อย่างคล่องแคล่ว และถูกต้อง

สมิต สัชฌุกร (2548 : 13) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมียุติคุณถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไปตามใจเรา ซึ่งเป็นผู้บริการ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ (2548 : 18) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง การกระทำใดๆ เพื่อช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น โดยเป็น การปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่อย่างมีเมตตริจิต

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2549 : 124) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคคลทั้งหมดที่มีส่วนร่วมในการนำเสนอบริการ (ให้กับลูกค้า) ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า ซึ่งบุคคลในที่นี้จะรวมถึงพนักงานของกิจการ ลูกค้า (ที่มาใช้บริการ) และลูกค้าคนอื่น ๆ ที่รวมอยู่ในสิ่งแวดล้อมของบริการนั้นด้วย

ว.วชิรเมธี (2552 : 17 - 18) กล่าวว่า การบริการ คือ งานของเรา คนทำงาน ทุกคนควรรู้ และมีหัวใจบริการ (Service Mind) เป็นอันดับหนึ่ง การบริการจึงเป็นหัวใจหลักของการทำงาน หากเราทำให้คนอื่นรู้สึกแย่ เราควรรู้สึกแย่งกว่า เพราะเขาจะแย่งจากเราครั้งเดียวทำให้จดจำจนวันตาย ตรงกันข้าม ถ้าเขาประทับใจเราแม้ครั้งเดียวที่พบกันก็จะประทับใจไปจนวันตายเช่นเดียวกัน ดังนั้น การให้บริการนี้เป็นหัวใจของคนทำงาน บางครั้งไม่ได้ใช้เพียงฝีมือ แต่ต้องใช้หัวใจของการเป็นนักบริการด้วย

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2538 : 8) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำ ที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน ในความหมายนี้ครอบคลุมการบริการทุกด้านไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไปหรือการบริการเชิงพาณิชย์ นอกจากนี้คำว่า “การบริการ” ยังมีคำอื่นที่เกี่ยวข้องกับ

การบริการเชิงพาณิชย์และพบใช้บ่อย ดังนี้ผู้ให้บริการ (service provider) หมายถึง ผู้ที่ดำเนินงานเกี่ยวข้องกับการนำเสนอสินค้าหรือบริการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ ซึ่งครอบคลุมทั้งผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ (service manager) และผู้ปฏิบัติงานบริการ หรือพนักงานบริการ (service personnel) ผู้รับบริการ (customer) หมายถึง ผู้ที่แสดงความต้องการซื้อสินค้าหรือบริการ หรืออาจเรียกว่า ผู้บริโภค (consumer) ซึ่งมีความหมายใกล้เคียงกัน กล่าวคือ ผู้ที่มีความต้องการใช้ สินค้าหรือบริการ

การบริการ (Service) มีความหมายอยู่ 2 ระดับ ได้แก่ ความหมายในระดับพฤติกรรม (Behavioral Approach) และความหมายในระดับสถาบัน (Institutional Approach) (ชูษณะ รุ่งปัจฉิม, 2538 :181) กล่าวคือ

ความหมายในระดับพฤติกรรมเป็นการมุ่งพิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นกระบวนการในการปฏิบัติ หรือลงมือกระทำในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ในแง่นี้ การบริการจึงเป็นการปะทะสังสรรค์ หรือการมีการกระทำระหว่างกันของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นความหมายที่เน้นความสำคัญของการบริการในฐานะที่เป็นกิจกรรมที่มีการเคลื่อนไหว (Motion activity)

ความหมายในระดับสถาบัน เป็นการมุ่งพิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นเรื่องของการประกอบธุรกิจบริการหรือ อุตสาหกรรมบริการ (Service as a social institution) ซึ่งมีบทบาท และหน้าที่ต่อสังคมในด้านต่างๆ (Social function) ตามลักษณะการจัดแบ่งหมวดหมู่ของการบริการออกตามประเภทหรือกลุ่มของกิจกรรมที่มีส่วนสัมพันธ์ ซึ่งในแง่ของการบริการตามความหมายที่สองจะมีขอบเขตกว้างกว่าในความหมายแรก หรืออีกนัยหนึ่งอาจกล่าวได้ว่าการบริการตามความหมายในระดับพฤติกรรมเป็นเพียงส่วนหนึ่งของความหมายระดับสถาบัน

บริการ หมายถึง การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ ; การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ; การให้ความช่วยเหลือ (Lash อ้างอิงใน ปลายฝัน , 2536 : 12)

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวม หรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวก็ได้ (Kotlor อ้างอิงใน จิตินันท์ , 2530 : 6)

การบริการ คือ กิจกรรมหนึ่ง หรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มากนักน้อยที่จับต้องไม่ได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีเกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ และ/หรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้า และ/หรือลูกค้ากับระบบการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายนปัญหาของลูกค้า (Gronoos อ้างอิงใน จิตินันท์ . 2530 :6)

การบริการ เป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่จะให้การบริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวก และทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบ และมีความสุข (สมชาย , 2537 : 42)

พจนานุกรมฉบับ Student Dictionary ของ The American Heritage (1944 :864) ได้ให้ความหมายของคำว่า Service ว่าหมายถึง การทำงานหรืออาชีพที่ทำงานเพื่อบุคคลอื่น

บริการเป็นผลที่ได้จากงานในส่วนที่ประสานระหว่างผู้ส่งมอบกับลูกค้าและจากงานภายในกิจการของผู้ส่งมอบเพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า (International Standard, 1996 : 2)

จากความหมายบริการที่กล่าวมา สามารถสรุปได้ว่า บริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือการอำนวยความสะดวกต่อผู้อื่นด้วยความเต็มใจ มีความเท่าเทียมกัน และไม่แสวงหาประโยชน์จากผู้รับตามเป้าหมายและความตั้งใจในบริการ

1.2 ประเภทของการบริการ

จากการให้ความหมายข้างต้นจะเห็นได้ว่าธุรกิจบริการนั้นมีมากมายหลายแขนง นอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้วเป็นต้นว่า การบริการด้านการเงินการธนาคาร การบริการทางการศึกษา การบริการด้านความบันเทิง อย่างไรก็ตามในบรรดาธุรกิจบริการเหล่านั้น ชูชนะ รุ่งปัจฉิม (2538 : 181) ได้จำแนกความแตกต่างโดยคำนึงถึงเป้าหมายของการบริการเป็นสำคัญแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1.2.1 การบริการด้านธุรกิจ (Business service) ซึ่งหมายถึง การบริการที่มีลักษณะดำเนินการในเชิงธุรกิจ มุ่งแสวงหากำไรเป็นสำคัญ การบริการในลักษณะนี้นี้ได้แก่ การบริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ เช่น การบริการสาธารณสุข การบริการสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น

1.2.2 การบริการสาธารณะ (Public Service) ซึ่งหมายถึง การบริการที่มีลักษณะการดำเนินการโดยระบบราชการมุ่งประโยชน์สุขและสวัสดิภาพของประชาชนในสังคมเป็นสำคัญ การบริการในลักษณะนี้ได้แก่ การบริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ เช่น การบริการสาธารณสุข การบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การบริการสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น

1.3 องค์ประกอบของการบริการ

อุตสาหกรรมของการบริการนั้นมีความเกี่ยวข้องกับบุคคลในหลายฝ่าย ซึ่งต่างฝ่ายก็มีความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดงานบริการ ชูชนะ รุ่งปัจฉิม (2538:181-182) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบสำคัญของการบริการว่าประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ

1.3.1 ผู้ให้บริการ ซึ่งในที่นี้หมายถึงทั้งองค์การที่ประกอบธุรกิจบริการ และบุคลากรหรือพนักงานที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ

1.3.2 กระบวนการในการให้บริการ หรืออีกนัยหนึ่งก็คือวิธีการให้บริการ

1.3.3 ผู้รับบริการ ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ก็ยังคงมีความแตกต่างกันไปตามประเภทของการบริการ ยกตัวอย่างในเรื่องของผู้รับบริการ หากเป็นการบริการสาธารณะ ผู้รับบริการก็มักหมายถึงประชาชนโดยทั่วไป ในขณะที่การบริการด้านธุรกิจก็จะหมายถึงเฉพาะผู้ที่มาซื้อบริการนั้น ๆ

1.4 คุณภาพการบริการ

อิกฐพร ภูเจริญ (2539) กล่าวถึงคุณภาพว่าอาจมีหลายมุมมองที่แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับว่าใครจะเป็นผู้วิเคราะห์ แต่คุณภาพนั้นต้องสามารถประเมินได้ หรืออาจเขียนออกมาเป็นสูตรได้ว่า

$$\text{คุณภาพ} = \text{ความพึงพอใจของลูกค้า} = \frac{\text{บริการที่ได้รับ}}{\text{บริการที่คาดหวังไว้}}$$

Zimmerman และ Enell (1988 : 33.6 -33.7) ได้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพการบริการ (Service Quality) ว่าคุณภาพของการบริการเริ่มต้นที่เหมาะสมกับการได้เป็นการตอบสนองถึงความจำเป็นของลูกค้าในด้านราคา , เวลาการจัดส่ง และเหมาะสมกับความตั้งใจ หรือเป้าหมายของลูกค้า

โดยสรุปแล้วคุณภาพในการบริการหมายถึง ลักษณะเฉพาะหรือลักษณะคุณสมบัติของการบริการ ที่ตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการบริการ

ทฤษฎีของการบริการ

Mille(อ้างถึงใน พิทักษ์,2538:33)กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการ งานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมมองกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในกาให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่เข้ามาตราฐานการให้บริการเดียวกัน

การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the right geographical location) มิฉะนั้น เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอสำหรับจำนวนของผู้รับบริการ

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

กรอนรูส (Gronroos, 1982; 1990: 17) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product Quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

ครอสบี (Crosby, 1988: 15) กล่าวว่า ถ้า คุณภาพการให้บริการหรือ “Service Quality” นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบของต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

วีรพงษ์ เกลิมจิรรัตน์ (2543, 14-15) คุณภาพการให้บริการ คือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า หรือผู้รับบริการอื่นทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

ส่วนสมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550: 66) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance Zone) ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

George (1991 : 263-266) การบริการลูกค้า หรือผู้รับบริการ (The Customer – service) เป็นกลยุทธ์ทางการจัดการที่ประยุกต์มาจากหน่วยงานเอกชน องค์การที่ประสบผลสำเร็จในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เชื่อว่าการให้บริการแก่ผู้รับบริการเป็นเครื่องมือที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายและสร้างความสำเร็จให้แก่องค์การหรือหน่วยงาน การบริการลูกค้าเป็นกลยุทธ์ทางการจัดการที่เน้นในเรื่องการตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของแนวคิดที่ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์การ จากทิศทางที่กล่าวมาจะพบว่า องค์การจำเป็นต้องเน้นในเรื่องของผู้รับบริการ เช่น ถ้าผู้รับบริการต้องการตัดสินใจที่รวดเร็ว ยุทธวิธีที่ต้องใช้ คือ การให้อำนาจ และการจัดการแบบมีส่วนร่วม

2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ (Public service) (บรรจบ, 2523 : 80-82) หมายถึง กิจการทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนอาจแบ่งแยกได้ 2 ประเภท คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการให้ได้รับความปลอดภัยอย่างหนึ่ง และกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต

การบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ (ปรัชญา , 2540:6) คือการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ เป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้ประชาชน ทั้งนี้หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปบริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้

การให้บริการสาธารณะ (เทพศักดิ์ ,2536 :13) คือ การที่บุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะ เป็นของรัฐ หรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม

Verma (อ้างใน กฤตซ์ , 2538) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่อง ที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ

Fitzgerald และ Durant (อ้างใน วัลภา , 2532 : 1111) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการ สาธารณะ ว่า หมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงาน โดยมีพื้นฐานที่เกิด จากรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริงซึ่งการประเมินผลนี้แตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ ประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgement)

กล่าวโดยสรุปการให้บริการสาธารณะ หมายถึง บริการของรัฐที่ได้จัดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการ ของประชาชนส่วนใหญ่ ด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรม

Panandiker และ kshirsagar (1978 : 10) หลักในการให้บริการสาธารณะนั้น พฤติกรรม การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนที่มาติดต่อต้องปฏิบัติตามบรรทัดฐานหรือกฎระเบียบ ที่วางไว้ โดยไม่ต้องคำนึงถึงความรู้สึก อารมณ์ และความเป็นญาติพี่น้อง หรือเพื่อนฝูง

หลักการสำคัญที่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ ในการศึกษาของ ปราโมทย์ สัจรักษ์(2533 : 51) สามารถที่จะแยกพิจารณา ได้ 5 ประการ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบ และวิธีการดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้ เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะ จะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการ สาธารณะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

กล่าวโดยสรุป หลักการให้บริการสาธารณะเป็นการให้บริการที่จะต้องคำนึงถึงประชาชนโดยส่วนใหญ่ บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

3.1 ความหมายของพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามพจนานุกรมด้านพฤติกรรมศาสตร์ กล่าวว่า เป็นสภาพความรู้สึก ของบุคคลที่มีความสุข ความอึดอ้อมใจ เมื่อความต้องการ หรือแรงจูงใจได้รับการตอบสนอง

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามพจนานุกรมด้านจิตวิทยา เป็นความความรู้สึกในขั้นแรก เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ และความรู้สึกขั้นสุดท้าย เมื่อบรรลุถึงจุดหมายโดยมีแรงกระตุ้น

ตามหลักจิตวิทยา (Social Psychology) ความพึงพอใจจัดเป็นทัศนคติที่ต้องผ่านกระบวนการรับรู้ และตีความหมายของบุคคล (สถิติ, 2529 : 193)

ไพบูลย์ เจริญพานิช (2539 : 6) ให้ความคิดเห็นว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยาคือเฉยๆ ต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้นนั้นได้

กิตติมา ปรีดีติลล (2544 : 321) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2552 : 455) ได้ให้ความหมายว่า พอใจ หมายถึง สมใจ ชอบใจ เหมาะ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

Minn และคณะ (อ้างในปุระชัย , 2531 : 36) กล่าวว่า กระบวนการรับรู้ตีความของบุคคลรวมทั้งการพัฒนาการของทัศนคติของบุคคล ย่อมแตกต่างกันไปตามภูมิหลัง และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ในการประเมินสิ่งที่รับรู้ขึ้นเป็นสำคัญ ด้วยเหตุนี้ บุคคลสองคนอยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกัน และภายใต้สถานการณ์เดียวกันจึงมักเกิดความเข้าใจ และเกิดทัศนคติที่ต่างกันได้

จากความหมายความพึงพอใจดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในสิ่งด้านต่าง ๆ ที่ได้รับการตอบสนองความต้องการความรู้สึกที่แสดงออกในทางบวก

3.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

อุกฤษฎ์ ทรงชัยสงวน (2543, หน้า 43) ได้รวบรวมกลุ่มแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในรูปแบบของแรงจูงใจไว้ 4 กลุ่ม คือ

3.2.1 ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory motivation) ทฤษฎีนี้เขาได้เสนอความต้องการในด้านต่างๆ กันของมนุษย์ เรียงลำดับจากความต้องการขั้นพื้นฐาน เพื่อการอยู่รอด ไปจนถึงความต้องการทางสังคม และความต้องการยอมรับนับถือจากกลุ่มว่าตนมีคุณค่าและพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น มาสโลว์ถือว่าการเรียงลำดับความต้องการนี้มีความสำคัญ โดยมนุษย์จะมี ความต้องการในระดับสูง ๆ ได้ก็ต่อเมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองแล้ว

3.2.2 ทฤษฎีการจูงใจ การบำรุงรักษาของ Herz berg ได้กล่าวถึงปัจจัยการจูงใจ ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจ ได้แก่ โอกาส ความสำเร็จ การยอมรับ ความรับผิดชอบ ความเจริญก้าวหน้า และปัจจัยการบำรุงรักษา ซึ่งเป็นตัวขัดขวางความพึงพอใจ ได้แก่ นโยบายขององค์กร สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

3.2.3 ทฤษฎีแรงจูงใจของ Mc celland ซึ่งแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประเภท คือ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการมีอำนาจ และความต้องการความสัมพันธ์ โดยความต้องการความสำเร็จ หรือเรียกว่า แรงจูงใจใฝ่สำเร็จนั้น ถ้าบุคคลใดมีสูงจะมีความปรารถนาที่จะทำสิ่งหนึ่งให้ลุล่วงไปด้วยดี

3.2.4 ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล จะประเมินความเป็นไปได้ของผลที่บังเกิดขึ้นแล้ว จึงดำเนินการปฏิบัติตามที่ตนคาดหวังไว้ การจูงใจ

ขึ้นอยู่กับความคิดของมนุษย์ต่อผลที่เกิดขึ้น ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom นี้ ทำนายว่าบุคคลจะร่วมกิจกรรมที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือสิ่งต่างๆ ที่เขาปรารถนา

มิเชล แบริ (Micheal Beer อ้างถึงใน สมหมาย เปียถนอม, 2551, หน้า 7) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

1. V มาจากคำว่า Valance หมายถึง ความพึงพอใจ
2. I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ
3. E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความหวังภายในตัวบุคคลนั้นๆ ซึ่งบุคคล

มีความต้องการและมีความหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวังใน สิ่งที่สูงขึ้นไปเรื่อยๆ ซึ่งอาจจะแสดงในรูปสมการได้ ดังนี้

แรงจูงใจ = ผลของความพึงพอใจ+ความคาดหวัง

ซึ่งหมายถึง แรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งต่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ต่อการประเมินผลงานขององค์กรที่เกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของตน หรือแรงจูงใจที่บุคคลจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรใดจะเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติขององค์กร หรือการทำงานขององค์กรนั้น รวมกัน ความคาดหวังที่เขาหมายไว้ ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ต่อผลงานขององค์กร และได้รับการตอบสนองทั้งรูปธรรมและนามธรรมเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะสูง แต่ในทางกลับกัน ถ้ามีทัศนคติในเชิงลบต่องานและการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะต่ำไปด้วย

จากความหมายของความพึงพอใจที่รวบรวมนี้ จะเห็นได้ว่า ส่วนใหญ่จะมีความคิดเห็นคล้ายคลึงกัน ซึ่งพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และเกิดเป็นความพึงพอใจเมื่อได้รับตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ

3.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่อยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ลักษณะบุคคล สภาพทางเศรษฐกิจ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ตลอดจนทรัพยากรต่างๆ ที่จะเอื้ออำนวย นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงองค์ประกอบต่างๆ โดยอาจนำมาพิจารณาได้ดังนี้

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531 : 56) กล่าวว่า พัฒนาการของทัศนคติโดยเฉพาะอย่างยิ่งในรูปของความพึงพอใจ หรือไม่พึงใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ย่อมต้องอาศัยภูมิหลัง และประสบการณ์เป็นพื้นฐานในการประเมินสิ่งที่รับรู้

Vroom (อ้างใน อรรถกิจ, 2535 : 16) ได้วิเคราะห์ความพึงพอใจ และพบว่า การจะเกิดความพึงพอใจในกิจกรรมใดๆ ต้องมีความเข้าใจ และศรัทธา โดยอาจมีการประชาสัมพันธ์ หรือแนะนำกิจกรรมนั้นๆ ให้ได้รับการยอมรับในเบื้องต้นเสียก่อน จึงจะเป็นพื้นฐานของความพึงพอใจ

George D. Wagenhim และ John H. Reurink (1991 : 263-266) กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้ องค์การประสบความสำเร็จในการทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจต่อการบริการขององค์กร คือ องค์กรจำเป็นต้อง ทราบถึงความต้องการของลูกค้า หรือผู้รับบริการ ถึงแม้ว่าความต้องการของลูกค้าจะเป็นเรื่องสลับซับซ้อน และเป็นเรื่องที่เฉพาะตัว แต่ก็สามารถระบุความต้องการต่างๆไป ของผู้บริการได้ดังนี้

1. ความต้องการข่าวสาร และการติดต่อสื่อสาร เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของ การบริการ ผู้รับบริการทุกคนมีความคาดหวังต่อองค์กร ความคาดหวังที่จะอยู่บนรากฐานของการกระทำ และคำพูดของผู้ให้บริการ
2. ความต้องการในการตอบรับ หมายถึง ผู้ให้บริการจะตอบสนองผู้รับบริการอย่างไรรวมถึง การให้บริการอย่างรวดเร็ว
3. ความต้องการในการแก้ไขปัญหา ผู้ให้บริการควรที่จะสามารถแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. ความต้องการที่ตรงต่อเวลา และความมั่นคงในการให้บริการ ผู้รับบริการต้องการได้รับ บริการที่เที่ยงตรงต่อเวลา และความมั่นใจว่าเป็นเมื่อเขามาขอรับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องจัดหาหรือ ส่งมอบบริการให้ตามความคาดหวัง
5. ความต้องการให้ผู้ให้บริการที่มีความสามารถ หมายถึง ผู้ให้บริการควรมีทักษะ ในการปฏิบัติหน้าที่ มีความสามารถในการแก้ปัญหา
6. ความต้องการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง หรือให้มีความผิดพลาดน้อยที่สุด เพราะผลจากความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน จะส่งผลต่อความไว้วางใจ และความเชื่อถือของผู้รับบริการ
7. ความต้องการการบริการที่สุภาพ และเป็นมิตร ผู้ให้บริการควรปฏิบัติต่อผู้มารับบริการ ด้วยความสุภาพ อ่อนโยน และอัธยาศัยที่ดี

Michael R. Solomon (1996 : 323) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของลูกค้า ตัดสินได้จากความรู้สึก หรือทัศนคติโดยรวมของลูกค้า เกี่ยวกับสินค้า หรือบริการ เกี่ยวกับสินค้า หรือ บริการหลังจากได้ซื้อหรือได้ใช้บริการไปแล้ว

การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

สาโรช ไสยสมบัติ (2534, หน้า 39) กล่าวว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการจะเกิดขึ้น หรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการ ในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจกระทำได้ หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการร้องขอหรือ ขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัด และมีประสิทธิภาพ อีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้นการวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

การวัดความพึงพอใจในบริการ มิลเล็ท (Millet อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2554, หน้า 17) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยวัดจากการให้บริการอย่างเท่าเทียม คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาค และเสมอหน้า ไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นใคร การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากรวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ การให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

4. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

4.1 ด้านกายภาพ

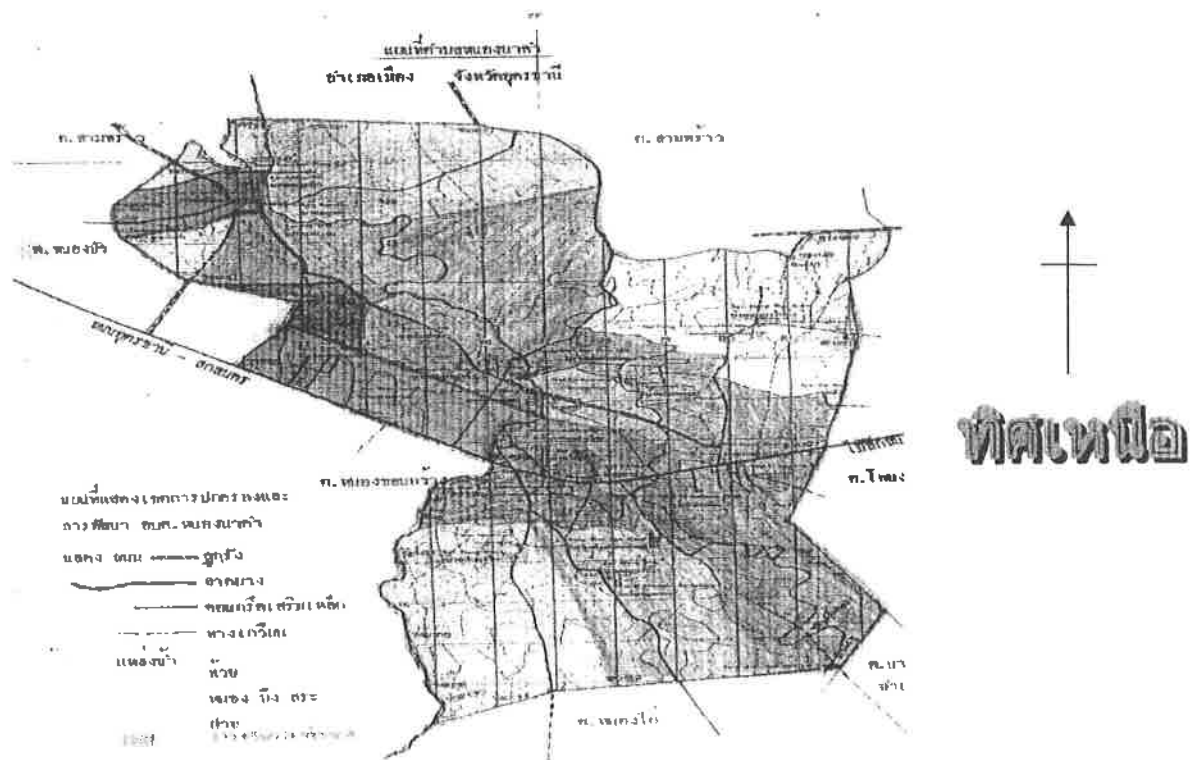
4.1.1 ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ มีที่ตั้งอยู่ในเขตตำบลหนองนาคำ เป็นตำบลหนึ่งใน 21 ตำบล ของอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 1 หมู่ที่ 18 ต.หนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี มีเนื้อที่ ประมาณ 110 ตารางกิโลเมตร กิโลเมตร หรือประมาณ 68,750 ไร่ ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมือง 15 กิโลเมตร และห่างจากเมืองหลวง (กรุงเทพมหานคร) ประมาณ 579 กิโลเมตร

4.1.1.1 อาณาเขต

- ทิศเหนือ จรดกับองค์การบริหารส่วนตำบลสามพร้าว อำเภอเมืองอุดรธานี
- ทิศตะวันออก จรดกับองค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม อำเภอหนองหาน และตำบลนาม่วง กิ่งอำเภอประจักษ์ศิลปาคม
- ทิศใต้ จรดกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ อำเภอเมืองอุดรธานี
- ทิศตะวันตก จรดกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองขอนกว้าง และตำบลหนองบัว อำเภอเมืองอุดรธานี

แผนที่แสดงที่ตั้งพอสั่งเขป



4.1.1.2 จำนวนหมู่บ้าน

หมู่บ้านในเขตรับผิดชอบของ อบต.หนองนาคำ ทั้งหมดมี 16 หมู่บ้าน จำนวนหมู่บ้านในเขต อบต.เต็มทั้งหมู่บ้าน 14 หมู่บ้าน ได้แก่

- หมู่ที่ 1 บ้านหนองนาคำ
- หมู่ที่ 2 บ้านโก้ย
- หมู่ที่ 3 บ้านหนองใสในเขต อบต.
- หมู่ที่ 4 บ้านหนองหว่า
- หมู่ที่ 5 บ้านหนองไผ่
- หมู่ที่ 6 บ้านหนองแก
- หมู่ที่ 7 บ้านจำปา
- หมู่ที่ 8 บ้านถ่อนน้อย
- หมู่ที่ 9 บ้านหนองตุม
- หมู่ที่ 10 บ้านดอนกู่
- หมู่ที่ 11 บ้านนาหวาน
- หมู่ที่ 12 บ้านหนองไผ่คำ
- หมู่ที่ 15 บ้านโนนสะอาด
- หมู่ที่ 18 บ้านโนนกกอก

จำนวนหมู่บ้านในเขต อบต.บางส่วน 3 หมู่ ได้แก่หมู่ที่ 13 บ้านดอนหัน, หมู่ที่ 17 บ้านหนองใส 2 และบ้านหนองใส 3 ในเขต อบต.

4.1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพโดยทั่วไปพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม มีบางส่วนเป็นที่ดอน ป่าไม่มีสภาพเป็นป่าโปร่งเบญจพรรณ ซึ่งปัจจุบันสภาพของป่าถูกราษฎรบุกรุก จนทำให้สภาพของป่ากลายเป็นป่าเสื่อมโทรม ขาดความอุดมสมบูรณ์ และเหลือพื้นที่ใช้ประโยชน์น้อยมาก แหล่งน้ำมีลำห้วยหลักอยู่ 2 สาย ซึ่งไม่เพียงพอแก่การอุปโภค บริโภคและเพื่อการเกษตร

4.1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพอากาศขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ ลักษณะอากาศมีลักษณะร้อนชื้น อากาศเปลี่ยนแปลงไปตามฤดู ซึ่งมี 3 ฤดู ดังนี้

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ไปจนถึงกลางเดือนพฤษภาคม อากาศร้อนและแห้งแล้ง แต่บางครั้งอาจมีอากาศเย็น บ้างครั้งเกิดพายุฝนฟ้าคะนองและลมกระโชกแรงหรืออาจมีลูกเห็บตกก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชนทุกปี เรียกว่า “พายุฤดูร้อน” อากาศร้อน จะมีอุณหภูมิระหว่าง 35-39 องศาเซลเซียส ร้อนจัด มีอุณหภูมิประมาณ 40 องศาเซลเซียสขึ้นไป เดือนที่มีอากาศร้อนอบอ้าวมากที่สุด คือเดือนเมษายน

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม ฝนตกมากในช่วงเดือน พฤษภาคม – ตุลาคม แต่อาจเกิด“ช่วงฝนทิ้ง” ซึ่งอาจนานประมาณ 1-2สัปดาห์หรือบางปีอาจเกิดขึ้นรุนแรงและมีฝนน้อยนานนับเดือน ในเดือนกรกฎาคม มีฝนตกเฉลี่ยประมาณ 900 มิลลิเมตร

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ ในช่วงกลางเดือนตุลาคมนานราว 1-2 สัปดาห์ เป็นช่วงเปลี่ยนฤดูจากฤดูฝนเป็นฤดูหนาว อากาศแปรปรวนไม่แน่นอน อาจเริ่มมีอากาศเย็นหรืออาจยังมีฝนฟ้าคะนอง อากาศหนาวอุณหภูมิต่ำสุด ประมาณ 15 องศา อากาศหนาวเย็นที่สุดคือ เดือนมกราคม

4.1.4 ลักษณะของดิน

สภาพของดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ พื้นที่โดยทั่วไปเป็นที่ราบลุ่มดินส่วนใหญ่เป็นดินลิก ดินมีการเรียงตัวสลับชั้นกัน ดินบนเป็นดินทรายปนดินร่วนหรือดินร่วนปนทรายและดินลูกรัง สีนํ้าตาลหรือสีนํ้าตาลปนเทา ทำให้ดินระบายน้ำได้ดี ไม่อุ้มนํ้า ความสมบูรณ์ของแร่ธาตุในพื้นที่มีน้อยมากซึ่งลักษณะเช่นนี้ทำให้ประชาชนใช้ประโยชน์เหมาะแก่การเพาะปลูก ทำนาและอาจเป็นแหล่งทำเกลือ

4.1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

สภาพของแหล่งน้ำขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ ค่อนข้างขาดแคลนน้ำขนาดใหญ่ ซึ่งมีอยู่จะเป็นแหล่งน้ำขนาดกลางและขนาดเล็ก ลำห้วย หนอง และแหล่งน้ำที่สำคัญได้แก่

1. ห้วย ส่วนใหญ่มีสภาพตื้นเขิน และไม่มีน้ำไหลในฤดูแล้ง ทำให้ประชากรขาดน้ำใช้ในการเกษตรอย่างต่อเนื่อง ลำห้วยที่มีคือ ลำห้วยเชียงรวงและลำห้วยโสกโปร่ง
2. หนองน้ำ มีหนองน้ำสาธารณะอยู่ทั่วไปเกือบทุกหมู่บ้าน แต่ไม่สามารถเก็บน้ำไว้ใช้เพียงพอแก่ความต้องการของประชากร

มีแหล่งน้ำที่ใช้สำหรับอุปโภค-บริโภค จำนวน 3 แห่ง แหล่งน้ำทั้ง 3 แห่งเคยเป็นแหล่งน้ำที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติและองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำได้ดำเนินการปรับปรุงก่อสร้างขึ้นใหม่เพื่อเพียงพอกับการอุปโภคและบริโภคของประชาชน ดังนี้

ลำห้วย	6	แห่ง
สระน้ำ	4	แห่ง
หนองน้ำ	18	แห่ง

4.1.6 ลักษณะของไม้และป่าไม้

สภาพของไม้และป่าไม้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ ทั้งหมดมีพื้นที่ประมาณ 68,750 ไร่ สภาพป่าไม้ส่วนใหญ่เป็นป่าไม้เบญจพรรณ มีสภาพเป็นป่าโปร่ง เนื่องจากถูกรายกรบกรุกมาก จึงทำให้สภาพของป่าแทบไม่มีเหลือพันธุ์ไม้ที่จะใช้ประโยชน์ได้ดีมีน้อยมาก ป่าไม้ที่มีในพื้นที่ได้แก่ ป่าสงวนแห่งชาติ ป่าช้าสาธารณะ เป็นต้น

4.2. ด้านการเมือง/การปกครอง

4.2.1 เขตการปกครอง

หมู่บ้านในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ ทั้งหมดมี 18 หมู่บ้าน จำนวนหมู่บ้านในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำเต็มทั้งหมู่บ้าน 16 หมู่บ้าน ได้แก่

- หมู่ที่ 1 บ้านหนองนาคำ
- หมู่ที่ 2 บ้านไก่อ
- หมู่ที่ 3 บ้านหนองใสในเขต อบต.
- หมู่ที่ 4 บ้านหนองหว้า
- หมู่ที่ 5 บ้านหนองไผ่
- หมู่ที่ 6 บ้านหนองแก
- หมู่ที่ 7 บ้านจำปา
- หมู่ที่ 8 บ้านถ่อนน้อย
- หมู่ที่ 9 บ้านหนองตุม
- หมู่ที่ 10 บ้านดอนภู
- หมู่ที่ 11 บ้านนาหวาน
- หมู่ที่ 12 บ้านหนองไผ่คำ
- หมู่ที่ 15 บ้านโนนสะอาด
- หมู่ที่ 18 บ้านโนนกกอก

จำนวนหมู่บ้านในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำบางส่วน จำนวน 3 หมู่ ได้แก่หมู่ที่ 13 บ้านดอนหัน, หมู่ที่ 17 บ้านหนองใส 2 และบ้านหนองใส 3

4.2.2 การเลือกตั้ง

4.2.2.1 การเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำแบ่งเขตเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ ออกเป็นหน่วยเลือกตั้งในพื้นที่ 16 หมู่บ้าน

- ผู้มีสิทธิเลือกตั้ง จำนวน 10,651 คน
(ข้อมูล ณ 14 ตุลาคม 2555)
- ข้อมูลหน่วยเลือกตั้ง จำนวน 16 หน่วย

4.3. ประชากร

4.3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

สถิติจำนวนประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ ณ เดือนตุลาคม 2559 มีจำนวน 16,329 คน เป็นชาย 8,027 คน และหญิง จำนวน 8,302 คน อัตราการเจริญเติบโตของประชากร

ในพื้นที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ มีการเปลี่ยนแปลงจำนวนประชากรเพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อยเท่านั้น ข้อมูลจำนวนประชากรปรากฏตามตารางที่ 4.3.1.1 โดยประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำจะอาศัยอยู่อย่างหนาแน่นในหมู่บ้านหนองนาคำ หมู่ที่ 1 ซึ่งเป็นย่านธุรกิจพาณิชย์ในปัจจุบัน จำนวนประชาชนจำแนกตามบ้านและหมู่บ้าน ปรากฏตามตารางที่ 4.3.1.2

ตารางที่ 4.3.1.1 แสดงจำนวนประชากรและจำนวนบ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ ปี 2557-2559

รายการ	2562	2561	2560	
ประชากรชาย	8,375	6,804	6,806	(คน)
ประชากรหญิง	8,660	6,751	7,180	(คน)
รวมประชากร	16,997	13,555	13,984	(คน)
ครัวเรือน	5,753	5,223	5,223	(หลังคาเรือน)

* ข้อมูล ณ เดือนตุลาคม 2559 (สวัสดิการ)

ตารางที่ 4.3.1.2 แสดงจำนวนประชากรจำแนกตามหมู่บ้าน

	หมู่บ้าน	ครัวเรือน	ชาย	หญิง	รวม
ม. 1	หนองนาคำ	998	1,465	1,643	3,108
ม. 2	ไก่อย	414	595	616	1,211
ม. 3	หนองใส	180	153	180	333
ม. 4	หนองหัว	448	803	795	1,598
ม. 5	หนองไผ่	357	550	554	1,104
ม. 6	หนองแก	298	442	454	896
ม. 7	จำปา	483	635	653	1,288
ม. 8	ถ่อนน้อย	241	411	375	786
ม. 9	คูม	128	269	240	509
ม. 10	ดอนภู	765	1,086	1,120	2,206
ม. 11	นาหวาน	351	454	476	930
ม. 12	หนองไผ่คำ	206	260	249	509
ม. 13	ดอนหัน	172	226	212	438
ม. 15	โนนสะอาด	233	358	400	758
ม. 17	หนองใส 2	289	322	376	698
ม. 18	โนนกก	222	308	317	625
	รวม	5,753	8,337	8,660	16,997

4.3.2 อายุและจำนวนประชากร

ตาราง แสดงจำนวนประชากรแยกตามช่วงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ (พ.ศ.2559)

กลุ่มอายุ	จำนวนประชากร		
	ชาย	หญิง	รวม
น้อยกว่า 1 ปี	53	64	117
1 - 4 ปี	329	366	695
5 - 9 ปี	475	477	952
10 - 14 ปี	490	472	962
15 - 19 ปี	555	587	1,142
20 - 24 ปี	611	632	1,243
25 - 29 ปี	579	567	1,146
30 - 34 ปี	507	539	1,046
35 - 39 ปี	509	628	1,137
40 - 44 ปี	627	647	1,284
45 - 49 ปี	546	548	1,094
50 - 54 ปี	458	484	942
55 - 59 ปี	349	367	716
60 - 64 ปี	251	293	544
65 - 69 ปี	222	210	432
70 - 74 ปี	118	133	251
75 - 79 ปี	65	82	147
80 - 84 ปี	40	52	92
85 ปีขึ้นไป	20	32	52

* ข้อมูล ณ เดือนตุลาคม 2559 (รพสต.หนองนาคำ)

ประชากรผู้สูงอายุ

ประชากรผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุ เป็นวัยซึ่งมีความแตกต่างจากวัยอื่น เป็นวัยบั้นปลายของชีวิต ดังนั้น ปัญหาของ ผู้สูงอายุในทุกด้าน โดยเฉพาะด้านสังคมและสาธารณสุข จึงแตกต่างจากคนในวัยอื่น ปัจจุบันจำนวน ผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทั้งในประเทศไทยและทั่วโลก ซึ่งรัฐบาลไทยและทั่วโลกได้ตระหนักถึง ความสำคัญในเรื่องนี้ จึงมีความพยายามและมีการรณรงค์อย่างต่อเนื่องให้ทุกคน ตระหนัก เข้าใจ และ พร้อมดูแลผู้สูงอายุให้ทัดเทียมเช่นเดียวกับการดูแลประชากรในกลุ่มอายุอื่น สำหรับประเทศไทย "ผู้สูงอายุ" ตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ.2546 หมายความว่า บุคคล ซึ่งมีอายุเกินกว่าหกสิบปี บริบูรณ์ขึ้นไป และมีสัญชาติไทย ประชากรในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ

พ.ศ.	ประชากรใน		คิดเป็นร้อยละ
	อบต.หนองนาคำ	ผู้สูงอายุ ใน อบต.หนองนาคำ	
2556	13,058	1,197	9.16
2557	13,190	1,273	9.65
2558	13,387	1,413	10.55
2559	16,329	1,518	9.29

4.4. สภาพทางสังคม

4.4.1 การศึกษา

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำได้ให้ความสำคัญกับการศึกษาของประชาชนโดยได้กำหนดภารกิจทางด้านการศึกษาของเทศบาล ประกอบด้วยภารกิจ 5 ด้าน ดังนี้

1. การจัดการศึกษาปฐมวัย
2. การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน
3. การจัดบริการให้ความรู้ด้านอาชีพ
4. การจัดการส่งเสริมกีฬา นันทนาการและกิจกรรมเด็กเยาวชน
5. การดำเนินงานด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ มีโรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน(สพฐ.) จำนวน 6 โรงเรียน และมีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัด จำนวน 5 ศูนย์ ประกอบด้วยโรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน(สพฐ.) จำนวน 6 โรงเรียน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัด จำนวน 5 ศูนย์

ลำดับ	ชื่อสถานศึกษา (โรงเรียน)	จำนวนนักเรียน																รวม		
		อนุบาล1		อนุบาล2		อนุบาล3		ป.1		ป.2		ป.3		ป.4		ป.5			ป.6	
		ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ		ช	ญ
1	ถ่อน้อย - หนองนาคำ	6	7	10	6	-	-	6	5	4	5	5	6	8	10	7	4	8	7	104
2	บ้านจำปาประจักษ์ นุเคราะห์	9	3	7	4	-	-	7	7	5	5	5	11	4	9	7	7	7	10	107
3	บ้านหนองนาคำ	23	26	27	20	-	-	20	26	24	18	27	24	28	39	27	26	34	35	414
4	บ้านหนองนาคำ	1	3	3	4	-	-	3	2	6	2	4	5	1	6	1	4	6	8	59
5	บ้านไทย	-	-	6	6	6	8	8	7	3	7	6	13	9	5	6	5	11	6	117
6	บ้านหนองนาคำ หนองนาคำ	7	10	4	11			4	6	10	13	5	12	13	4	14	13	10	11	147
รวมทั้งสิ้น																				948

* ข้อมูล ณ วันที่ 16 มิถุนายน 2559 (กองการศึกษา)

ลำดับ	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	ครูผู้ดูแลเด็ก (คน)	จำนวนนักเรียน		รวม
			ชาย	หญิง	
1	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองนาคำ	3	24	28	52
2	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองไผ่	3	26	26	52
3	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโก๋ย	3	29	29	58
4	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านถ่อนน้อย-หนองไผ่คำ	3	18	22	40
5	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านนาหวาน	2	15	20	35
รวมทั้งสิ้น					237

* ข้อมูล ณ วันที่ 16 มิถุนายน 2559 (กองการศึกษา)

4.4.2 สาธารณสุข

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชาชนส่วนมากมีสุขภาพที่ดี มีการคัดกรองสุขภาพให้กับประชาชนกลุ่มเสี่ยง โรคที่มักเกิดแก่ประชากรในชุมชน เช่นกัน ได้แก่ โรคความดัน เบาหวาน โรคเอดส์ โรคไข้เลือดออก มือ-ปาก-เท้าในเด็ก และโรคอื่นๆ อีกมาก มีสถิติเข้ารับการรักษาพยาบาล ปัญหาคือประชาชนบางรายไม่ยอมไปคัดกรองหรือตรวจสุขภาพประจำปี การแก้ไขปัญหา คือ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำและหน่วยงานสาธารณสุข โรงพยาบาล ได้จัดกิจกรรมร่วมมือกันรณรงค์ให้ชุมชนเห็นความสำคัญในเรื่องนี้ซึ่งก็ได้ผลในระดับหนึ่ง ประชาชนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี แต่ต้องเป็นการดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐาน บางครัวเรือนไม่ได้กินอาหารที่ถูกสุขลักษณะ การใช้ยาเพื่อบำบัดอาการเจ็บป่วยที่ไม่เหมาะสม การออกกำลังกายยังไม่สม่ำเสมอ และประชากรส่วนมากไม่ได้รับการตรวจสุขภาพ ปัญหาเหล่านี้้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำพยายามอย่างยิ่งที่จะแก้ไข โดยร่วมมือกับโรงพยาบาล สาธารณสุข จัดกิจกรรมเพื่อแก้ไขปัญหา

โรงพยาบาลในเขตพื้นที่ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 2 แห่ง ได้แก่

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลบ้านหนองนาคำ
2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลบ้านหนองไผ่

4.4.3 อาชญากรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น แต่มีเหตุการณ์ลักขโมยทรัพย์สินประชาชน และทำลายทรัพย์สินของราชการ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำก็ได้ดำเนินการป้องกันการเกิดเหตุดังกล่าว จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ส่วนมากครัวเรือนมีการป้องกันอุบัติเหตุอย่างถูกวิธี มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน วิธีการแก้ปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำที่สามารถดำเนินการได้ตามอำนาจหน้าที่และงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด คือการติดตั้งกล้องวงจรปิดในจุดที่เป็นที่สาธารณะ ติดตั้งสัญญาณไฟกระพริบทางร่วมทางแยก ติดตั้งกระจกตามแยก รวมทั้งได้ตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการ ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับ

ประชาชน แต่ปัญหาที่พบเป็นประจำคือการทะเลาะวิวาทของกลุ่มวัยรุ่นโดยเฉพาะในสถานที่จัดงานดนตรี งานมหรสพ เป็นปัญหาที่ชุมชนได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก การแก้ไขปัญหาคือการแจ้งเตือนให้ผู้ปกครองดูแลบุตรหลานของตน ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงผลกระทบ ผลเสียหาย และโทษที่ได้รับจากการเกิดเหตุทะเลาะวิวาท การขอความร่วมมือไปยังผู้นำ การขอคำสั่งจาก ตำรวจ ผู้นำ อปพร. เพื่อระงับเหตุไม่ให้เกิดความรุนแรง แต่จะไม่ให้เกิดขึ้นเลยยังเป็นปัญหาที่ปัจจุบันไม่สามารถที่จะแก้ไขได้ ทั้งที่มีการร่วมมือกันหลายฝ่าย เป็นเรื่องที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำจะต้องหาวิธีที่จะแก้ไขปัญหให้กับประชาชนต่อไปตามอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้

4.4.4 ยาเสพติด

ปัญหายาเสพติดในชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ จากการที่ทางสถานีตำรวจภูธรอุดรธานีได้แจ้งให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำทราบนั้นพบว่าในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำมีผู้ที่ติดยาเสพติดมีจำนวนมากขึ้น และยังไม่พบผู้ค้า เหตุผลก็เนื่องมาจากว่าได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำ ประชาชน หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำที่ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ การแก้ไขปัญหขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำสามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ ถ้าวอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ ก็เป็นเรื่องของอำเภอหรือตำรวจแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำก็ได้ให้ความร่วมมือมาโดยตลอด

4.4.5 การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

- (1) ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
2. รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
3. ประสานการทำบัตรผู้พิการ
4. ตั้งโครงการการจ้างนักเรียน/นักศึกษาทำงานช่วงปิดภาคเรียน
5. ตั้งโครงการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง
6. ตั้งโครงการปรับปรุงซ่อมแซมบ้านคนจน

4.5. ระบบบริการพื้นฐาน

4.5.1 การคมนาคมขนส่ง

หมู่ที่ 1	มีถนนภายในหมู่บ้าน	4 สาย	ความยาวประมาณ	4,850 เมตร
หมู่ที่ 2	มีถนนภายในหมู่บ้าน	4 สาย	ความยาวประมาณ	8,650 เมตร
หมู่ที่ 3	มีถนนภายในหมู่บ้าน	3 สาย	ความยาวประมาณ	1,000 เมตร
หมู่ที่ 4	มีถนนภายในหมู่บ้าน	5 สาย	ความยาวประมาณ	6,360 เมตร
หมู่ที่ 5	มีถนนภายในหมู่บ้าน	4 สาย	ความยาวประมาณ	6,715 เมตร

หมู่ที่ 6	มีถนนภายในหมู่บ้าน	3 สาย	ความยาวประมาณ	4,710 เมตร
หมู่ที่ 7	มีถนนภายในหมู่บ้าน	3 สาย	ความยาวประมาณ	5,420 เมตร
หมู่ที่ 8	มีถนนภายในหมู่บ้าน	4 สาย	ความยาวประมาณ	2,846 เมตร
หมู่ที่ 9	มีถนนภายในหมู่บ้าน	3 สาย	ความยาวประมาณ	1,530 เมตร
หมู่ที่ 10	มีถนนภายในหมู่บ้าน	3 สาย	ความยาวประมาณ	8,750 เมตร
หมู่ที่ 11	มีถนนภายในหมู่บ้าน	3 สาย	ความยาวประมาณ	1,093 เมตร
หมู่ที่ 12	มีถนนภายในหมู่บ้าน	3 สาย	ความยาวประมาณ	4,110 เมตร
หมู่ที่ 13	มีถนนภายในหมู่บ้าน	2 สาย	ความยาวประมาณ	3,833 เมตร
หมู่ที่ 15	มีถนนภายในหมู่บ้าน	3 สาย	ความยาวประมาณ	1,800 เมตร
หมู่ที่ 17	มีถนนภายในหมู่บ้าน	2 สาย	ความยาวประมาณ	7,300 เมตร
หมู่ที่ 18	มีถนนภายในหมู่บ้าน	2 สาย	ความยาวประมาณ	5,434 เมตร

- สภาพการคมนาคมทางบก การติดต่อระหว่างหมู่บ้านสามารถติดต่อกันได้ทุกหมู่บ้าน สามารถติดต่อกับอำเภอเมืองอุดรธานีและอำเภอใกล้เคียงได้

4.5.2 การไฟฟ้า

การขยายเขตไฟฟ้าในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำปัจจุบันมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ประชาชนได้รับการบริการจ่ายกระแสไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สถานีอำเภอเมืองอุดรธานี เพื่อการใช้กระแสไฟฟ้าภายในครัวเรือน และการประกอบกิจการต่างๆ ครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน ปัญหาคือไฟฟ้าส่องสว่างทางหรือที่สาธารณะยังไม่สามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ได้ทั้งหมด เนื่องจากพื้นที่ที่มีความต้องการให้ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างนั้นยังไม่เป็นที่สาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำจึงไม่สามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกับถนน การแก้ปัญหาคือ ประสานความร่วมมือกันในหลายๆ ฝ่าย เพื่อที่จะทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่ และวิธีการที่จะดำเนินการแก้ไขอย่างไร ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำได้ตั้งงบประมาณในส่วนนี้ไว้แล้ว และได้แจ้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงเหตุผลเพื่อที่จะได้ช่วยกันแก้ไขปัญหาให้กับชุมชน ปัจจุบันในเขตเทศบาลมีไฟฟ้าใช้ ดังนี้

(1) จำนวนครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้า 5,223 หลังคาเรือน

4.5.3 การประปา

ครัวเรือนส่วนใหญ่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำรับบริการน้ำประปาของแต่ละหมู่บ้านและบางส่วนรับบริการน้ำประปาของการประปาสวนภูมิภาค สำนักงานอำเภอเมืองอุดรธานี โดยมีแหล่งน้ำดิบสำหรับผลิตน้ำประปาในแต่ละหมู่บ้านเป็นแหล่งน้ำผิวดิน

4.5.4 โทรศัพท์

ทำการไปรษณีย์โทรเลข (ย่อ) จำนวน	1	แห่ง
ตู้โทรศัพท์สาธารณะ	จำนวน	14 แห่ง

หมู่ที่ 1	จำนวน	2	แห่ง
หมู่ที่ 2	จำนวน	1	แห่ง
หมู่ที่ 4	จำนวน	1	แห่ง
หมู่ที่ 5	จำนวน	2	แห่ง
หมู่ที่ 6	จำนวน	1	แห่ง
หมู่ที่ 7	จำนวน	1	แห่ง
หมู่ที่ 8	จำนวน	1	แห่ง
หมู่ที่ 9	จำนวน	1	แห่ง
หมู่ที่ 10	จำนวน	1	แห่ง
หมู่ที่ 11	จำนวน	1	แห่ง
หมู่ที่ 12	จำนวน	1	แห่ง
หมู่ที่ 15	จำนวน	1	แห่ง

4.6. ระบบเศรษฐกิจ

4.6.1 การเกษตร

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ มีจำนวนครัวเรือนเกษตรทั้งสิ้น 5,223 ครัวเรือน มีประชากรที่ประกอบ อาชีพเกษตรกรจำนวน คน และมีพื้นที่ทำการเกษตร จำนวน 54,536 ไร่

พืชเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ ได้แก่ ข้าวเหนียวนาปี อ้อย ข้าวเจ้า นาปีและมันสำปะหลัง และพืชต่างๆ เป็นต้น

4.6.2 การประมง

การประมงขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ ส่วนใหญ่จะเป็นประมงเพื่อยังชีพ หรือประมงขนาดเล็ก เรียกอีกอย่างว่า ประมงพื้นบ้าน โดยทั่วไปแล้วใช้เรือพื้นบ้านในการออกหาเพื่อประกอบอาหาร สร้างรายได้ภายในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ

4.6.3 การปศุสัตว์

สัตว์เศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ ได้แก่ สุกร โคเนื้อ ไก่พื้นเมือง ไช้ไก่และไก่เนื้อ ได้แก่

- ฟาร์มเลี้ยงหมู 2 แห่ง
- ฟาร์มเลี้ยงไก่ 1 แห่ง
- ฟาร์มเลี้ยงปลา

4.6.4 การบริการ

- ร้านเสริมสวย

- ร้านอาหารตามสั่ง
- ร้านซ่อมรถยนต์, จักรยานยนต์
- ร้านขายหีบศพ
- ร้านกระจกอลูมิเนียม
- ร้านขายของชำ/ขายส่ง
- ร้านขายเฟอร์นิเจอร์
- ร้านขายอุปกรณ์ก่อสร้าง
- ปั้มน้ำมัน
- บริการห้องพัก รีสอร์ท เกสต์เฮาส์ จำนวน 18 แห่ง

4.6.5 การท่องเที่ยว

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ ไม่มีแหล่งท่องเที่ยว แต่ได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นในชุมชน เช่น การจัดงานประเพณีต่างๆ การจัดสร้างสวนสาธารณะสำหรับใช้พักผ่อนหย่อนใจ

4.6.6 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

การพาณิชย์

- | | | |
|---------------------------|----|------|
| - สถานีบริการน้ำมัน | 1 | แห่ง |
| - บริษัทมหาชนจำกัด | 3 | แห่ง |
| - ธุรกิจร้านค้าปลีก | 32 | แห่ง |
| - ธุรกิจร้านวัสดุก่อสร้าง | 2 | แห่ง |
| - ตลาดสด | 15 | แห่ง |

กลุ่มอาชีพ

- กลุ่มทอผ้าโบราณบ้านโนนกกอก

4.6.7 แรงงาน

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่าด้านแรงงานของประชากรตำบลหนองนาคำ ประชากรที่มีอายุ 15-60 ปี อยู่ในกำลังแรงงาน ส่วนใหญ่ทำงานในภาคเกษตรกรรมและรับเหมาก่อสร้าง อีกส่วนหนึ่งประชากรอายุระหว่าง 25-50 ปี บางส่วน ไปรับจ้างทำงานนอกพื้นที่ รวมทั้งแรงงานที่ไปทำงานต่างประเทศประชาชนตำบลหนองนาคำ ปัญหาที่พบคือ ประชากรต้องไปทำงานนอกพื้นที่ในเมืองที่มีโรงงานอุตสาหกรรม บริษัท ห้างร้านใหญ่ๆ เพราะในพื้นที่ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมที่มีการจ้างแรงงานเยอะ เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นที่อยู่อาศัย ปัญหานี้ยังไม่สามารถแก้ไขได้

อย่างไรก็ตามการว่างงานในตำบลหนองนาคำ ส่วนหนึ่งเป็นเพราะงานไม่ตรงตามที่ตนเองชอบหรืออยากทำ บางคนว่างงานเพราะไม่อยากทำงานเนื่องจากถึงแม้ไม่ทำงานแต่ฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัวดีอยู่แล้วไม่มีความเดือนร้อน

4.7. เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น(ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

4.7.1 ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้านหรือชุมชน

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ แบ่งเขตทั้งหมดมี 16 หมู่บ้าน หมู่บ้านในเขต
รับผิดชอบแบ่งเป็น 14 หมู่บ้าน ได้แก่

หมู่ที่ 1 บ้านหนองนาคำ	หมู่ที่ 2 บ้านไถ่
หมู่ที่ 3 บ้านหนองใสในเขต อบต.	หมู่ที่ 4 บ้านหนองหว้า
หมู่ที่ 5 บ้านหนองไผ่	หมู่ที่ 6 บ้านหนองแก
หมู่ที่ 7 บ้านจำปา	หมู่ที่ 8 บ้านถ่อน้อย
หมู่ที่ 9 บ้านหนองตุม	หมู่ที่ 10 บ้านดอนภู
หมู่ที่ 11 บ้านนาหวาน	หมู่ที่ 12 บ้านหนองไผ่คำ
หมู่ที่ 15 บ้านโนนสะอาด	หมู่ที่ 18 บ้านโนนออก

4.7.2 ข้อมูลด้านการเกษตร

(1) หมู่ที่ 1 บ้านหนองนาคำ มีพื้นที่ทั้งหมด 7,622 ไร่

ประเภทของการทำการเกษตร		จำนวน	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการผลิตเฉลี่ย (บาท/ไร่)	ราคาขายโดยเฉลี่ย (บาท/ไร่)
2.1) ทำนา	<input type="checkbox"/> ในเขตชลประทาน ครั้วเรือน ไร่ กก./ไร่ บาท/ไร่ บาท/ไร่
	<input checked="" type="checkbox"/> นอกเขตชลประทาน	400 ครั้วเรือน 8,100 ไร่	450 กก./ไร่	5,000 บาท/ไร่	5,000 บาท/ไร่
2.2) ทำสวน	สวน.....พืชผัก.....	4 ครั้วเรือน 4 ไร่ กก./ไร่ บาท/ไร่ บาท/ไร่
2.3) ทำไร่	<input checked="" type="checkbox"/> ไร่อ้อย	3 ครั้วเรือน 24 ไร่ กก./ ไร่ บาท/ไร่ บาท/ไร่
	<input checked="" type="checkbox"/> ไร่ข้าวโพด	4 ครั้วเรือน 4 ไร่ กก./ ไร่ บาท/ไร่ บาท/ไร่
	<input checked="" type="checkbox"/> ไร่มันสำปะหลัง	2 ครั้วเรือน 3.5 ไร่ กก./ ไร่ บาท/ไร่ บาท/ไร่
	<input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ	6 ครั้วเรือน 20 ไร่ กก./ ไร่ บาท/ไร่ บาท/ไร่

(2) หมู่ที่ 2 บ้านโก๋ย มีพื้นที่ทั้งหมด 3,750 ไร่

ประเภทของการทำการเกษตร		จำนวน	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการผลิตเฉลี่ย (บาท/ไร่)	ราคาขายโดยเฉลี่ย (บาท/ไร่)
2.1) ทำนา	<input type="checkbox"/> ในเขตชลประทานคร้วเรือนไร่กก./ไร่บาท/ไร่บาท/ไร่
	<input checked="" type="checkbox"/> นอกเขต ชลประทาน	..139..คร้วเรือน ..2,020.7...ไร่	..360..กก./ไร่	..1,750..บาท/ไร่	..2,160..บาท/ไร่
2.2) ทำสวน	สวน.....พืชผัก.....	..4..คร้วเรือน ..4...ไร่กก./ไร่บาท/ไร่บาท/ไร่
2.3) ทำไร่	<input checked="" type="checkbox"/> ไร่อ้อย	..1..คร้วเรือน ..10...ไร่กก./ไร่บาท/ไร่บาท/ไร่
	<input checked="" type="checkbox"/> ไร่มันสำปะหลัง	..1..คร้วเรือน ..3...ไร่กก./ไร่บาท/ไร่บาท/ไร่
	<input checked="" type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุปาล์มน้ำมัน.....	..3..คร้วเรือน ..46...ไร่กก./ไร่บาท/ไร่บาท/ไร่
2.4) อื่นๆ	<input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุคร้วเรือนไร่กก./ไร่บาท/ไร่บาท/ไร่

หมู่ที่ 3 บ้านหนองใสในเขต อบต. มีพื้นที่ทั้งหมด 700 ไร่

ประเภทของการทำการเกษตร		จำนวน	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการผลิตเฉลี่ย (บาท/ไร่)	ราคาขายโดยเฉลี่ย (บาท/ไร่)
2.1) ทำนา	<input type="checkbox"/> ในเขตชลประทานคร้วเรือนไร่กก./ไร่บาท/ไร่บาท/ไร่
	<input checked="" type="checkbox"/> นอกเขตชลประทาน	30 คร้วเรือน 500 ไร่	400 กก./ไร่	2,000 บาท/ไร่	5,000 บาท/ไร่
2.2) ทำสวน	สวน.....คร้วเรือนไร่กก./ไร่บาท/ไร่บาท/ไร่
2.3) ทำไร่	<input type="checkbox"/> ไร่อ้อยคร้วเรือนไร่กก./ไร่บาท/ไร่บาท/ไร่
	<input type="checkbox"/> ไร่ข้าวโพดคร้วเรือนไร่กก./ไร่บาท/ไร่บาท/ไร่
	<input type="checkbox"/> ไร่มันสำปะหลังคร้วเรือนไร่กก./ไร่บาท/ไร่บาท/ไร่

หมู่ที่ 4 บ้านหนองหัว มีพื้นที่ทั้งหมด 7,083 ไร่

ประเภทของการทำการเกษตร		จำนวน	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการผลิตเฉลี่ย (บาท/ไร่)	ราคาขายโดยเฉลี่ย (บาท/ไร่)
2.1) ทำนา	<input type="checkbox"/> ในเขตชลประทาน ครั้วเรือน ไร่ กก./ไร่ บาท/ไร่ บาท/ไร่
	<input checked="" type="checkbox"/> นอกเขตชลประทาน	458..... ครั้วเรือน 4,011..... ไร่ 750..... กก./ไร่ 5,000..... บาท/ไร่ 5,000..... บาท/ไร่
2.2) ทำสวน	สวน..... 110..... 110..... ครั้วเรือน 75..... ไร่ 1,000..... กก./ไร่ 6,000..... บาท/ไร่ 6,000..... บาท/ ไร่
2.3) ทำไร่	<input checked="" type="checkbox"/> ไร่อ้อย 22..... ครั้วเรือน 100..... ไร่ กก./ไร่	ต้นละ 700..... บาท/ไร่ 6,000..... บาท/ไร่
	<input checked="" type="checkbox"/> ไร่ข้าวโพด 5..... ครั้วเรือน ไร่ 100..... กก./ไร่ 500..... บาท/ไร่ 5,000..... บาท/ ไร่
	<input checked="" type="checkbox"/> ไร่มันสำปะหลัง 10..... ครั้วเรือน 30..... ไร่ 2,000..... กก./ไร่ 3,000..... บาท/ไร่ 3,000..... บาท/ ไร่
	<input checked="" type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ ทำนา..... 150..... ครั้วเรือน ไร่ 780..... กก./ไร่ 4,000..... บาท/ไร่ 4,000..... บาท/ ไร่

หมู่ที่ 5 บ้านหนองไผ่ มีพื้นที่ทั้งหมด 5,745 ไร่

ประเภทของการทำการเกษตร		จำนวน	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการผลิตเฉลี่ย (บาท/ไร่)	ราคาขายโดยเฉลี่ย (บาท/ไร่)
2.1) ทำนา	<input type="checkbox"/> ในเขตชลประทาน ครั้วเรือน ไร่ กก./ไร่ บาท/ไร่ บาท/ไร่
	<input checked="" type="checkbox"/> นอกเขต ชลประทาน	293..... ครั้วเรือน 3,750..... ไร่ 280..... กก./ไร่ 1,000..... บาท/ไร่ 3,080..... บาท/ไร่
2.2) ทำสวน	สวน..... ครั้ว..... 160..... ครั้วเรือน 625..... ไร่ 400..... กก./ ไร่ 2,500..... บาท/ไร่ 8,000..... บาท/ไร่
2.3) ทำไร่	<input checked="" type="checkbox"/> ไร่อ้อย 1..... ครั้วเรือน 5..... ไร่ 15,000..... กก./ ไร่ 6,500..... บาท/ไร่ 12,000..... บาท/ไร่
	<input type="checkbox"/> ไร่ข้าวโพด ครั้วเรือน ไร่ กก./ไร่ บาท/ไร่ บาท/ไร่
	<input type="checkbox"/> ไร่มันสำปะหลัง ครั้วเรือน ไร่ กก./ไร่ บาท/ไร่ บาท/ไร่

หมู่ที่ 6 บ้านหนองแก มีพื้นที่ทั้งหมด 3,060 ไร่

ประเภทของการทำการเกษตร		จำนวน	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการผลิตเฉลี่ย (บาท/ไร่)	ราคาขายโดยเฉลี่ย (บาท/ไร่)
2.1) ทำนา	<input type="checkbox"/> ในเขต ชลประทานคร้วเรือนไร่กก./ไร่บาท/ไร่บาท/ไร่
	<input checked="" type="checkbox"/> นอกเขต ชลประทาน	..60 คร้วเรือน ..600.....ไร่	..400.....กก./ไร่	..5,000.....บาท/ไร่	..5,000.....บาท/ไร่
2.2) ทำสวน	สวน.....คร้วเรือนไร่กก./ไร่บาท/ไร่บาท/ไร่
2.3) ทำไร่	<input type="checkbox"/> ไร่อ้อยคร้วเรือนไร่กก./ไร่บาท/ไร่บาท/ไร่
	<input type="checkbox"/> ไร่ข้าวโพดคร้วเรือนไร่กก./ไร่บาท/ไร่บาท/ไร่
	<input type="checkbox"/> ไร่มันสำปะหลังคร้วเรือนไร่กก./ไร่บาท/ไร่บาท/ไร่

หมู่ที่ 7 บ้านจำปา มีพื้นที่ทั้งหมด 3,520 ไร่

ประเภทของการทำการเกษตร		จำนวน	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการผลิตเฉลี่ย (บาท/ไร่)	ราคาขายโดยเฉลี่ย (บาท/ไร่)
2.1) ทำนา	<input type="checkbox"/> ในเขตชลประทานคร้วเรือนไร่กก./ไร่บาท/ไร่บาท/ไร่
	<input checked="" type="checkbox"/> นอกเขต ชลประทาน	..60.....คร้วเรือน ..861.....ไร่	..320.....กก./ไร่	..1,750.....บาท/ไร่	..4,680.....บาท/ไร่
2.2) ทำสวน	สวน.....คร้วเรือนไร่กก./ไร่บาท/ไร่บาท/ไร่
2.3) ทำไร่	<input checked="" type="checkbox"/> ไร่อ้อย	..1.....คร้วเรือน ..17.....ไร่กก./ไร่	..3,800.....บาท/ไร่	..8,800.....บาท/ไร่
	<input checked="" type="checkbox"/> ไร่มันสำปะหลัง	..1.....คร้วเรือน ..7.....ไร่	..2,500.....กก./ไร่	..2,500.....บาท/ไร่	..5,000.....บาท/ไร่
	<input checked="" type="checkbox"/> อื่นๆ โปรตระกูลปลูกผัก-ถั่ว.....	..10.....คร้วเรือน ..9.....ไร่กก./ไร่	..2,000.....บาท/ไร่	..4,000.....บาท/ไร่

หมู่ที่ 8 บ้านถ่อนน้อย มีพื้นที่ทั้งหมด 3,500 ไร่

ประเภทของการทำการเกษตร		จำนวน	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการผลิตเฉลี่ย (บาท/ไร่)	ราคาขายโดยเฉลี่ย (บาท/ไร่)
2.1) ทำนา	<input type="checkbox"/> ในเขตชลประทานคร้วเรือนไร่กก./ไร่บาท/ไร่บาท/ไร่
	<input checked="" type="checkbox"/> นอกเขตชลประทาน	...120 คร้วเรือน ...2,858.....ไร่	...440...กก./ ไร่	...1,980...บาท/ไร่	...5,720...บาท/ไร่
2.2) ทำสวน	สวน.....คร้วเรือนไร่กก./ไร่บาท/ไร่บาท/ไร่
2.3) ทำไร่	<input checked="" type="checkbox"/> ไร่อ้อย	...1...คร้วเรือน ...15...ไร่	...500...กก./ ไร่บาท/ไร่	...2,500...บาท/ ไร่
	<input type="checkbox"/> ไร่ข้าวโพดคร้วเรือนไร่กก./ไร่บาท/ไร่บาท/ไร่
	<input checked="" type="checkbox"/> ไร่มันสำปะหลัง	...5...คร้วเรือน ...80...ไร่	...680...กก./ ไร่	...1,200...บาท/ไร่	...1,700...บาท/ ไร่

หมู่ที่ 9 บ้านตูม มีพื้นที่ทั้งหมด 3,000 ไร่

ประเภทของการทำการเกษตร		จำนวน	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการผลิตเฉลี่ย (บาท/ไร่)	ราคาขายโดยเฉลี่ย (บาท/ไร่)
2.1) ทำนา	<input type="checkbox"/> ในเขตชลประทานคร้วเรือนไร่กก./ไร่บาท/ไร่บาท/ไร่
	<input checked="" type="checkbox"/> นอกเขตชลประทาน	...27...คร้วเรือน ...193.....ไร่	...450...กก./ไร่	...2,300...บาท/ไร่	...5,000...บาท/ไร่
2.2) ทำสวน	สวน.....คร้วเรือนไร่กก./ไร่บาท/ไร่บาท/ไร่
2.3) ทำไร่	<input type="checkbox"/> ไร่อ้อยคร้วเรือนไร่กก./ไร่บาท/ไร่บาท/ไร่
	<input type="checkbox"/> ไร่ข้าวโพดคร้วเรือนไร่กก./ไร่บาท/ไร่บาท/ไร่
	<input checked="" type="checkbox"/> ไร่มันสำปะหลัง	...1...คร้วเรือน ...7...ไร่กก./ไร่บาท/ไร่บาท/ไร่
	<input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุคร้วเรือนไร่กก./ไร่บาท/ไร่บาท/ไร่

หมู่ที่ 10 บ้านดอนภู มีพื้นที่ทั้งหมด 3,500 ไร่

ประเภทของการทำการเกษตร		จำนวน	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการผลิตเฉลี่ย (บาท/ไร่)	ราคาขายโดยเฉลี่ย (บาท/ไร่)
2.1) ทำนา	<input type="checkbox"/> ในเขตชลประทาน ครัวเรือน ไร่ กก./ไร่ บาท/ไร่ บาท/ไร่
	<input checked="" type="checkbox"/> นอกเขตชลประทาน	595..... ครัวเรือน 3,500..... ไร่	400..... กก./ไร่	5,000..... บาท/ไร่	5,000..... บาท/ไร่
2.2) ทำสวน	สวน..... ครัวเรือน ไร่ กก./ไร่ บาท/ไร่ บาท/ไร่
	สวน..... ครัวเรือน ไร่ กก./ไร่ บาท/ไร่ บาท/ไร่
2.3) ทำไร่	<input type="checkbox"/> ไร่อ้อย ครัวเรือน ไร่ กก./ไร่ บาท/ไร่ บาท/ไร่
	<input type="checkbox"/> ไร่ข้าวโพด ครัวเรือน ไร่ กก./ไร่ บาท/ไร่ บาท/ไร่
	<input type="checkbox"/> ไร่มันสำปะหลัง ครัวเรือน ไร่ กก./ไร่ บาท/ไร่ บาท/ไร่
	<input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ ครัวเรือน ไร่ กก./ไร่ บาท/ไร่ บาท/ไร่

หมู่ที่ 11 บ้านนาหวาน มีพื้นที่ทั้งหมด 4,115 ไร่

ประเภทของการทำการเกษตร		จำนวน	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการผลิตเฉลี่ย (บาท/ไร่)	ราคาขายโดยเฉลี่ย (บาท/ไร่)
2.1) ทำนา	<input type="checkbox"/> ในเขตชลประทาน ครัวเรือน ไร่ กก./ไร่ บาท/ไร่ บาท/ไร่
	<input checked="" type="checkbox"/> นอกเขตชลประทาน	121..... ครัวเรือน 3,000..... ไร่	400..... กก./ไร่	2,500..... บาท/ไร่	4,500..... บาท/ไร่
2.2) ทำสวน	สวน.....ยางพารา	10..... ครัวเรือน 32..... ไร่ กก./ไร่ บาท/ไร่ บาท/ไร่
2.3) ทำไร่	<input type="checkbox"/> ไร่อ้อย ครัวเรือน ไร่ กก./ไร่ บาท/ไร่ บาท/ไร่
	<input type="checkbox"/> ไร่ข้าวโพด ครัวเรือน ไร่ กก./ไร่ บาท/ไร่ บาท/ไร่
	<input type="checkbox"/> ไร่มันสำปะหลัง ครัวเรือน ไร่ กก./ไร่ บาท/ไร่ บาท/ไร่
	<input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ ครัวเรือน ไร่ กก./ไร่ บาท/ไร่ บาท/ไร่

หมู่ที่ 12 บ้านหนองไผ่คำ มีพื้นที่ทั้งหมด 1,564 ไร่

ประเภทของการทำการเกษตร		จำนวน	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการผลิต เฉลี่ย (บาท/ไร่)	ราคาขายโดยเฉลี่ย (บาท/ไร่)
2.1) ทำนา	<input type="checkbox"/> ในเขตชลประทาน ครั้วเรือน ไร่ กก./ไร่ บาท/ไร่ บาท/ไร่
	<input checked="" type="checkbox"/> นอกเขตชลประทาน	..148... ครั้วเรือน ..123... ไร่	..8,000... กก./ไร่	..7,000... บาท/ไร่	..14,400... บาท/ ไร่
2.2) ทำสวน	สวน ..ดาวเรือง.....	4 ครั้วเรือน 3 ไร่ กก./ไร่1,000 บาท/ไร่5,000... บาท/ ไร่
2.3) ทำไร่	<input checked="" type="checkbox"/> ไร่อ้อย	1 ครั้วเรือน 30 ไร่3,000... กก./ไร่1,500... บาท/ ไร่2,400... บาท/ไร่
	<input checked="" type="checkbox"/> ไร่ข้าวโพด	1 ครั้วเรือน 1 ไร่ กก./ไร่1,000... บาท/ ไร่3,000... บาท/ไร่
	<input checked="" type="checkbox"/> ไร่มันสำปะหลัง	4 ครั้วเรือน 30 ไร่1,000... กก./ไร่1,000... บาท/ ไร่800... บาท/ไร่
	<input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ ครั้วเรือน ไร่ กก./ไร่ บาท/ไร่ บาท/ไร่

หมู่ที่ 13 บ้านดอนหัน มีพื้นที่ทั้งหมด 384 ไร่

ประเภทของการทำการเกษตร		จำนวน	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการผลิต เฉลี่ย (บาท/ไร่)	ราคาขายโดย เฉลี่ย (บาท/ไร่)
2.1) ทำนา	<input type="checkbox"/> ในเขตชลประทาน ครั้วเรือน ไร่ กก./ไร่ บาท/ไร่ บาท/ไร่
	<input checked="" type="checkbox"/> นอกเขตชลประทาน	..205... ครั้วเรือน ..384... ไร่	..560... กก./ไร่	..2,375... บาท/ ไร่	..4,537.5... บาท/ไร่
2.2) ทำสวน	สวน ครั้วเรือน ไร่ กก./ไร่ บาท/ไร่ บาท/ไร่
2.3) ทำไร่	<input type="checkbox"/> ไร่อ้อย ครั้วเรือน ไร่ กก./ไร่ บาท/ไร่ บาท/ไร่
	<input type="checkbox"/> ไร่ข้าวโพด ครั้วเรือน ไร่ กก./ไร่ บาท/ไร่ บาท/ไร่
	<input type="checkbox"/> ไร่มันสำปะหลัง ครั้วเรือน ไร่ กก./ไร่ บาท/ไร่ บาท/ไร่
	<input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ ครั้วเรือน ไร่ กก./ไร่ บาท/ไร่ บาท/ไร่

หมู่ที่ 15 บ้านโนนสะอาด มีพื้นที่ทั้งหมด 1,906 ไร่

ประเภทของการทำการเกษตร		จำนวน	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการผลิตเฉลี่ย (บาท/ไร่)	ราคาขายโดยเฉลี่ย (บาท/ไร่)
2.1) ทำนา	<input type="checkbox"/> ในเขตชลประทาน ครัวเรือน ไร่ กก./ไร่ บาท/ไร่ บาท/ไร่
	<input checked="" type="checkbox"/> นอกเขตชลประทาน	..169... ครัวเรือน ..1,106... ไร่	..412.5... กก./ไร่	..1,800... บาท/ไร่	..4,537.5... บาท/ ไร่
2.2) ทำสวน	สวน..... ครัวเรือน ไร่ กก./ไร่ บาท/ไร่ บาท/ไร่
2.3) ทำไร่	<input type="checkbox"/> ไร่อ้อย ครัวเรือน ไร่ กก./ไร่ บาท/ไร่ บาท/ไร่
	<input type="checkbox"/> ไร่ข้าวโพด ครัวเรือน ไร่ กก./ไร่ บาท/ไร่ บาท/ไร่
	<input type="checkbox"/> ไร่มันสำปะหลัง ครัวเรือน ไร่ กก./ไร่ บาท/ไร่ บาท/ไร่
	<input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ ครัวเรือน ไร่ กก./ไร่ บาท/ไร่ บาท/ไร่

หมู่ที่ 17 บ้านหนองใส 2 มีพื้นที่ทั้งหมด 4,894 ไร่

ประเภทของการทำการเกษตร		จำนวน	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการผลิตเฉลี่ย (บาท/ไร่)	ราคาขายโดยเฉลี่ย (บาท/ไร่)
2.1) ทำนา	<input checked="" type="checkbox"/> ในเขตชลประทาน	...7... ครัวเรือน ...63... ไร่	...500... กก./ไร่	...2,800... บาท/ไร่	...5,000... บาท/ไร่
	<input checked="" type="checkbox"/> นอกเขตชลประทาน	..158... ครัวเรือน ..4,437... ไร่	..450... กก./ไร่	..2,830... บาท/ไร่	..5,300... บาท/ไร่
2.2) ทำสวน	สวน..... ครัวเรือน ไร่ กก./ไร่ บาท/ไร่ บาท/ไร่
2.3) ทำไร่	<input type="checkbox"/> ไร่อ้อย ครัวเรือน ไร่ กก./ไร่ บาท/ไร่ บาท/ไร่
	<input type="checkbox"/> ไร่ข้าวโพด ครัวเรือน ไร่ กก./ไร่ บาท/ไร่ บาท/ไร่
	<input type="checkbox"/> ไร่มันสำปะหลัง ครัวเรือน ไร่ กก./ไร่ บาท/ไร่ บาท/ไร่
	<input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ ครัวเรือน ไร่ กก./ไร่ บาท/ไร่ บาท/ไร่

หมู่ที่ 18 บ้านโนนกกอก มีพื้นที่ทั้งหมด 1,500 ไร่

ประเภทของการทำการเกษตร		จำนวน	ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนการผลิตเฉลี่ย (บาท/ไร่)	ราคาขายโดยเฉลี่ย (บาท/ไร่)
2.1) ทำนา	<input type="checkbox"/> ในเขตชลประทาน ครัวเรือน ไร่ กก./ไร่ บาท/ไร่ บาท/ไร่
	<input checked="" type="checkbox"/> นอกเขตชลประทาน	..56.. ครัวเรือน ..617.. ไร่	..160.. กก./ไร่	..1,000.. บาท/ไร่	..2,800.. บาท/ไร่
2.2) ทำสวน	สวน..... ครัวเรือน ไร่ กก./ไร่ บาท/ไร่ บาท/ไร่
	สวน..... ครัวเรือน ไร่ กก./ไร่ บาท/ไร่ บาท/ไร่
2.3) ทำไร่	<input type="checkbox"/> ไร่อ้อย ครัวเรือน ไร่ กก./ไร่ บาท/ไร่ บาท/ไร่
	<input type="checkbox"/> ไร่ข้าวโพด ครัวเรือน ไร่ กก./ไร่ บาท/ไร่ บาท/ไร่
	<input checked="" type="checkbox"/> ไร่มันสำปะหลัง	..2.. ครัวเรือน ..6.. ไร่ กก./ไร่ บาท/ไร่ บาท/ไร่
	<input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ ครัวเรือน ไร่ กก./ไร่ บาท/ไร่ บาท/ไร่

4.7.3 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

(1) บ้านหนองนาคำ หมู่ที่ 1 มีแหล่งน้ำทางการเกษตร ดังนี้

แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ความเพียงพอของปริมาณน้ำฝนที่ใช้ในการทำ การเกษตร		ปริมาณน้ำฝนที่ตกโดยเฉลี่ยในปีที่ ผ่านมา (มิลลิเมตร) กรณีที่ทราบโปรด ระบุ			
	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ				
3.1) ปริมาณน้ำฝน		✓	1,500 มิลลิเมตร			
แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ลำดับ ความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำเพื่อ การเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำการเกษตร		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละ ของ ครัวเรือน ที่เข้าถึงฯ
3.2) แหล่งน้ำธรรมชาติ						
1. แม่น้ำ	1		✓		✓	0
2. ห้วย/ลำธาร	2		✓		✓	50
3. คลอง	3		✓		✓	50
4. หนองน้ำ/บึง	4		✓		✓	10
5. น้ำตก						
6. อื่นๆ(โปรดระบุ)						
6.1)						
3.3) แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น						
1. แก้มลิง						
2. อ่างเก็บน้ำ						
3. ฝาย						
4. สระ	1		✓		✓	10
5. คลองชลประทาน	2		✓		✓	0
6. อื่นๆ(โปรดระบุ)						
6.1)						

หมายเหตุ บ้านหนองนาคำ หมู่ที่ 1 น้ำที่ใช้เพื่อการเกษตร ไม่เพียงพอช่วงเดือนเมษายน-พฤษภาคม

(2) บ้านโก้ย หมู่ที่ 2 มีแหล่งน้ำทางการเกษตร ดังนี้

แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ความเพียงพอของปริมาณน้ำฝนที่ใช้ในการทำ การเกษตร		ปริมาณน้ำฝนที่ตกโดยเฉลี่ยในปีที่ ผ่านมา (มิลลิเมตร) กรณีที่ทราบโปรด ระบุ				
	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ			ห้วงถึง	ไม่ห้วงถึง	ร้อยละ ของ ครัวเรือน ที่เข้าถึงฯ
3.1) ปริมาณน้ำฝน		✓					1,500 มิลลิเมตร
แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ลำดับ ความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำเพื่อ การเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำทางการเกษตร			
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ห้วงถึง	ไม่ห้วงถึง	ร้อยละ ของ ครัวเรือน ที่เข้าถึงฯ	
3.2) แหล่งน้ำธรรมชาติ							
1. แม่น้ำ							
2. ห้วย/ลำธาร	2		✓		✓		50
3. คลอง							
4. หนองน้ำ/บึง	5		✓		✓		0
5. น้ำตก							
6. อื่นๆ(โปรดระบุ)							
6.1)							
3.3) แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น							
1. แก้มลิง							
2. อ่างเก็บน้ำ	1		✓		✓		10
3. ฝาย	3		✓		✓		10
4. สระ	4		✓		✓		10
5. คลองชลประทาน							
6. อื่นๆ(โปรดระบุ)							
6.1)							

หมายเหตุ บ้านโก้ย หมู่ที่ 2 น้ำที่ใช้เพื่อการเกษตร ไม่เพียงพอช่วงเดือนเมษายน-พฤษภาคม

(3) บ้านหนองไส หมู่ที่ 3 มีแหล่งน้ำทางการเกษตร ดังนี้

แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ความเพียงพอของปริมาณน้ำฝนที่ใช้ในการทำ การเกษตร		ปริมาณน้ำฝนที่ตกโดยเฉลี่ยในปีที่ ผ่านมา (มิลลิเมตร) กรณีที่ทราบโปรด ระบุ			
	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ			ทั้งหมด	ร้อยละ ของ ครัวเรือน ที่เข้าถึง ฯ
3.1) ปริมาณน้ำฝน		✓			1,500 มิลลิเมตร	
แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ลำดับ ความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำเพื่อ การเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำการเกษตร		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	
3.2) แหล่งน้ำธรรมชาติ						
1. แม่น้ำ						
2. ห้วย/ลำธาร	4		✓		✓	50
3. คลอง	2	✓		✓		10
4. หนองน้ำ/บึง	1	✓		✓		10
5. น้ำตก						
6. อื่นๆ(โปรดระบุ)						
6.1)						
3.3) แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น						
1. แก้มลิง						
2. อ่างเก็บน้ำ						
3. ฝาย						
4. สระ	3		✓		✓	10
5. คลองชลประทาน						
6. อื่นๆ(โปรดระบุ)						
6.1)						

หมายเหตุ บ้านหนองไส หมู่ที่ 3 น้ำที่ใช้เพื่อการเกษตร ไม่เพียงพอช่วงเดือนเมษายน-พฤษภาคม

(4) บ้านหนองหว้า หมู่ที่ 4 มีแหล่งน้ำทางการเกษตร ดังนี้

แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ความเพียงพอของปริมาณน้ำฝนที่ใช้ในการทำ การเกษตร		ปริมาณน้ำฝนที่ตกโดยเฉลี่ยในปี ที่ผ่านมา (มิลลิเมตร) กรณีที่ทราบโปรด ระบุ			
	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ				
3.1) ปริมาณน้ำฝน		✓	1,500 มิลลิเมตร			
แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ลำดับ ความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำเพื่อ การเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำทางการเกษตร		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละ ของ ครัวเรือน ที่เข้าถึงฯ
3.2) แหล่งน้ำธรรมชาติ						
1. แม่น้ำ						
2. ห้วย/ลำธาร						
3. คลอง						
4. หนองน้ำ/บึง	3		✓		✓	0
5. น้ำตก						
6. อื่นๆ(โปรดระบุ)						
6.1) ...ใช้น้ำประปา หมู่บ้าน...	1		✓		✓	150
3.3) แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น						
1. แก้มลิง						
2. อ่างเก็บน้ำ						
3. ฝาย						
4. สระ						
5. คลองชลประทาน						
6. อื่นๆ(โปรดระบุ)						
6.1...หนองหมู่บ้าน.....	2		✓		✓	50

หมายเหตุ บ้านหนองหว้า หมู่ที่ 4 น้ำที่ใช้เพื่อการเกษตร ไม่เพียงพอช่วงเดือนเมษายน-พฤษภาคม

(5) บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 5 มีแหล่งน้ำทางการเกษตร ดังนี้

แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ความเพียงพอของปริมาณน้ำฝนที่ใช้ในการ ทำการเกษตร		ปริมาณน้ำฝนที่ตกโดยเฉลี่ยในปีที่ ผ่านมา (มิลลิเมตร) กรณีที่ทราบไปรตระบุ			
	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	การเข้าถึงแหล่งน้ำการเกษตร		ร้อยละ ของ ครัวเรือน ที่เข้าถึง	
3.1) ปริมาณน้ำฝน		✓			1,500 มิลลิเมตร	
แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ลำดับ ความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำเพื่อ ทำการเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำการเกษตร		ร้อยละ ของ ครัวเรือน ที่เข้าถึง
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	
3.2) แหล่งน้ำธรรมชาติ						
1. แม่น้ำ						
2. ห้วย/ลำธาร	2		✓		✓	10
3. คลอง	3		✓		✓	10
4. หนองน้ำ/บึง						
5. น้ำตก						
6. อื่นๆ(ไปรตระบุ)						
6.1)						
6.2)						
6.3)						
3.3) แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น						
1. แก้มลิง						
2. อ่างเก็บน้ำ						
3. ฝาย						
4. สระ	1		✓		✓	10
5. คลองชลประทาน						
6. อื่นๆ(ไปรตระบุ)						
6.1.....						

หมายเหตุ บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 5 น้ำที่ใช้เพื่อการเกษตร ไม่เพียงพอช่วงเดือนเมษายน-พฤษภาคม

(6) บ้านหนองแก หมู่ที่ 6 มีแหล่งน้ำทางการเกษตร ดังนี้

แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ความเพียงพอของปริมาณน้ำฝนที่ใช้ในการทำ การเกษตร		ปริมาณน้ำฝนที่ตกโดยเฉลี่ยในปี ที่ผ่านมา (มิลลิเมตร) กรณีที่ทราบโปรด ระบุ			
	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	การเข้าถึงแหล่งน้ำการเกษตร		ร้อยละ ของ ครัวเรือน ที่เข้าถึง ฯ	
3.1) ปริมาณน้ำฝน		✓			1,500 มิลลิเมตร	
แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ลำดับ ความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำเพื่อ การเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำการเกษตร		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	
3.2) แหล่งน้ำธรรมชาติ						
1. แม่น้ำ						
2. ห้วย/ลำธาร	2		✓		✓	10
3. คลอง	3		✓		✓	10
4. หนองน้ำ/บึง	4		✓		✓	0
5. น้ำตก						
6. อื่นๆ(โปรดระบุ)						
6.1)						
3.3) แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น						
1. แก้มลิง						
2. อ่างเก็บน้ำ						
3. ฝาย						
4. สระ	1		✓		✓	10
5. คลองชลประทาน						
6. อื่นๆ(โปรดระบุ)						
6.1)						

หมายเหตุ บ้านหนองแก หมู่ที่ 6 น้ำที่ใช้เพื่อการเกษตร ไม่เพียงพอ ช่วงเดือนเมษายน-พฤษภาคม

(7) บ้านจำปา หมู่ที่ 7 มีแหล่งน้ำทางการเกษตร ดังนี้

แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ความเพียงพอของปริมาณน้ำฝนที่ใช้ในการทำ การเกษตร		ปริมาณน้ำฝนที่ตกโดยเฉลี่ยในปีที่ ผ่านมา (มิลลิเมตร) กรณีที่ทราบไปรด ระบู่			
	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ				
3.1) ปริมาณน้ำฝน		✓			1,500 มิลลิเมตร	
แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ลำดับ ความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำเพื่อ การเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำการเกษตร		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละ ของ ครัวเรือน ที่เข้าถึงฯ
3.2) แหล่งน้ำธรรมชาติ						
1. แม่น้ำ						
2. ห้วย/ลำธาร	1		✓		✓	10
3. คลอง	2		✓		✓	10
4. หนองน้ำ/บึง						
5. น้ำตก						
6. อื่นๆ(ไปรดระบู่)						
6.1)						
3.3) แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น						
1. แก้มลิง						
2. อ่างเก็บน้ำ						
3. ฝาย						
4. สระ	3		✓		✓	50
5. คลองชลประทาน						
6. อื่นๆ(ไปรดระบู่)						
6.1)						

หมายเหตุ บ้านจำปา หมู่ที่ 7 น้ำที่ใช้เพื่อการเกษตร ไม่เพียงพอช่วงเดือนเมษายน-พฤษภาคม

(8) บ้านถ่อนน้อย หมู่ที่ 8 มีแหล่งน้ำทางการเกษตร ดังนี้

แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ความเพียงพอของปริมาณน้ำฝนที่ใช้ในการทำ การเกษตร		ปริมาณน้ำฝนที่ตกโดยเฉลี่ยในปีที่ ผ่านมา (มิลลิเมตร) กรณีที่ทราบโปรด ระบุ			
	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ				
3.1) ปริมาณน้ำฝน		✓			1,500 มิลลิเมตร	
แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ลำดับ ความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำเพื่อ การเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำทางการเกษตร		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละ ของ ครัวเรือน ที่เข้าถึง ฯ
3.2) แหล่งน้ำธรรมชาติ						
1. แม่น้ำ						
2. ห้วย/ลำธาร	1		✓		✓	15
3. คลอง	2		✓		✓	0
4. หนองน้ำ/บึง						
5. น้ำตก						
6. อื่นๆ(โปรดระบุ)						
6.1)						
3.3) แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น						
1. แก้มลิง						
2. อ่างเก็บน้ำ						
3. ฝาย						
4. สระ	3		✓		✓	12
5. คลองชลประทาน						
6. อื่นๆ(โปรดระบุ)						
6.1)						

หมายเหตุ บ้านถ่อนน้อย หมู่ที่ 8 น้ำที่ใช้เพื่อการเกษตร ไม่เพียงพอช่วงเดือนเมษายน-พฤษภาคม

(9) บ้านตุม หมู่ที่ 9 มีแหล่งน้ำทางการเกษตร ดังนี้

แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ความเพียงพอของปริมาณน้ำฝนที่ใช้ในการทำ การเกษตร		ปริมาณน้ำฝนที่ตกโดยเฉลี่ยในปีที่ ผ่านมา (มิลลิเมตร) กรณีที่ทราบโปรด ระบุ			
	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ				
3.1) ปริมาณน้ำฝน		✓			1,500 มิลลิเมตร	
แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ลำดับ ความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำเพื่อ การเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำการเกษตร		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละ ของ ครัวเรือน ที่เข้าถึง ฯ
3.2) แหล่งน้ำธรรมชาติ						
1. แม่น้ำ						
2. ห้วย/ลำธาร	2		✓		✓	10
3. คลอง	3		✓		✓	10
4. ท่อน้ำ/บึง	1		✓		✓	50
5. น้ำตก						
6. อื่นๆ(โปรดระบุ)						
6.1)						
3.3) แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น						
1. แก้มลิง						
2. อ่างเก็บน้ำ						
3. ฝาย						
4. สระ						
5. คลองชลประทาน						
6. อื่นๆ(โปรดระบุ)						
6.1)						

หมายเหตุ บ้านตุม หมู่ที่ 9 น้ำที่ใช้เพื่อการเกษตร ไม่เพียงพอช่วงเดือนเมษายน-พฤษภาคม

(10)บ้านดอนกู่ หมู่ที่ 10 มีแหล่งน้ำทางการเกษตร ดังนี้

แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ความเพียงพอของปริมาณน้ำฝนที่ใช้ในการทำ การเกษตร		ปริมาณน้ำฝนที่ตกโดยเฉลี่ยในปีที่ ผ่านมา (มิลลิเมตร) กรณีที่ทราบโปรด ระบุ			
	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ				
3.1) ปริมาณน้ำฝน		✓	1,500 มิลลิเมตร			
แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ลำดับ ความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำเพื่อ การเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำทางการเกษตร		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละ ของ ครัวเรือน ที่เข้าถึง ฯ
3.2) แหล่งน้ำธรรมชาติ						
1. แม่น้ำ	1		✓		✓	30
2. ห้วย/ลำธาร	2		✓		✓	10
3. คลอง						
4. หนองน้ำ/บึง						
5. น้ำตก						
6. อื่นๆ(โปรดระบุ)						
6.1)						
3.3) แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น						
1. แก้มลิง						
2. อ่างเก็บน้ำ						
3. ฝาย						
4. สระ	3		✓		✓	10
5. คลองชลประทาน						
6. อื่นๆ(โปรดระบุ)						
6.1)						

หมายเหตุ บ้านดอนกู่ หมู่ที่ 10 น้ำที่ใช้เพื่อการเกษตร ไม่เพียงพอช่วงเดือนเมษายน-พฤษภาคม

(11)บ้านนาหวาน หมู่ที่ 11 มีแหล่งน้ำทางการเกษตร ดังนี้

แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ความเพียงพอของปริมาณน้ำฝนที่ใช้ในการทำ การเกษตร		ปริมาณน้ำฝนที่ตกโดยเฉลี่ยในปีที่ ผ่านมา (มิลลิเมตร) กรณีที่ทราบโปรตรระบุ			
	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	การเข้าถึงแหล่งน้ำการเกษตร		ร้อยละ ของ ครัวเรือน ที่เข้าถึง ฯ	
3.1) ปริมาณน้ำฝน		✓			1,500 มิลลิเมตร	
แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ลำดับ ความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำเพื่อ การเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำการเกษตร		ร้อยละ ของ ครัวเรือน ที่เข้าถึง ฯ
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	
3.2) แหล่งน้ำธรรมชาติ						
1. แม่น้ำ						
2. ห้วย/ลำธาร	1		✓		✓	10
3. คลอง	2		✓		✓	10
4. ท่อน้ำ/บึง						
5. น้ำตก						
6. อื่นๆ(โปรตรระบุ)						
6.1)						
3.3) แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น						
1. แก้มลิง						
2. อ่างเก็บน้ำ						
3. ฝาย						
4. สระ	3		✓		✓	10
5. คลองชลประทาน						
6. อื่นๆ(โปรตรระบุ)						
6.1)						

หมายเหตุ บ้านนาหวาน หมู่ที่ 11 น้ำที่ใช้เพื่อการเกษตร ไม่เพียงพอช่วงเดือนเมษายน-พฤษภาคม

(12)บ้านหนองไผ่คำ หมู่ที่ 12 มีแหล่งน้ำทางการเกษตร ดังนี้

แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ความเพียงพอของปริมาณน้ำฝนที่ใช้ในการทำ การเกษตร		ปริมาณน้ำฝนที่ตกโดยเฉลี่ยในปีที่ ผ่านมา (มิลลิเมตร) กรณีที่ทราบโปรตรระบุ			
	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	การเข้าถึงแหล่งน้ำการเกษตร		ร้อยละ ของ ครัวเรือน ที่เข้าถึง ฯ	
3.1) ปริมาณน้ำฝน		✓			1,500 มิลลิเมตร	
แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ลำดับ ความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำเพื่อ การเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำการเกษตร		ร้อยละ ของ ครัวเรือน ที่เข้าถึง ฯ
		เพียงพอ	ไม่ เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	
3.2) แหล่งน้ำธรรมชาติ						
1. แม่น้ำ	3		✓		✓	0
2. ห้วย/ลำธาร	1		✓		✓	10
3. คลอง	2		✓		✓	10
4. หนองน้ำ/บึง						
5. น้ำตก						
6. อื่นๆ(โปรตรระบุ)						
6.1)						
3.3) แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น						
1. แก้มลิง						
2. อ่างเก็บน้ำ						
3. ฝาย						
4. สระ	4		✓		✓	10
5. คลองชลประทาน						
6. อื่นๆ(โปรตรระบุ)						
6.1)						

หมายเหตุ บ้านหนองไผ่คำ หมู่ที่ 12 น้ำที่ใช้เพื่อการเกษตร ไม่เพียงพอช่วงเดือนเมษายน-พฤษภาคม

(13)บ้านดอนหัน หมู่ที่ 13 มีแหล่งน้ำทางการเกษตร ดังนี้

แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ความเพียงพอของปริมาณน้ำฝนที่ใช้ในการทำ การเกษตร		ปริมาณน้ำฝนที่ตกโดยเฉลี่ยในปีที่ ผ่านมา (มิลลิเมตร) กรณีที่ทราบโปรด ระบุ			
	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ				
3.1) ปริมาณน้ำฝน		✓	1,500 มิลลิเมตร			
แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ลำดับ ความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำเพื่อ การเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำทางการเกษตร		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละ ของ ครัวเรือน ที่เข้าถึง ฯ
3.2) แหล่งน้ำธรรมชาติ						
1. แม่น้ำ						
2. ห้วย/ลำธาร	1		✓		✓	10
3. คลอง	2		✓		✓	10
4. หนองน้ำ/บึง						
5. น้ำตก						
6. อื่นๆ(โปรดระบุ)						
6.1)						
3.3) แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น						
1. แก้มลิง						
2. อ่างเก็บน้ำ						
3. ฝาย						
4. สระ	4		✓		✓	50
5. คลองชลประทาน						
6. อื่นๆ(โปรดระบุ)						
6.1)						

หมายเหตุ บ้านดอนหัน หมู่ที่ 13 น้ำที่ใช้เพื่อการเกษตร ไม่เพียงพอช่วงเดือนเมษายน-พฤษภาคม

(14)บ้านโนนสะอาด หมู่ที่ 15 มีแหล่งน้ำทางการเกษตร ดังนี้

แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ความเพียงพอของปริมาณน้ำฝนที่ใช้ในการทำ การเกษตร		ปริมาณน้ำฝนที่ตกโดยเฉลี่ยในปีที่ ผ่านมา (มิลลิเมตร) กรณีที่ทราบโปรด ระบุ			
	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ				
3.1) ปริมาณน้ำฝน		✓	1,500 มิลลิเมตร			
แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ลำดับ ความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำเพื่อ การเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำทางการเกษตร		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละ ของ ครัวเรือน ที่เข้าถึง ฯ
3.2) แหล่งน้ำธรรมชาติ						
1. แม่น้ำ						
2. ห้วย/ลำธาร	1		✓		✓	20
3. คลอง	2		✓		✓	10
4. หนองน้ำ/บึง						
5. น้ำตก						
6. อื่นๆ(โปรดระบุ)						
6.1)						
3.3) แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น						
1. แก้มลิง						
2. อ่างเก็บน้ำ						
3. ฝาย						
4. สระ	3		✓		✓	20
5. คลองชลประทาน						
6. อื่นๆ(โปรดระบุ)						
6.1)						

หมายเหตุ บ้านโนนสะอาด หมู่ที่ 15 น้ำที่ใช้เพื่อการเกษตร ไม่เพียงพอช่วงเดือนเมษายน-พฤษภาคม

(15)บ้านหนองไส 2 หมู่ที่ 17 มีแหล่งน้ำทางการเกษตร ดังนี้

แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ความเพียงพอของปริมาณน้ำฝนที่ใช้ในการทำ การเกษตร		ปริมาณน้ำฝนที่ตกโดยเฉลี่ยในปีที่ ผ่านมา (มิลลิเมตร) กรณีที่ทราบโปรด ระบุ			
	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ				
3.1) ปริมาณน้ำฝน		✓	1,500 มิลลิเมตร			
แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ลำดับ ความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำเพื่อ การเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำทางการเกษตร		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละ ของ ครัวเรือน ที่เข้าถึง ๖
3.2) แหล่งน้ำธรรมชาติ						
1. แม่น้ำ						
2. ห้วย/ลำธาร	1		✓		✓	10
3. คลอง	2		✓		✓	10
4. หนองน้ำ/บึง						
5. น้ำตก						
6. อื่นๆ(โปรดระบุ)						
6.1)	3	✓			✓	20
3.3) แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น						
1. แก้มลิง						
2. อ่างเก็บน้ำ						
3. ฝาย						
4. สระ	4		✓		✓	0
5. คลองชลประทาน						
6. อื่นๆ(โปรดระบุ)						
6.1)						

หมายเหตุ บ้านหนองไส 2 หมู่ที่ 17 น้ำที่ใช้เพื่อการเกษตร ไม่เพียงพอช่วงเดือนเมษายน-พฤษภาคม

(16)บ้านโนนกกอก หมู่ที่ 18 มีแหล่งน้ำทางการเกษตร ดังนี้

แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ความเพียงพอของปริมาณน้ำฝนที่ใช้ในการทำ การเกษตร		ปริมาณน้ำฝนที่ตกโดยเฉลี่ยในปีที่ ผ่านมา (มิลลิเมตร) กรณีที่ทราบโปรด ระบุ			
	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	การเข้าถึงแหล่งน้ำการเกษตร		ร้อยละของ ครัวเรือนที่ เข้าถึงฯ	
3.1) ปริมาณน้ำฝน		✓			1,500 มิลลิเมตร	
แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ลำดับ ความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำเพื่อ การเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำการเกษตร		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละของ ครัวเรือนที่ เข้าถึงฯ
3.2) แหล่งน้ำธรรมชาติ						
1. แม่น้ำ						
2. ห้วย/ลำธาร	1		✓		✓	18
3. คลอง						
4. หนองน้ำ/บึง						
5. น้ำตก						
6. อื่นๆ(โปรดระบุ)						
6.1)						
3.3) แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น						
1. แก้มลิง						
2. อ่างเก็บน้ำ						
3. ฝาย	2		✓		✓	10
4. สระ	3		✓		✓	10
5. คลองชลประทาน						
6. อื่นๆ(โปรดระบุ)						
6.1)						

หมายเหตุ บ้านโนนกกอก หมู่ที่ 18 น้ำที่ใช้เพื่อการเกษตร ไม่เพียงพอช่วงเดือนเมษายน-พฤษภาคม

4.7.4 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)

(1) บ้านหนองนาคำ หมู่ที่ 1 มีแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)

ดังนี้

แหล่งน้ำ	ไม่มี	มี		ทั่วถึงหรือไม่		ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึง
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	
4.1 บ่อบาดาลสาธารณะ	✓					
4.2 บ่อน้ำตื้นสาธารณะ			✓		✓	10
4.3 ประปาหมู่บ้าน (ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)			✓		✓	10
4.4 ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)	✓					
4.5 แหล่งน้ำธรรมชาติ			✓		✓	10
4.6 อื่นๆ (โปรดระบุ)						
4.6.1) ...ลำห้วยเชียงรวง.....		✓		✓		50
4.6.2) ...บ่อน้ำประปา.....		✓		✓		10

(2) บ้านโกล่ หมู่ที่ 2 มีแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค) ดังนี้

แหล่งน้ำ	ไม่มี	มี		ทั่วถึงหรือไม่		ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึง
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	
4.1 บ่อบาดาลสาธารณะ	✓					
4.2 บ่อน้ำตื้นสาธารณะ			✓		✓	10
4.3 ประปาหมู่บ้าน (ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)			✓		✓	10
4.4 ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)	✓					
4.5 แหล่งน้ำธรรมชาติ	✓					
4.6 อื่นๆ (โปรดระบุ)						
4.6.1)						

(3) บ้านหนองใส หมู่ที่ 3 มีแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค) ดังนี้

แหล่งน้ำ	ไม่มี	มี		ทั่วถึงหรือไม่		ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึง
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	
4.1 บ่อบาดาลสาธารณะ	✓					
4.2 บ่อน้ำตื้นสาธารณะ			✓		✓	10
4.3 ประปาหมู่บ้าน (ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)	✓					
4.4 ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)			✓	✓		10
4.5 แหล่งน้ำธรรมชาติ			✓	✓		10
4.6 อื่นๆ (โปรดระบุ)						
4.6.1)						
4.6.2)						

(4) บ้านหนองหว้า หมู่ที่ 4 มีแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค) ดังนี้

แหล่งน้ำ	ไม่มี	มี		ทั่วถึงหรือไม่		ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึง
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	
4.1 บ่อบาดาลสาธารณะ	✓					
4.2 บ่อน้ำตื้นสาธารณะ			✓		✓	10
4.3 ประปาหมู่บ้าน (ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)			✓		✓	10
4.4 ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)	✓					
4.5 แหล่งน้ำธรรมชาติ			✓		✓	10
4.6 อื่นๆ (โปรดระบุ)						
4.6.1)						
4.6.2)						

(5) บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 5 มีแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค) ดังนี้

แหล่งน้ำ	ไม่มี	มี		ทั่วถึงหรือไม่		ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึง
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	
4.1 บ่อบาดาลสาธารณะ			✓		✓	10
4.2 บ่อน้ำตื้นสาธารณะ			✓		✓	10
4.3 ประปาหมู่บ้าน (ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)			✓		✓	10
4.4 ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)	✓					
4.5 แหล่งน้ำธรรมชาติ	✓					
4.6 อื่นๆ (โปรดระบุ)						
4.6.1)						
4.6.2)						

(6) บ้านหนองแก หมู่ที่ 6 มีแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค) ดังนี้

แหล่งน้ำ	ไม่มี	มี		ทั่วถึงหรือไม่		ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึง
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	
4.1 บ่อบาดาลสาธารณะ			✓		✓	10
4.2 บ่อน้ำตื้นสาธารณะ			✓		✓	10
4.3 ประปาหมู่บ้าน (ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)			✓		✓	10
4.4 ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)	✓					
4.5 แหล่งน้ำธรรมชาติ	✓					
4.6 อื่นๆ (โปรดระบุ)						
4.6.1)						
4.6.2)						

(7) บ้านจำปา หมู่ที่ 7 มีแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค) ดังนี้

แหล่งน้ำ	ไม่มี	มี		ทั่วถึงหรือไม่		ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึง
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	
4.1 บ่อบาดาลสาธารณะ	✓					
4.2 บ่อน้ำตื้นสาธารณะ			✓		✓	10
4.3 ประปาหมู่บ้าน (ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)			✓		✓	10
4.4 ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)	✓					
4.5 แหล่งน้ำธรรมชาติ	✓					
4.6 อื่นๆ (โปรดระบุ)						
4.6.1)น้ำดึงจากโรงงาน.....						
4.6.2)						

(8) บ้านถ่อนน้อย หมู่ที่ 8 มีแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค) ดังนี้

แหล่งน้ำ	ไม่มี	มี		ทั่วถึงหรือไม่		ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึง
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	
4.1 บ่อบาดาลสาธารณะ			✓		✓	55
4.2 บ่อน้ำตื้นสาธารณะ	✓					
4.3 ประปาหมู่บ้าน (ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)			✓		✓	65
4.4 ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)	✓					
4.5 แหล่งน้ำธรรมชาติ			✓		✓	40
4.6 อื่นๆ (โปรดระบุ)						
4.6.1)						
4.6.2)						

(9) บ้านตุม หมู่ที่ 9 มีแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค) ดังนี้

แหล่งน้ำ	ไม่มี	มี		ทั่วถึงหรือไม่		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึง
4.1 บ่อบาดาลสาธารณะ	✓					
4.2 บ่อน้ำตื้นสาธารณะ			✓		✓	10
4.3 ประปาหมู่บ้าน (ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)		✓			✓	10
4.4 ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)			✓		✓	10
4.5 แหล่งน้ำธรรมชาติ	✓					
4.6 อื่นๆ (โปรดระบุ)						
4.6.1)						
4.6.2)						

(10) บ้านดอนกู่ หมู่ที่ 10 มีแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค) ดังนี้

แหล่งน้ำ	ไม่มี	มี		ทั่วถึงหรือไม่		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึง
4.1 บ่อบาดาลสาธารณะ			✓			10
4.2 บ่อน้ำตื้นสาธารณะ			✓		✓	10
4.3 ประปาหมู่บ้าน (ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)			✓		✓	10
4.4 ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)	✓					
4.5 แหล่งน้ำธรรมชาติ	✓					
4.6 อื่นๆ (โปรดระบุ)						
4.6.1)						
4.6.2)						

(11) บ้านนาหวาน หมู่ที่ 11 มีแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค ดังนี้

แหล่งน้ำ	ไม่มี	มี		ทั่วถึงหรือไม่		ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึง
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	
4.1 บ่อบาดาลสาธารณะ	✓					
4.2 บ่อน้ำตื้นสาธารณะ	✓					
4.3 ประปาหมู่บ้าน (ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)	✓				✓	10
4.4 ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)			✓		✓	10
4.5 แหล่งน้ำธรรมชาติ			✓		✓	10
4.6 อื่นๆ (โปรดระบุ)						
4.6.1)						
4.6.2)						

(12) บ้านหนองไผ่คำ หมู่ที่ 12 มีแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค) ดังนี้

แหล่งน้ำ	ไม่มี	มี		ทั่วถึงหรือไม่		ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึง
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	
4.1 บ่อบาดาลสาธารณะ	✓					
4.2 บ่อน้ำตื้นสาธารณะ	✓					
4.3 ประปาหมู่บ้าน (ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)			✓		✓	80
4.4 ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)	✓					
4.5 แหล่งน้ำธรรมชาติ	✓					
4.6 อื่นๆ (โปรดระบุ)						
4.6.1)						
4.6.2)						

(13) บ้านดอนหัน หมู่ที่ 13 มีแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค) ดังนี้

แหล่งน้ำ	ไม่มี	มี		ทั่วถึงหรือไม่		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึง
4.1 บ่อบาดาลสาธารณะ	✓					
4.2 บ่อน้ำตื้นสาธารณะ	✓					
4.3 ประปาหมู่บ้าน (ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)	✓					
4.4 ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)			✓		✓	80
4.5 แหล่งน้ำธรรมชาติ	✓					
4.6 อื่นๆ (โปรดระบุ)						
4.6.1)						
4.6.2)						

(14) บ้านโนนสะอาด หมู่ที่ 15 มีแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค) ดังนี้

แหล่งน้ำ	ไม่มี	มี		ทั่วถึงหรือไม่		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึง
4.1 บ่อบาดาลสาธารณะ	✓					
4.2 บ่อน้ำตื้นสาธารณะ	✓					
4.3 ประปาหมู่บ้าน (ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)			✓		✓	80
4.4 ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)	✓					
4.5 แหล่งน้ำธรรมชาติ	✓					
4.6 อื่นๆ (โปรดระบุ)						
4.6.1)						
4.6.2)						

(15) บ้านหนองใส 2 หมู่ที่ 17 มีแหล่งน้ำกิน น้ำใช้(หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค ดังนี้

แหล่งน้ำ	ไม่มี	มี		ทั่วถึงหรือไม่		ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึง
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	
4.1 บ่อบาดาลสาธารณะ	✓					
4.2 บ่อน้ำตื้นสาธารณะ	✓					
4.3 ประปาหมู่บ้าน (ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)	✓					
4.4 ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)			✓		✓	10
4.5 แหล่งน้ำธรรมชาติ	✓					
4.6 อื่นๆ (โปรดระบุ)						
4.6.1)						
4.6.2)						

(16) บ้านโนนกกอก หมู่ที่ 18 มีแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค) ดังนี้

แหล่งน้ำ	ไม่มี	มี		ทั่วถึงหรือไม่		ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึง
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	
4.1 บ่อบาดาลสาธารณะ	✓					
4.2 บ่อน้ำตื้นสาธารณะ			✓		✓	10
4.3 ประปาหมู่บ้าน (ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)			✓		✓	95
4.4 ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)	✓					
4.5 แหล่งน้ำธรรมชาติ	✓					
4.6 อื่นๆ (โปรดระบุ)						
4.6.1)						
4.6.2)						

4.8. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

4.8.1 การนับถือศาสนา

ประชากรในจังหวัดอุดรธานีส่วนใหญ่ นับถือศาสนาพุทธ นิยมไปวัดหรือพุทธศาสนสถาน เพื่อไปทำบุญหรือประกอบพิธีกรรม ในวันสำคัญต่างๆ เช่นเดียวกับพุทธศาสนิกชนตำบลอื่น ได้แก่ วันธรรมสวนะ, วันมาฆบูชา, วันวิสาขบูชา วันเข้าพรรษา, วันออกพรรษา, วันอาสาฬหบูชา บุญเดือนสาม วันสารทบุญมหาชาติ บุญบังไฟ บุญข้าวจี และเทศกาลประเพณีสำคัญ เช่น วันขึ้นปีใหม่ วันสงกรานต์ ประเพณีสารทเดือนสิบ เป็นต้น และที่สำคัญประชาชนนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเป็นแนวทางปฏิบัติในการดำเนินชีวิตและปฏิบัติงาน สร้างความมั่นคงในสังคมได้ดี ตลอดมา

มีประชากรบางส่วนที่นับถือศาสนาคริสต์และอิสลาม ได้อยู่ร่วมในสังคมอย่างดี ยังคงให้เกียรติปฏิบัติงานร่วมกันอย่างดี ปฏิบัติศาสนกิจตามที่นับถืออย่างสมบูรณ์

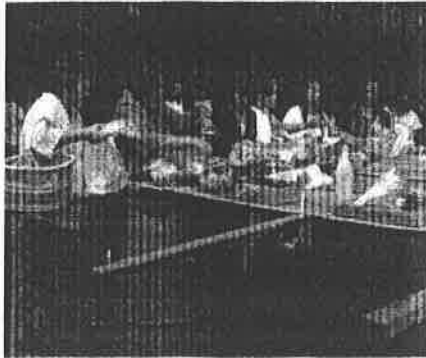
ตำบลหนองนาคำ มีศาสนสถานทางพุทธศาสนาให้บริการแก่ประชาชน จำนวน 16 วัด ดังนี้

1. วัดศรีทัศน์	ตั้งอยู่ที่บ้านหนองนาคำ	หมู่ที่ 1
2. วัดศรีสุชาภิบาล	ตั้งอยู่ที่บ้านโก้ย	หมู่ที่ 2
3. วัดสีชมพูปุรพาราม	ตั้งอยู่ที่บ้านหนองหว้า	หมู่ที่ 4
4. วัดป่าแก้ว	ตั้งอยู่ที่บ้านหนองหว้า	หมู่ที่ 4
5. วัดเวฬุวัน	ตั้งอยู่ที่บ้านหนองไผ่	หมู่ที่ 5
6. วัดศรีสว่างวงศ์	ตั้งอยู่ที่บ้านหนองแก	หมู่ที่ 6
7. วัดศรีรัตนนิมิต	ตั้งอยู่ที่บ้านหนองแก	หมู่ที่ 6
8. วัดศรีสว่างเกษตรสุข	ตั้งอยู่ที่บ้านจำปา	หมู่ที่ 7
9. วัดนิโรธพิมพาราม	ตั้งอยู่ที่บ้านจำปา	หมู่ที่ 7
10. วัดราชบำรุงจิต	ตั้งอยู่ที่บ้านถ่อนน้อย	หมู่ที่ 8
11. วัดศรีจอมทอง	ตั้งอยู่ที่บ้านตุม	หมู่ที่ 9
12. วัดป่าดอนภู	ตั้งอยู่ที่บ้านดอนภู	หมู่ที่ 10
13. วัดป่าหนองไผ่คำ	ตั้งอยู่ที่บ้านหนองไผ่คำ	หมู่ที่ 12
14. วัดป่าทองบางพุทธาราม	ตั้งอยู่ที่บ้านดอนหัน	หมู่ที่ 13
15. วัดดงสระพังทอง	ตั้งอยู่ที่บ้านหนองใส2	หมู่ที่ 17
16. วัดป่าหนองยาง	ตั้งอยู่ที่บ้านโนนกกอก	หมู่ที่ 18

4.8.2 ประเพณีและงานประจำปี

ประเพณีและงานประจำปีของตำบลหนองนาคำ

ประเพณีที่สำคัญ



ประเพณีวันสารทเดือนสิบ เป็นประเพณีทำบุญ เพื่ออุทิศส่วนกุศลให้กับบรรพบุรุษที่ล่วงลับไปแล้ว ทุกปีเมื่อถึงวันสารทเดือนสิบ (แรม 15 ค่ำ เดือน 10) ชาวบ้านในชุมชนจะชักชวนญาติพี่น้องไปวัดเพื่อร่วมกันทำบุญอุทิศส่วนกุศลไปให้บรรพชนที่ล่วงลับไปแล้ว นำอาหารคาวหวาน ไปถวายพระที่วัด ฟังพระธรรมเทศนา และถวายภัตตาหารเพลแก่พระภิกษุ จากนั้นก็จะนำอาหาร ส่วนหนึ่งใส่กระทรงเปรต นำไปตั้งในสถานที่ที่ทางวัดได้จัดเตรียมไว้ให้เพื่อ

เป็นการเซ่นไหว้วิญญาณ ผู้ที่ล่วงลับไปแล้ว จากนั้นจะนำอาหารส่วนหนึ่งไปแจกชาวไทยใหม่



แห่หลวงปู่ทองคำ สรงน้ำหลวงปู่ทองคำ งานวันสงกรานต์ ซึ่งเป็นประเพณีไทยที่สืบต่อกันมายาวนาน หลวงปู่ทองคำเป็นสิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่ชาวตำบลหนองนาคำนับถือและศรัทธาคู่บ้านหนองนาคำ

- ประเพณีวันขึ้นปีใหม่ ประมาณเดือนมกราคม
- ประเพณีบุญผะเหวด ประมาณเดือนเมษายน
- ประเพณีทำบุญกลางบ้าน ประมาณเดือนพฤษภาคม
- ประเพณีวันสงกรานต์ ประมาณเดือนเมษายน
- ประเพณีลอยกระทง ประมาณเดือนตุลาคม-พฤศจิกายน
- ประเพณีวันเข้าพรรษา-ออกพรรษา ประมาณเดือน กรกฎาคม -พฤศจิกายน

4.8.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

- ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ กลุ่มทอผ้าบ้านโนนกก วิธีการทำเครื่องจักสารใช้สำหรับในครัวเรือน วิธีการเลี้ยงไหมและการทอผ้าไหม วิธีการทอเสื่อจากต้นกก และวิธีการจับปลาธรรมชาติ

- ภาษาถิ่น ของชาวองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ ส่วนมากร้อยละ 90 % ใช้ภาษาอีสาน ในการสื่อสารกัน

4.8.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึกขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำได้ผลิตของใช้พื้นเมืองขึ้นใช้ในครัวเรือนและเหลือเอาไว้จำหน่ายบ้าง ได้แก่ เสื้อที่ทำจากต้นกก ผ้าที่ทำจากผ้าฝ้ายและผ้าไหม เครื่องจักรสานที่ทำจากไม้ไผ่

4.9. ทรัพยากรธรรมชาติ

4.9.1 ทรัพยากรน้ำ

ทรัพยากรแหล่งน้ำที่สำคัญในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ ที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภค เป็นน้ำที่ได้จากน้ำฝน ซึ่งจะต้องนำมาผ่านกระบวนการของระบบประปา สำหรับน้ำใต้ดินมีปริมาณน้อย ไม่สามารถนำขึ้นมาใช้ให้พอเพียงได้ แหล่งน้ำในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ ได้แก่

- ลำห้วย เช่น ห้วยเชียงรวง ห้วยภู ห้วยโสกโปร่ง ห้วยน้อย ห้วยจาง ห้วยหิน
- หนองน้ำ
- สระ

4.9.2 ทรัพยากรป่าไม้

ทรัพยากรป่าไม้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ ทั้งหมดมีพื้นที่ประมาณ 68,750 ไร่ สภาพป่าไม้ส่วนใหญ่ เป็นป่าไม้เบญจพรรณ มีสภาพเป็นป่าโปร่ง ป่าไม้ที่มีในพื้นที่ได้แก่ ป่าสงวนแห่งชาติ ป่าช้าสาธารณะ เป็นต้น

9.3 ทรัพยากรภูเขา

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ ไม่มีภูเขา

4.9.4 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ ส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูกที่อยู่อาศัย ร้านค้า สถานประกอบการ ตามลำดับ และมีพื้นที่ที่เป็นพื้นที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ก็ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษ น้ำในการเกษตรก็ต้องรอดูฝน มีแหล่งน้ำใช้ในการเกษตรไม่เพียงพอ ปัญหาคือยังไม่สามารถหาแหล่งน้ำสำหรับการเกษตรได้เพิ่มขึ้น เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นของประชาชน เอกชน ปัญหาด้านขยะ เมื่อชุมชนแออัดขยะก็มากขึ้น การแก้ไขปัญหาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำได้จัดทำโครงการเพื่อแก้ปัญหาให้กับประชาชนและเป็นไปตามความต้องการของประชาชน เช่น โครงการจัดหาถังขยะรองรับขยะให้ครอบคลุมทั้งพื้นที่ โครงการปลูกต้นไม้ในวันสำคัญต่างๆ ในพื้นที่ของตนเองและที่สาธารณะรวมทั้งปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ของเมืองให้ร่มรื่นสวยงาม ให้เป็นเมืองน่าอยู่ เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชน ฯลฯ

4.10. อื่นๆ(ถ้ามีระบุด้วย)

4.10.1 สรุปผลการสำรวจข้อมูลพื้นฐานในเขตตำบล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ ได้ดำเนินโครงการสำรวจข้อมูลพื้นฐานในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 เพื่อนำผลการสำรวจมาพิจารณา แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้แก่ชุมชน ผลการสำรวจพบว่าประชาชนในเขตเทศบาลนั้น ไม่ผ่านเกณฑ์การสำรวจ ดังนี้

- 1) ประชาชนกรอายุตั้งแต่ 35 ปี ขึ้นไป ไม่ได้ตรวจสุขภาพประจำปี
- 2) ประชากรที่สูบบุหรี่
- 3) ประชากรที่ดื่มสุรา
- 4) ครวี่เรือนมีรายได้เฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 30,000 บาท

ผลการสำรวจดังกล่าว ถือว่าเป็นปัญหาเร่งด่วนที่จะต้องแก้ไข

การแก้ไขปัญหา

- 1) ส่งเสริม สนับสนุนให้ประชาชนสนใจในสุขภาพมากขึ้น โดยการจัดโครงการ/กิจกรรม ต่างๆ ให้เห็นถึงผลดีของการรักษาสุขภาพ
- 2) รมรงค์ ส่งเสริม จัดโครงการ/กิจกรรมงดสูบบุหรี่ - ดื่มสุรา ลด ละ เลิก เพื่อให้ ประชาชนเกิดความตระหนักถึงโทษของการสูบบุหรี่ - ดื่มสุรา
- 3) ส่งเสริมการประกอบอาชีพต่างๆ ให้กับประชาชน เพื่อเพิ่มรายได้ แก้ไขปัญหาความ ยากจนในชุมชน

4.10.2 การแก้ไขปัญหา

- 1) สร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน โดยร่วมมือกับทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็น อำเภอ ตำรวจ โรงพยาบาล สาธารณสุข ผู้นำชุมชน ร่วมทำกิจกรรมต่างๆ กับชุมชน ให้ประชาชนเกิดความ ไว้วางใจและได้รับความคุ้มครองทางสังคม มีความเป็นกลาง รับทราบปัญหาและเร่งแก้ไข
- 2) อำนวยความสะดวก ประสานงาน ให้ประชาชนมีโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินทุน
- 3) ร่วมมือกับอำเภอ เกษตรอำเภอ ส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ในการใช้ประโยชน์ จากดินและน้ำให้เหมาะสมกับพื้นที่ของชุมชน เพื่อผลึกวิฤตให้เป็นโอกาส
- 4) ร่วมมือกับสาธารณสุข โรงพยาบาล โรงเรียน ส่งเสริม รมรงค์ ป้องกัน สุขภาพและ อนามัยของประชาชน ส่งเสริม จัดกิจกรรมการศึกษาในชุมชน
- 5) ส่งเสริม สนับสนุน เปิดโอกาสให้เด็กได้รับการศึกษา จัดกิจกรรมให้ความรู้ต่างๆ

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี คณะผู้ประเมินได้นำเสนอผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

อาภร ศรราช (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาของท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม 2) เปรียบเทียบคุณลักษณะของประชาชนกับความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละด้านที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม โดยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในตำบลไทรงาม จำนวน 132 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Tukey ผลการวิจัย พบว่า 1) ด้านการบริการภายในอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ด้านการบริการภายนอกโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และด้านสวัสดิการมีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมสุขภาพชีวิตผู้สูงอายุและการอบรมเสริมสร้างความรู้แก่ อสม. หรือผู้นำชุมชนหรือแกนนำสุขภาพ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลไทรงามแก้ไขและปรับปรุงเรื่องการพัฒนาสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ เป็นต้น 2) ผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะของประชาชนกับความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละด้านที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน ด้านการบริการภายนอกมีความแตกต่างกันอย่างน้อย 2 หมู่บ้าน ส่วนความพึงพอใจของประชาชน ด้านการบริการภายในและ ด้านสวัสดิการ ไม่มีความแตกต่างกัน

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทองจังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษาและอาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า จำนวน 184คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ t - test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มใช้สถิติ One - way ANOVA และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา

เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความอึดอ้อมแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

เบญจวรรณ วรรณทวิสุข(2556) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำนวน 345 คน โดยใช้สูตรของ (Taro Yamane) การวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้ ด้านโครงสร้างพื้นฐานระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือด้านการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ประชาชนที่มีเพศอายุระดับการศึกษาและอาชีพ ต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน

ศักดา หาญยุทธ และวิสัน บุญแซม (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และเพื่อนำผลการศึกษาเสนอผู้บริหารเป็นแนวทางในการเสริมสร้างและพัฒนาการให้บริการ เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยาให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นในด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านวัสดุ อุปกรณ์และเทคโนโลยี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทของการรับเบี้ยยังชีพ

การศึกษาได้ดำเนินการศึกษาเชิงสำรวจ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่มารับบริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 101 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่มารับบริการเบี่ยงชีฟขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอ บางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนมากเป็นเพศชาย มีอายุ 60-69 ปี มีระดับการศึกษา ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และมีประเภทของการรับ เบี่ยงชีฟ ผู้สูงอายุ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเบี่ยงชีฟขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอ บางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจอันดับที่หนึ่งคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อันดับที่สองคือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี ตามลำดับ

อำนาจ บุญรัตน์ไมตรี และนิพนธ์ ไตรสรณะกุล (2558) ได้ทำการศึกษาการบริหารงานบริการ สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีการบริหารเทศบาลตามมาตรฐานการจัดทำ บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า การบริหารงานสาธารณะมีความสำคัญมากในประเทศ ที่มีการปกครองในระบอบประชาธิปไตย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรที่มีบทบาทหลักในการจัดทำ บริการสาธารณะ มีการบริหาร งานบริการสาธารณะท้องถิ่นมีลักษณะแตกต่างจากการบริหารงานบริการ สาธารณะของรัฐบาลโดยทั่วไป ทั้งในด้านกระบวนการและผลงาน ซึ่งแนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับมาตรฐาน การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีการบริหาร เทศบาลตามมาตรฐานการจัดทำ บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน เป็นแนวทางและการประยุกต์ใช้ในการบริหารงานสาธารณะของ เทศบาลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย 1) ความหมายและลักษณะของการบริหารงาน ท้องถิ่น 2) ระบบมาตรฐานบริการสาธารณะของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3) การจัดทำบริการสาธารณะ ขั้นมาตรฐาน 4) องค์ประกอบของการจัดทำบริการสาธารณะขั้นมาตรฐาน 5) องค์ประกอบของการบริหาร เทศบาลตามมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน

บดินทร์ธรร บัรรอด (2559) ได้ทำการศึกษา การจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นเพื่อเมืองที่น่าอยู่และยั่งยืน พบว่า กลยุทธ์ในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นเพื่อความเป็นเมืองที่น่าอยู่และยั่งยืน โดยในอดีตที่ผ่านมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทหน้าที่ในการกวาดถนน ดูดส้วม เก็บขยะ ลอกคูคลอง จนกระทั่งช่วงยุคสมัยเปลี่ยนแปลงไป องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนบนพื้นฐานของ ความพึงพอใจในการให้บริการระดับสูงสุด กลยุทธ์ในการจัดบริการสาธารณะ เพื่อทำให้เมืองมีความน่าอยู่ และยั่งยืน สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับแต่ละพื้นที่ ประกอบไปด้วย การควบคุมปัจจัยนำเข้า การบริหาร จัดการพลังงาน การนำกลับมาใช้ใหม่ การจัดวางผังเมือง การบริหารจัดการระบบการจราจร การจัดสรร พื้นที่สีเขียวเพื่อเสริมสร้างสุขภาพที่ดี การมีส่วนร่วมของประชาชนจะช่วยให้พัฒนาระบบ การจัดการ บริการสาธารณะเพื่อความเป็นเมืองที่น่าอยู่และยั่งยืนประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี

นันทวุฒิ อินทร์งาม(2560) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจการกร ให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุดรธานี ผลการศึกษาค้นพบข้อสรุปคือความพึงพอใจของนักศึกษาต่อ การให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกตามเพศ และระดับการศึกษา เมื่อเปรียบเทียบกัน ไม่มีความแตกต่างกัน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

อรุณ ไชยนิทย์ (2563) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจด้านการขั้นตอน ให้บริการ ด้านช่องทางกรให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเทศบาลเมืองบางคูรัด 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมือง บางคูรัด เป็นวิจัยแบบปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องที่ใช้คือ แบบสอบถามและสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการและ หัวหน้าหน่วยงานผู้ให้บริการ รวมจำนวน 21 คน และการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม กลุ่มประชาชนจำนวน 400 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างในการแบ่งชั้นภูมิ ตามหมู่บ้านที่อยู่ของผู้รับบริการ เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ใช้ค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจการให้บริการในเทศบาลเมืองบางคูรัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด 2) ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีให้ในเทศบาลเมืองบางคูรัด จำนวน 6 งาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำแนกตามงาน ดังนี้ 2.1) งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสร้างบ้าน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ (\bar{X} = 4.79) 2.2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ (\bar{X} = 4.84) 2.3) งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ (\bar{X} = 4.85) 2.4) งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ (\bar{X} = 4.78) 2.5) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ (\bar{X} = 4.82) และ 2.6) งานกู้ชีพฉุกเฉิน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ (\bar{X} = 4.80) และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการติดต่อบริการจากผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.81)

วิกสตรอม(Wickstrom, 1971) ได้ศึกษาระดับและองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครู และหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเหล่านี้กับ อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับชั้น และตำแหน่ง ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้ครูพึงพอใจในการทำงานสูงสุด คือ ความรู้สึกได้ประสบความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงานที่ทำ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความรับผิดชอบงาน องค์ประกอบที่ทำให้ครูไม่พึงพอใจได้แก่ การไม่ประสบความสำเร็จ นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน และผลงานที่กระทบความเป็นอยู่ส่วนตัว ตัวแปรอื่น ๆ เช่น อายุ เพศ มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน

สตัมป์และคณะ(Stump and others, 1995) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยสูงอายุต่อการบริการรักษาพยาบาลของศูนย์บริการสุขภาพในเขตเทศบาลประเทศสาธารณรัฐอินเดีย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ป่วยสูงอายุส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากแพทย์ในด้านความรู้และทักษะในการรักษา ความมีอัธยาศัย ความเคารพนับถือ ให้เกียรติ ความเป็นมิตร การรับฟังความคิดเห็นและตอบข้อสงสัยของผู้ป่วย ตลอดจนได้รับคำแนะนำจากแพทย์

สติปปาก(Stipak, 2004) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่นในนครลอสแอนเจลิส ผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่นลอสแอนเจลิส โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากในด้านเจ้าหน้าที่สวนสาธารณะ และการกำจัดขยะของเมือง

ชาน ฮิส ยู ฮิวเซ็น และ ฮวง(Chanh-His Yu, Hsiu-Chen & Huang, 2006) ได้ศึกษา เรื่อง คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจของลูกค้าและความจงรักภักดีต่อ Taiwanese Leisure Industry วัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าและความภักดีต่ออุตสาหกรรมการบินเพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการผลการวิจัย พบว่าความสัมพันธ์เป็นที่น่าสนใจ ทั้งคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจของลูกค้า และความจงรักภักดีของอุตสาหกรรม

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการให้บริการ เพราะจะทำให้ทราบว่าหน่วยงานหรือองค์กรนั้น มีคุณภาพในการให้บริการอย่างไร ซึ่งเป็นผลย้อนกลับในการให้บริการแก่ประชาชน และเป็นผลที่ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถนำไปกำหนดและวางแผนในการพัฒนางานด้านบริการให้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนปรับปรุงให้งานบริการมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี คณะผู้วิจัยได้ ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจนี้ คือ ประชาชนที่ไปใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

กลุ่มตัวอย่างที่เลือกมาเป็นตัวแทนประชากรที่ต้องการศึกษา โดยเป็นประชาชนที่ไปใช้บริการของหน่วยงาน ในปีงบประมาณ 2567 ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie และ Morgan ได้กลุ่มตัวอย่าง 375 คน ประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จำนวน 5 งานบริการ (1)งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (2)งานบริการด้านการศึกษา (3)งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (4)งานบริการด้านสาธารณสุข (5)งานบริการด้านสาธารณสุขป้องกันและสาธารณสุขมูลฐาน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 แบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามสร้างขึ้นตามแนววัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยจะเป็นคำถามปลายปิด และเป็นคำถามแบบมาตราประเมินค่า โดยแบบสอบถาม แบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด มีทั้งหมด 4 ข้อ ลักษณะเป็นตรวจสอบรายการ (Checklist) ประกอบด้วย เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, และอาชีพ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 16 ข้อ จำแนกตามระดับความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยสร้างแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งเป็นระดับการวัดประเภทช่วง (Interval Scale) ได้แก่ คะแนน 1= พึงพอใจระดับน้อยที่สุด 2= พึงพอใจระดับน้อย 3= พึงพอใจระดับปานกลาง 4= พึงพอใจระดับมาก และ 5= พึงพอใจระดับมากที่สุด คำถามครอบคลุมในเนื้อหาความพึงพอใจต่องานบริการ 4 ด้าน คือ

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด โดยถามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 3 ข้อ ดังนี้

1. จุดเด่นของการให้บริการที่ท่านรู้สึกประทับใจที่สุด
2. จุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการ
3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การวัดผลประเมินความพึงพอใจ

ในการวัดระดับความพึงพอใจเป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ท(Likert Scale) โดยกำหนดน้ำหนักคะแนนออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งได้กำหนดค่าของระดับความคิดเห็นดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับมาก
- 3 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับน้อยที่สุด

สำหรับเกณฑ์ในการประเมินค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ได้นำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ของเบสท์และคาร์ทัน (Best & Kahn, 1993) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.51-5.00	มีความพึงพอใจต่องานบริการมากที่สุด
3.51-4.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการมาก
2.51-3.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการปานกลาง
1.51-2.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการน้อย
1.00-1.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการน้อยที่สุด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการในครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยเก็บจากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละประเภทงานที่ให้บริการตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การประเมินในครั้งนี้จะทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจและสำหรับสถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งทำตามข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ หาค่าความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกใช้การหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคำตอบแต่ละข้อและแต่ละด้าน แล้วแปรผลตามเกณฑ์ของเบสต์และคาห์น (Best & Kahn, 1993) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.51–5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.51–4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมาก
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.51–3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับปานกลาง
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.51–2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับน้อย
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00–1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับน้อยที่สุด

นำค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นร้อยละโดยการคูณ 20 ได้ร้อยละออกมาแล้วนำไปเทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	ระดับคะแนน 10
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 95	ระดับคะแนน 9
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 90	ระดับคะแนน 8
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 85	ระดับคะแนน 7
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 80	ระดับคะแนน 6
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 75	ระดับคะแนน 5
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 70	ระดับคะแนน 4
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 65	ระดับคะแนน 3

ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 60	ระดับคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 55	ระดับคะแนน 1
ระดับความพึงพอใจ น้อยกว่าร้อยละ 50	ระดับคะแนน 0

ตอนที่ 3 ข้อมูลการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการสรุปจากความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการในเรื่องจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้มาใช้บริการรู้สึกประทับใจที่สุด จุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยการวิเคราะห์เนื้อหา(Content Analysis) และสรุปเป็นแบบพรรณนา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2567 ซึ่งประเมินจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 375 คน โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายแบ่งออกเป็นหัวข้อต่อไปนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการงานบริการด้านการศึกษา
- 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านสาธารณสุข
- 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านสาธารณสุขโรคและสาธารณสุขการ
- 4.7 ข้อเสนอแนะ

เพื่อความสะดวกในการเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้สำรวจได้นำอักษรย่อและสัญลักษณ์ทางสถิติมาใช้ดังนี้

\bar{X}	=	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Means)
S.D.	=	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	=	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

การนำเสนอค่า (\bar{X}) ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี พิจารณาโดยค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามเทียบกับคะแนนเฉลี่ยตามเกณฑ์ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
4.51-5.00	มีความพึงพอใจต่องานบริการในระดับมากที่สุด
3.51-4.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการในระดับมาก
2.51-3.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการในระดับปานกลาง
1.51-2.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการในระดับน้อย
1.00-1.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการในระดับน้อยที่สุด

4.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวม

ตารางที่ 1 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวม จำแนกตามงานบริการ (n=375)

ความพึงพอใจต่องานบริการ ในภาพรวม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.90	0.32	มากที่สุด	98.0
2. งานการศึกษา	4.65	0.47	มากที่สุด	93.0
3. งานสาธารณสุข	4.35	0.69	มาก	87.0
4. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	5.00	0.01	มากที่สุด	100
5. งานสาธารณสุขโรคและสาธาณูปการ	4.90	0.32	มากที่สุด	98.0
รวม	4.76	0.37	มากที่สุด	95.2

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ที่มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ทั้ง 5 งานบริการ ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.2 ($\bar{X}=4.76$) หากพิจารณาแต่ละงานบริการพบว่าผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 ($\bar{X}=5.00$) รองลงมาคือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานบริการด้านสาธารณสุขโรคและสาธาณูปการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.0 ($\bar{X}=4.65$) และงานบริการด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.0 ($\bar{X}=4.35$) ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (n=75)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	31	41.3
หญิง	44	57.7
รวม	75	100
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	0	0
21-30 ปี	19	25.3
31-50 ปี	41	54.7
51-60 ปี	12	16.0
60 ปีขึ้นไป	3	4.0
รวม	75	100
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	26	34.7
มัธยมศึกษาตอนต้น	24	32.0
มัธยมปลาย/ปวช.	12	16.0
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	10	13.3
ปริญญาตรี	3	4.0
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
รวม	75	100
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3	4.0
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	15	20.0
เกษตรกร	18	24.0
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	9	12.0
นักเรียน/นักศึกษา	3	4.0
รับจ้างทั่วไป	21	28.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	6	8.0
รวม	75	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ในงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.7 อายุอยู่ในช่วง 31-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.7 ระดับการศึกษาประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ 34.7 และอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 28.0

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (n=75) ในภาพรวมงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	4.89	0.34	มากที่สุด	97.8
2. ช่องทางการให้บริการ	4.87	0.38	มากที่สุด	97.4
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.95	0.21	มากที่สุด	99.0
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	0.37	มากที่สุด	97.4
รวม	4.90	0.32	มากที่สุด	98.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมของงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.0 ($\bar{X}=4.90$) เมื่อพิจารณาตามประเด็นความพึงพอใจ พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 99.0 ($\bar{X}=4.95$) รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8 ($\bar{X}=4.89$)

ตารางที่ 4-7 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ จำแนกตามแต่ละประเด็นเป็นรายข้อของงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย(n=75)

ขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.86	0.42	มากที่สุด	97.2
2. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วและเหมาะสม	4.87	0.38	มากที่สุด	97.4
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.90	0.30	มากที่สุด	98.0
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.93	0.26	มากที่สุด	98.6
รวม	4.89	0.34	มากที่สุด	97.8

จากตารางที่ 4 พบว่าความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ต่องานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการได้รับความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8 (\bar{X} =4.89) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.6 (\bar{X} =4.93) รองลงมาคือ ข้อ 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.0(\bar{X} =4.90)

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย(n=75)

ช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	4.89	0.23	มากที่สุด	97.8
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	4.83	0.41	มากที่สุด	96.6
3. การใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.87	0.41	มากที่สุด	97.4
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.87	0.34	มากที่สุด	97.4
รวม	4.87	0.38	มากที่สุด	97.4

จากตารางที่ 5 พบว่าความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ต่องานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.4(\bar{X} =4.87) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1.ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8(\bar{X} =4.89) รองลงมาคือ ข้อ 3. การใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ และ ข้อ 4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.4(\bar{X} =4.87)

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย(n=75)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.94	0.23	มากที่สุด	98.8
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	4.96	0.20	มากที่สุด	99.2
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่	4.97	0.17	มากที่สุด	99.4
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	4.94	0.23	มากที่สุด	98.8
รวม	4.95	0.21	มากที่สุด	99.0

จากตารางที่ 6 พบว่าความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ต่องานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.0($\bar{X}=4.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.0($\bar{X}=4.95$) รองลงมาคือ ข้อ 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.2($\bar{X}=4.96$)

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย(n=75)

สิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.89	0.38	มากที่สุด	97.8
2. วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพ ทนสมัยและเพียงพอ	4.82	0.43	มากที่สุด	96.4
3. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	4.86	0.38	มากที่สุด	97.2
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.92	0.27	มากที่สุด	98.4
รวม	4.87	0.37	มากที่สุด	97.4

จากตารางที่ 7 พบว่าความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ต่องานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.2($\bar{X}=4.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.4($\bar{X}=4.92$) รองลงมาคือ ข้อ 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8($\bar{X}=4.89$)

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านการศึกษา

ตารางที่ 8 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานบริการด้านการศึกษา (n=75)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	37	49.3
หญิง	38	50.7
รวม	75	100
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	2	2.7
21-30 ปี	22	29.3
31-50 ปี	21	28.0
51-60 ปี	24	32.0
60 ปีขึ้นไป	6	8.0
รวม	75	100
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	9	12.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	4	5.3
มัธยมปลาย/ปวช.	15	20.0
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	15	20.0
ปริญญาตรี	28	37.4
สูงกว่าปริญญาตรี	4	5.3
รวม	75	100
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	11	14.7
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	8	10.7
เกษตรกร	14	18.6
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	23	30.7
นักเรียน/นักศึกษา	3	4.0
รับจ้างทั่วไป	13	17.3
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	3	4.0
รวม	75	100

จากตารางที่ 8 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ในงานบริการด้านการศึกษ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.7 อายุอยู่ในช่วง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.0 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 37.3 และอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 30.7

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (n=75) ในภาพรวมงานบริการด้านการศึกษา

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	4.70	0.45	มากที่สุด	94.0
2. ช่องทางการให้บริการ	4.60	0.49	มากที่สุด	92.0
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.61	0.48	มากที่สุด	92.2
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.68	0.46	มากที่สุด	93.6
รวม	4.65	0.47	มากที่สุด	93.0

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมของงานบริการด้านการศึกษามีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ 93.0 ($\bar{X}=4.65$) เมื่อพิจารณาตามประเด็นความพึงพอใจพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.0($\bar{X}=4.70$) รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.6($\bar{X}=4.68$)

ตารางที่ 10-13 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ จำแนกตามแต่ละประเด็นเป็นรายข้อของงานบริการด้านการศึกษา

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานบริการด้านการศึกษา (n=75)

ขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.80	0.40	มากที่สุด	96.0
2. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วและเหมาะสม	4.76	0.43	มากที่สุด	95.2
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.61	0.49	มากที่สุด	92.2
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.65	0.49	มากที่สุด	93.0
รวม	4.70	0.45	มากที่สุด	94.0

จากตารางที่ 10 พบว่าความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ต่องานบริการด้านการศึกษาด้านขั้นตอนการให้บริการได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.0($\bar{X}=4.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.0($\bar{X}=4.80$) รองลงมาคือ ข้อ 2. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วและเหมาะสม ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.0($\bar{X}=4.76$)

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ งานบริการด้านการศึกษา (n=75)

ช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	4.66	0.48	มากที่สุด	93.2
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	4.69	0.47	มากที่สุด	93.8
3. การใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.49	0.50	มากที่สุด	89.8
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.55	0.50	มากที่สุด	91.0
รวม	4.60	0.49	มากที่สุด	92.0

จากตารางที่ 11 พบว่าความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ต่องานบริการด้านการศึกษาด้านช่องทางการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.0($\bar{X}=4.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.8($\bar{X}=4.69$) รองลงมาคือ ข้อ 1. ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.2($\bar{X}=4.66$)

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานบริการด้านการศึกษา (n=75)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.41	มากที่สุด	95.8
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	4.55	0.50	มากที่สุด	91.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่	4.52	0.50	มากที่สุด	90.4
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	4.59	0.50	มากที่สุด	91.8
รวม	4.61	0.48	มากที่สุด	92.2

จากตารางที่ 12 พบว่าความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ต่องานบริการด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.2 ($\bar{X}=4.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.8 ($\bar{X}=4.79$) รองลงมาคือ ข้อ 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.8 ($\bar{X}=4.59$)

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานบริการด้านการศึกษา (n=75)

สิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.83	0.38	มากที่สุด	96.6
2. วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพ ทันสมัยและเพียงพอ	4.62	0.49	มากที่สุด	92.4
3. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	4.65	0.48	มากที่สุด	93.0
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.62	0.49	มากที่สุด	92.4
รวม	4.68	0.46	มากที่สุด	93.6

จากตารางที่ 13 พบว่าความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ต่องานบริการด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.6 ($\bar{X}=4.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.6 ($\bar{X}=4.83$) รองลงมาคือ ข้อ 3. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.0 ($\bar{X}=4.65$)

4.4 ผลการวิเคราะห์งานบริการด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 14 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถามงานบริการด้านสาธารณสุข (n=75)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	49	65.3
หญิง	26	34.7
รวม	75	100
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	4	5.3
21-30 ปี	12	16.0
31-50 ปี	17	22.7
51-60 ปี	41	54.7
60 ปีขึ้นไป	1	1.3
รวม	75	100
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	5	6.7
มัธยมศึกษาตอนต้น	36	48.0
มัธยมปลาย/ปวช.	21	28.0
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	11	14.7
ปริญญาตรี	1	1.3
สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.3
รวม	75	100
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	11	14.7
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	8	10.7
เกษตรกร	43	57.3
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	3	4.0
นักเรียน/นักศึกษา	2	2.7
รับจ้างทั่วไป	6	8.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	2	2.6
รวม	75	100

จากตารางที่ 14 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ในงานบริการด้านสาธารณสุข ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 65.3 อายุอยู่ในช่วง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.7 ระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 48.0 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 57.3

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (n=75) ในภาพรวมงานบริการด้านสาธารณสุข

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	4.47	0.65	มาก	89.4
2. ช่องทางการให้บริการ	4.20	0.76	มาก	84.0
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.33	0.72	มาก	86.6
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.24	0.80	มาก	84.8
รวม	4.33	0.72	มาก	86.6

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมของงานบริการด้านสาธารณสุข ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 86.6 ($\bar{X}=4.33$) เมื่อพิจารณาตามประเด็นความพึงพอใจพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 89.4 ($\bar{X}=4.47$) รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 86.6 ($\bar{X}=4.33$)

ตารางที่ 16-19 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจจำแนกตามแต่ละประเด็นเป็นรายข้อของงานบริการด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานบริการด้านสาธารณสุข(n=75)

ขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.58	0.69	มากที่สุด	91.6
2. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วและเหมาะสม	4.32	0.61	มาก	86.4
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.45	0.61	มาก	89.0
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.52	0.68	มากที่สุด	90.4
รวม	4.47	0.65	มาก	89.4

จากตารางที่ 16 พบว่าความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ต่องานบริการด้านสาธารณสุข ด้านขั้นตอนการให้บริการได้รับความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 89.4($\bar{X}=4.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.6($\bar{X}=4.58$) รองลงมาคือ ข้อ 4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.4($\bar{X}=4.52$)

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ งานบริการด้านสาธารณสุข (n=75)

ช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	4.13	0.74	มาก	82.6
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	4.28	0.72	มาก	85.6
3. การใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.23	0.76	มาก	84.6
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.17	0.81	มาก	83.4
รวม	4.20	0.76	มาก	84.0

จากตารางที่ 17 พบว่าความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ต่องานบริการด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 84.0($\bar{X}=4.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 85.6($\bar{X}=4.28$) รองลงมาคือ ข้อ 3. การใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 84.6($\bar{X}=4.23$)

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานบริการด้านสาธารณสุข(n=75)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.41	0.73	มาก	88.2
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	4.30	0.64	มาก	86.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่	4.37	0.72	มาก	87.4
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	4.24	0.80	มาก	84.8
รวม	4.33	0.72	มาก	86.6

จากตารางที่ 18 พบว่าความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ต่องานบริการด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 86.6 ($\bar{X}=4.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 88.2 ($\bar{X}=4.41$) รองลงมาคือ ข้อ 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 86.0 ($\bar{X}=4.30$)

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานบริการด้านสาธารณสุข (n=75)

สิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.51	0.68	มากที่สุด	90.2
2. วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพ ทันสมัยและเพียงพอ	4.25	0.58	มาก	85.0
3. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	4.52	0.62	มากที่สุด	90.4
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.35	0.72	มาก	87.0
รวม	4.41	0.65	มาก	88.2

จากตารางที่ 19 พบว่าความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ต่องานบริการด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 88.2 ($\bar{X}=4.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.4 ($\bar{X}=4.52$) รองลงมาคือ ข้อ 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.2 ($\bar{X}=4.51$)

4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 20 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (n=75)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	43	57.3
หญิง	32	42.7
รวม	75	100
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	1	1.3
21-30 ปี	22	29.3
31-50 ปี	14	18.7
51-60 ปี	14	18.7
60 ปีขึ้นไป	24	32.0
รวม	75	100
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	19	25.3
มัธยมศึกษาตอนต้น	25	33.4
มัธยมปลาย/ปวช.	10	13.3
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	7	9.3
ปริญญาตรี	14	18.7
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
รวม	75	100
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	1	1.3
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	16	21.4
เกษตรกร	12	16.0
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	7	9.3
นักเรียน/นักศึกษา	0	0
รับจ้างทั่วไป	21	28.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	18	24.0
รวม	75	100

จากตารางที่ 20 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 57.3 อายุอยู่ในช่วง มากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 32.0 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 33.4 และอาชีพรับจ้างทั่วไปคิดเป็นร้อยละ 28.0

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (n=75) ในภาพรวมงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	5.00	0.03	มากที่สุด	100.0
2. ช่องทางการให้บริการ	5.00	0.03	มากที่สุด	100.0
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5.00	0.00	มากที่สุด	100.0
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	5.00	0.00	มากที่สุด	100.0
รวม	5.00	0.01	มากที่สุด	100.0

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100($\bar{X}=5.00$) เมื่อพิจารณาตามประเด็นความพึงพอใจ พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด ทั้งด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100($\bar{X}=5.00$)

ตารางที่ 22-25 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ จำแนกตามแต่ละประเด็นเป็นรายข้อของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (n=75)

ขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	5.00	0.00	มากที่สุด	100.0
2. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วและเหมาะสม	5.00	0.00	มากที่สุด	100.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.99	0.12	มากที่สุด	99.8
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	5.00	0.00	มากที่สุด	100.0
รวม	5.00	0.03	มากที่สุด	100.0

จากตารางที่ 22 พบว่าความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการได้รับความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100($\bar{X}=5.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ข้อ 2. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วและเหมาะสม และข้อ 4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลังได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100($\bar{X}=5.00$) รองลงมาคือ ข้อ 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.8($\bar{X}=4.99$)

ตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (n=75)

ช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	4.99	0.12	มากที่สุด	99.8
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	5.00	0.00	มากที่สุด	100.0
3. การใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	5.00	0.00	มากที่สุด	100.0
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	5.00	0.00	มากที่สุด	100.0
รวม	5.00	0.03	มากที่สุด	100.0

จากตารางที่ 23 พบว่าความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการได้รับความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100($\bar{X}=5.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว ข้อ 3. การใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ และข้อ 4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100($\bar{X}=5.00$) รองลงมาคือ ข้อ 1. ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.8($\bar{X}=4.99$)

ตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงาน บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (n=75)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5.00	0.00	มากที่สุด	100.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	5.00	0.00	มากที่สุด	100.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่	5.00	0.00	มากที่สุด	100.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	5.00	0.00	มากที่สุด	100.0
รวม	5.00	0.00	มากที่สุด	100.0

จากตารางที่ 24 พบว่าความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100($\bar{X}=5.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อ ทั้งข้อ 1.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อ 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ข้อ 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่ และ ข้อ 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดีได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100($\bar{X}=5.00$)

ตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(n=75)

สิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการชัดเจนและ เข้าใจง่าย	5.00	0.00	มากที่สุด	100.0
2. วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพ ทันสมัยและเพียงพอ	5.00	0.00	มากที่สุด	100.0
3. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	5.00	0.00	มากที่สุด	100.0
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	5.00	0.00	มากที่สุด	100.0
รวม	5.00	0.00	มากที่สุด	100.0

จากตารางที่ 25 พบว่าความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100($\bar{X}=5.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทั้งข้อ 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย ข้อ 2. วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพ ทันสมัยและเพียงพอ ข้อ 3. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย และ ข้อ 4.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100($\bar{X}=5.00$)

4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านสาธารณสุขปโภคและสาธารณสุขการ

ตารางที่ 26 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถามงานบริการด้านสาธารณสุขปโภคและสาธารณสุขการ (n=75)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	31	41.3
หญิง	44	58.7
รวม	75	100
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	0	0
21-30 ปี	19	25.3
31-50 ปี	41	54.7
51-60 ปี	12	16.0
60 ปีขึ้นไป	3	4.0
รวม	75	100
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	26	34.7
มัธยมศึกษาตอนต้น	24	32.0
มัธยมปลาย/ปวช.	12	16.0
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	10	13.3
ปริญญาตรี	3	4.0
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
รวม	75	100
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3	4.0
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	15	20.0
เกษตรกร	18	24.0
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	9	12.0
นักเรียน/นักศึกษา	3	4.0
รับจ้างทั่วไป	21	28.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	6	8.0
รวม	75	100

จากตารางที่ 26 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ในด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.7 อายุอยู่ในช่วง 31-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.7 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 34.7 และอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 28.0

ตารางที่ 27 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (n=75) ในภาพรวมงานบริการด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	4.89	0.34	มากที่สุด	97.8
2. ช่องทางการให้บริการ	4.87	0.38	มากที่สุด	97.4
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.95	0.21	มากที่สุด	99.0
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	0.37	มากที่สุด	97.4
รวม	4.90	0.32	มากที่สุด	98.0

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมของงานบริการด้านสาธารณสุข ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ 98.0(\bar{X} =4.90) เมื่อพิจารณาตามประเด็นความพึงพอใจพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.0(\bar{X} =4.95) รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8(\bar{X} =4.89)

ตารางที่ 28-31 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจจำแนกตามแต่ละประเด็นเป็นรายข้องานบริการด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ

ตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานบริการด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ(n=75)

ขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.86	0.42	มากที่สุด	97.2
2. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วและเหมาะสม	4.87	0.38	มากที่สุด	97.4
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.90	0.30	มากที่สุด	98.0
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.93	0.26	มากที่สุด	98.6
รวม	4.89	0.34	มากที่สุด	97.8

จากตารางที่ 28 พบว่าความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ต่องานบริการด้านสาธารณสุขโรคและสาธาณูปการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8(\bar{X} =4.89) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.6(\bar{X} =4.93) รองลงมาคือ ข้อ 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.0(\bar{X} =4.90)

ตารางที่ 29 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการงานบริการด้านสาธารณสุขโรคและสาธาณูปการ (n=75)

ช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	4.89	0.36	มากที่สุด	97.8
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	4.83	0.41	มากที่สุด	96.6
3. การใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.87	0.41	มากที่สุด	97.4
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.87	0.34	มากที่สุด	97.4
รวม	4.87	0.38	มากที่สุด	97.4

จากตารางที่ 29 พบว่าความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ต่องานบริการด้านสาธารณสุขโรคและสาธาณูปการ ด้านช่องทางการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.4 (\bar{X} =4.87) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8(\bar{X} =4.89) รองลงมาคือ ข้อ 3. การใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ และ ข้อ 4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.4(\bar{X} =4.87)

ตารางที่ 30 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานบริการด้านสาธารณสุขโรคและสาธาณูปการ (n=75)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.94	0.23	มากที่สุด	98.8
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	4.96	0.20	93.8	99.2
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่	4.97	0.17	มากที่สุด	99.4
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	4.94	0.23	มากที่สุด	98.8
รวม	4.95	0.21	มากที่สุด	99.0

จากตารางที่ 30 พบว่าความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ต่องานบริการด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.0 ($\bar{X}=4.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.4($\bar{X}=4.97$) รองลงมาคือ ข้อ 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.2($\bar{X}=4.96$)

ตารางที่ 31 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานบริการด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ (n=75)

สิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.89	0.38	มากที่สุด	97.8
2. วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพ ทนสมัยและเพียงพอ	4.82	0.43	มากที่สุด	96.4
3. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	4.86	0.38	มากที่สุด	97.2
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.92	0.27	มากที่สุด	98.4
รวม	4.87	0.37	มากที่สุด	97.4

จากตารางที่ 31 พบว่าความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ต่องานบริการด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.4($\bar{X}=4.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8($\bar{X}=4.89$) รองลงมาคือ ข้อ 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8($\bar{X}=4.89$)

4.7 ข้อเสนอแนะ

4.6.1 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ควรปรับปรุงงานบริการด้านสาธารณสุข ที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งหากได้รับการปรับปรุงการให้บริการก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

4.6.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการให้บริการอย่างเป็นระบบ เพื่อยกระดับการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2) ควรเพิ่มระยะเวลาจัดทำวิจัยให้เริ่มตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ เพื่อให้ข้อมูลมีความชัดเจนยิ่งขึ้น

3) ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี อย่างเป็นระบบ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผล

การประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ มุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ครอบคลุม 4 ด้าน คือ(1)ด้านขั้นตอนการให้บริการ (2)ด้านช่องทางการให้บริการ (3)ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (4)ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 5 งานบริการ คือ 1)งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2)งานบริการด้านการศึกษา 3)งานบริการด้านสาธารณสุข 4)งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ5)งานด้านสาธารณสุขโรคและสาธาณูปการ โดยสรุป ได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

1.งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.7 มีอายุ 31-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.7 ระดับการศึกษาประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ 34.7 และอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 28.0

2.งานบริการด้านการศึกษา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.7 อายุอยู่ในช่วง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.0 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 37.3 และอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 30.7

3.งานบริการด้านสาธารณสุข ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 65.3 อายุอยู่ในช่วง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.7 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 48.0 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 57.3

4.งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 57.3 อายุอยู่ในช่วง มากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 32.0 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 33.4 และอาชีพรับจ้างทั่วไปคิดเป็นร้อยละ 28.0

5.งานบริการด้านสาธารณสุขโรคและสาธาณูปการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.7 อายุอยู่ในช่วง 31-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.7 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 34.7 และอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 28.0

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.0($\bar{X} = 4.90$)

2.งานบริการด้านการศึกษา ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.0($\bar{X} = 4.65$)

3.งานบริการด้านสาธารณสุข ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.0($\bar{X} = 4.35$)

4.งานบริการด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100($\bar{X} = 5.00$)

5.งานบริการด้านสาธารณสุขโรคและสาธาณูปการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.0($\bar{X} = 4.90$)

เมื่อรวมเฉลี่ยทุกงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี คิดเป็นร้อยละ 95.2 ได้คะแนนเท่ากับ 10

อภิปรายผล

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2567 ในด้านขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.2 ($\bar{X} = 4.76$) แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดี การให้บริการทั่วถึง เป็นกลาง ยุติธรรม ให้ความเสมอภาคยึดหลักและปัจจัยในการให้บริการประชาชน เป็นส่วนประกอบ ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บังเกิดผลแก่ส่วนรวมอย่างจริงจัง ทั้งนี้เพื่อให้ ประชาชนที่มาใช้บริการได้รับความสะดวกและรวดเร็วตรงกับความต้องการ และได้รับความสบายใจ สอดคล้องกับหลักการบริการสาธารณะ และตรงกับความต้องการของประชาชน เป็นอย่างดี อีกทั้งมีความใส่ใจให้ความสำคัญในการให้บริการแก่ประชาชน หากปรับปรุงงานบริการด้านสาธารณสุขที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ก็จะทำให้ได้รับความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นต่อไป สอดคล้องกับพินล เมฆสวัสดิ์ (2550 : 11) ได้กล่าวถึงคุณภาพบริการหมายถึงการส่งมอบบริการที่ดีเหมาะสมทั้งเวลาสถานที่รูปแบบลักษณะทางจิตวิทยาโดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อสนองตอบความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการมีความประทับใจด้านบวกและอยากกลับมาใช้บริการอีกรวมทั้งอยากบอกต่อไปถึงผู้อื่นในทางที่ดีซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริการที่ดีด้วย นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับที่ คอรัลและเบเวอร์ตัน (Corral

& Brewerton, 1999 : 16) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้ว่าหมายถึงลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับข้อกำหนดหรือความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ใช้บริการอันจะนำมาซึ่งความรู้สึกพึงพอใจทุกครั้งที่มาใช้บริการที่จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2538 : 8) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำ ที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน ในความหมายนี้ครอบคลุมการบริการทุกด้านไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไปหรือการบริการเชิงพาณิชย์ และสอดคล้องกับว.วชิรเมธี (2552 : 17 - 18) กล่าวว่า การบริการ คือ งานของเรา คนทำงานทุกคนควรรู้ และมีหัวใจบริการ (Service Mind) เป็นอันดับหนึ่ง การบริการจึงเป็นหัวใจหลักของ การทำงาน หากเราทำให้คนอื่นรู้สึกแย่ เราควรรู้สึกแย่มากกว่า เพราะเขาจะแย่จากเราครั้งเดียวทำให้จดจำจนวันตาย ตรงกันข้ามถ้าเขาประทับใจเราแม้ครั้งเดียวที่พบกันก็จะประทับใจไปจนวันตายเช่นเดียวกัน ดังนั้น การให้บริการนี้เป็นหัวใจของคนทำงาน บางครั้งไม่ได้ใช้เพียงฝีมือ แต่ต้องใช้หัวใจของการเป็นนักบริการด้วย นอกจากนี้ เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์(2536 :13) ได้กล่าวว่า การที่บุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐ หรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม

ข้อเสนอแนะ

1. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี มีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ควรสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อธำรงรักษาระดับการบริการที่ดีและยั่งยืนไว้
2. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ควรศึกษา และวิจัยเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการให้บริการ รวมทั้งปัญหา และอุปสรรค ในการให้บริการอย่างเป็นระบบเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการงานต่าง ๆ และใช้ในการกำหนดนโยบายให้สอดคล้องกับความต้องการตามสภาพบริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานีต่อไป

เอกสารอ้างอิง

เอกสารอ้างอิง

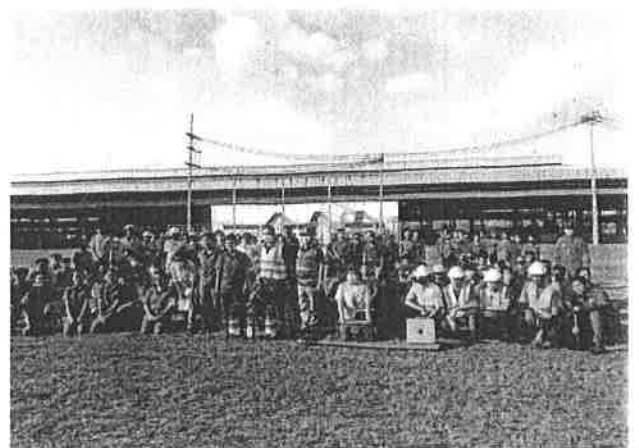
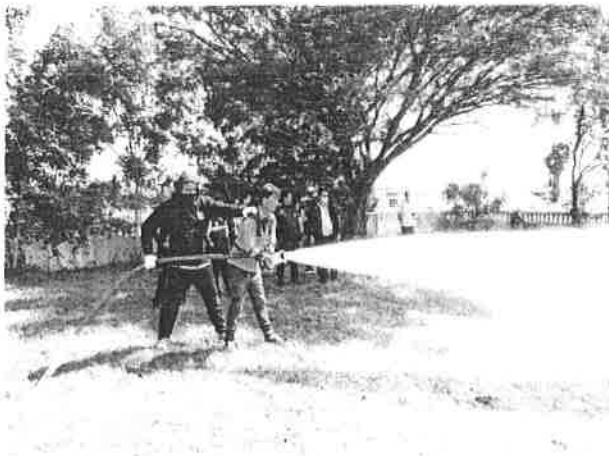
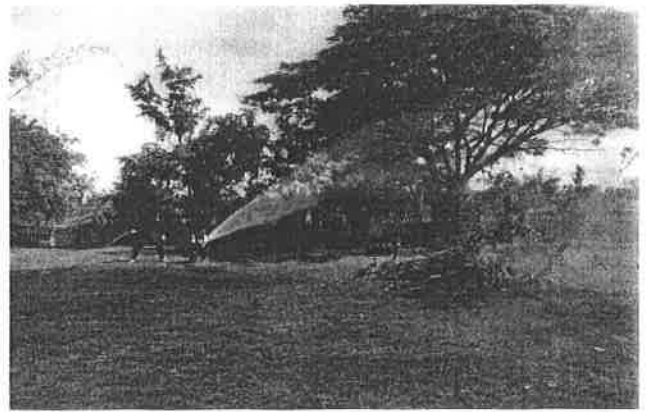
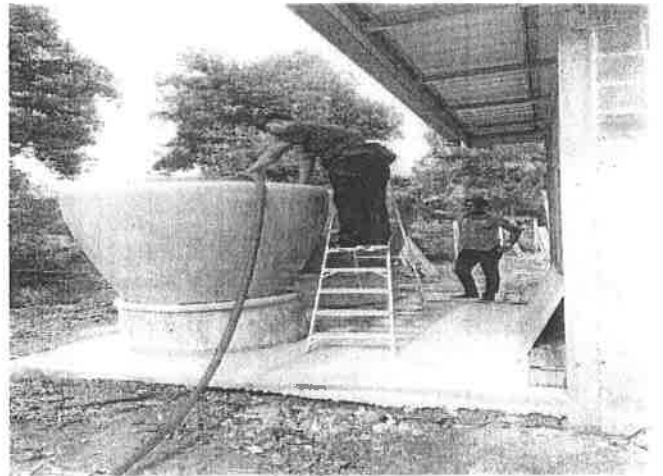
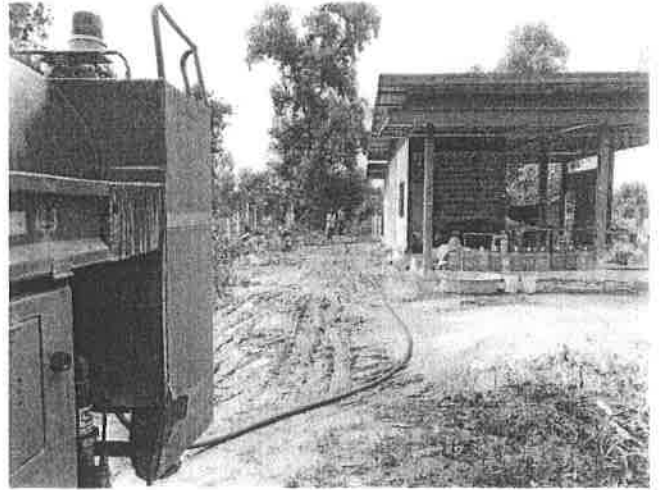
- จิตาภา ไทญ์โสมาณัง. (2549). คุณภาพบริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2540). “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ” ในเอกสารการสอน ชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1. นนทบุรี: สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ชิษณุทัศน์ พิชยประภาพัฒน์. (2558). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- दनัย เทียนพุด. (2545). การออกแบบและพัฒนาความรู้ในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: นาโกต้า จำกัด.
- นายิกา เด็ดขุนทด. (2549). ท้องสมุดกับการบริการคุณภาพ. วารสารอินฟอรมเมชัน. 13(2), 70-84 กรกฎาคม-ธันวาคม.
- นันทวุฒิ อินทร์งาม. (2560). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุดรธานี. อุดรธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2556). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บังอร รัตนมณี และ กัญญา เจริญศักดิ์. (2551). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อ งานบริการการศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น
- ปรัชญา เวสารัชช. (2540). บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ปิยะนุช สุกิจ. (2553). ความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ. กรุงเทพฯ: ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. (2546). ขั้นตอนของคุณภาพบริการ โปรดักส์ทีวี่ดี. วารสารจุฬาคณาภพ: ฉบับที่ 4,1-2. สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรป่าไม้ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ว.วชิรเมธี. (2552). “งานสัมฤทธิ์ ชีวิตรื่นรมย์”. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ปราณ พับลิชชิ่ง จำกัด
- วรัชยา ศิริวัฒน์. (2547). การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของงานบริการการศึกษาคณะ
รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, วารสารวิจัย 7(2),149.
- วสันต์ รักแผน. (2550). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี.
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระราชูปถัมภ์
- วันชัย แก้วศิริโกมล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน
เขตทุ่งครุกรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วารินทร์ สิ้นสูงสุด. (2549). การบริการของโรงพยาบาล. กรุงเทพฯ: วันทิพย์.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2544). คุณภาพคือความยั่งยืน. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- วิสาชา ลายชื่น. (2548). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการบริษัทหลักทรัพย์ไทย
ในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วีรพงษ์ เฉลิมดิตรรัตน์. (2543). คุณภาพในการบริการ 1. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.
- สมคิด จุมทอง. (2528). ความคิดเห็นของผู้บริหารและอาจารย์ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของ
ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตการศึกษา 6.
วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2555). สร้างชีวิต สร้างธุรกิจ ด้วยบริการ. กรุงเทพฯ: คอนเซ็ปท์พรีนซ์ จำกัด
- สมบัติ สาสีเสาร์. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ:
ยูบีซีแอล บุ๊คส์.
- สาโรช ไสสมบัติ. (2551). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัด
กรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สมิต ลัษณกร. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

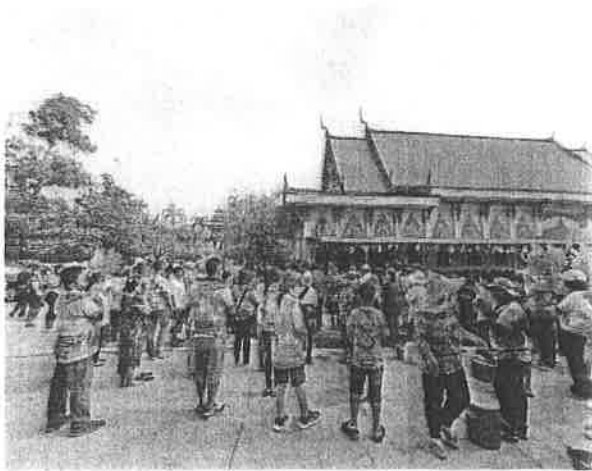
- สุขสันต์ บุญยกร. (2549). การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ในปกครองจังหวัดนนทบุรี. นนทบุรี: ปกครองจังหวัดนนทบุรี
- สุขุม นวลสกุล. (2538). การทำงานที่ดีต้องมีหัวใจบริการ. กรุงเทพฯ: ธรรมนิติ
- สุดาดวง เรืองรุจิระ. (2541). หลักการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: ประกายพริก.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา
แนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3
(สคช.). ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป
มหาวิทยาลัยบูรพา
- สิน พันธุ์พิنج. (2549). เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2549). วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 14. กรุงเทพฯ:
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สุมาลี สังข์ศรี. (2546). การจัดการศึกษานอกระบบด้วยวิธีการศึกษาทางไกลเพื่อการศึกษาตลอด
ชีวิต: นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สิริอัจฉรา ทิพย์วงศ์. (2550). คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์
มหาวิทยาลัยแม่โจ้. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพัฒนา
มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- Applewhite, P. B. (1965). *Organization Behavior* Englewood Cliffs. New York :
Prentice Hall.
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing management: Analyzing consumer marketing and
Buyer behavior (The Millennium)*. New Jersey: Prentice Hall
- Millet, John D. 1954. *Management in the Public Service*. New York : McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A Conceptual Model of
Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of
Marketing*, 49, .: 41 - 50.
- Parasuraman, Berry and Zeithaml. 1990. "Understanding Customer Expectations of
Service." *Sloan Management Review*.
- Stanton, E. J. (1994). *Personnel Management Competencies of Selected Public
School Superintendents*. Doctoral dissertation, Education of doctor,
Education Administration. University of South Dakota

ภาคผนวก

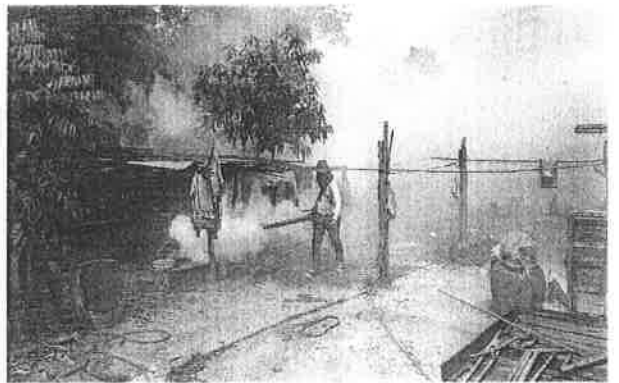
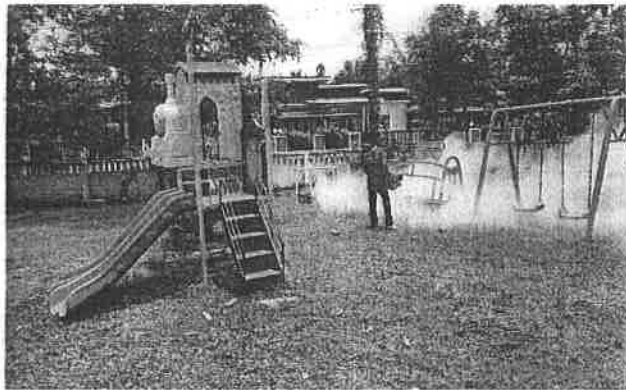
ภาพประกอบงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย



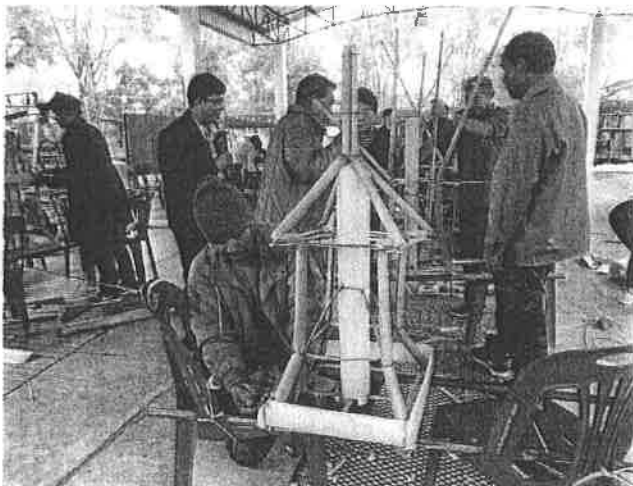
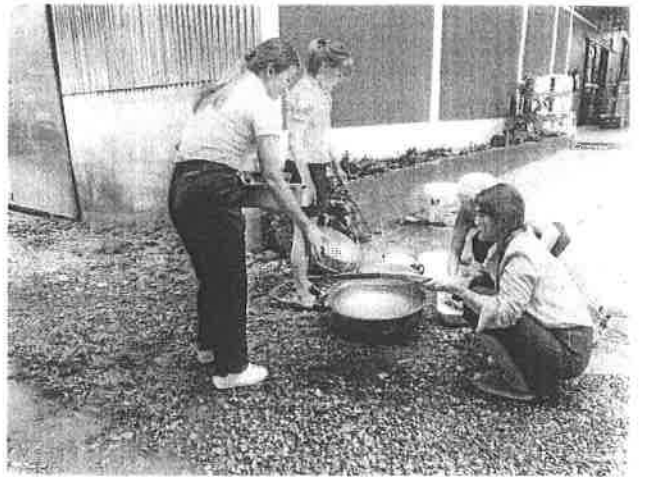
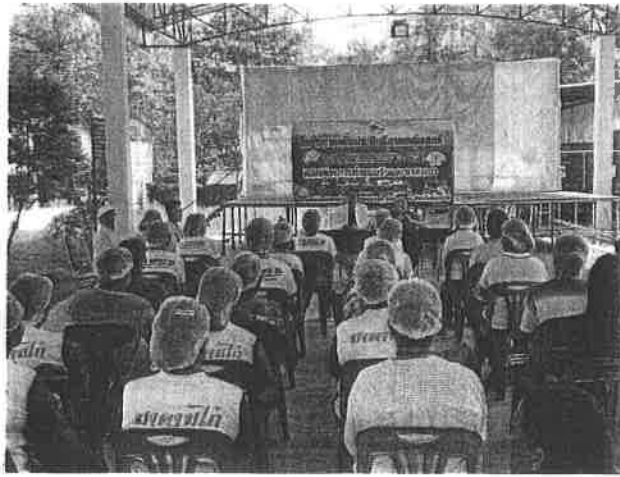
ภาพประกอบงานการศึกษา



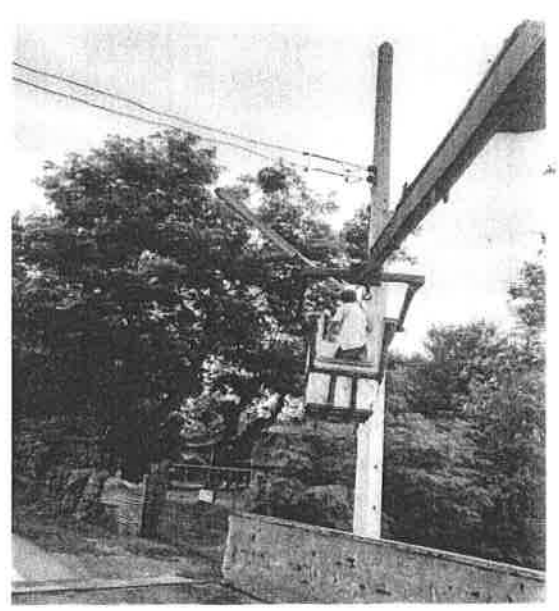
ภาพประกอบงานสาธารณสุข
โครงการรณรงค์ป้องกัน ควบคุมโรคไข้เลือดออก
ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี
ปีงบประมาณ 2567



ภาพประกอบงานสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน



ภาพประกอบงานสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ





แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี
งานบริการด้าน..... ประจำปีงบประมาณ 2567

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ใน ที่ท่านต้องการหรือเติมคำลงในช่องว่าง

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ไม่เกิน 20 ปี

2. 21-30 ปี

3. 31-50 ปี

4. 51-60 ปี

5. 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน

2. มัธยมศึกษาตอนต้น

3. มัธยมปลาย/ปวช.

4. อนุปริญญา/ปวท./ปวส.

5.ปริญญาตรี

6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

2. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ

3. เกษตรกร

4. พนักงานบริษัท

5. นักเรียน/นักศึกษา

6. รับจ้างทั่วไป

7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ด้านที่	ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.	ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
	1.1 การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
	1.2 ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วและเหมาะสม					
	1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
	1.4 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
2.	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ					
	2.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว					
	2.3 การใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
	2.4 การให้บริการนอกเวลาราชการ					
3.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	3.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	3.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่					
	3.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี					
4.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
	1.1 ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย					
	1.2 วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพดี ทันสมัย และเพียงพอ					
	1.3 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ฯลฯ					
	1.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)

3.1 “จุดเด่น” ของการให้บริการที่ท่านรู้สึกประทับใจที่สุด.....

.....

3.2 “จุดที่ควรปรับปรุง” ของการให้บริการ.....

.....

3.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถาม ☺

