

3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการและเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้วซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (Recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ทันท่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสมซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอดคำอธิบายและผลงานของการศึกษาเรื่องคุณภาพให้บริการของ Gronroos (1982) ตามที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นนับได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการศึกษาคุณภาพที่เน้นหนักในเชิงคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริง ผลงานที่สำคัญอันเป็นแนวคิดของ Gronroos คือ ข้อเสนอในเชิงแนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่เขาเรียกว่า “คุณภาพการให้บริการที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived Service Quality-PSQ)” และ “คุณภาพการให้บริการที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด (Total Perceived Quality-TPQ)” ซึ่งเป็นแนวคิดที่เกิดจากการวิจัยเกี่ยวกับ พฤติกรรมของผู้บริโภคและผลกระทบที่เกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการที่มีต่อการประเมินคุณภาพของบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการแล้ว (ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุทธยา, 2547 : 182 อ้างถึงในชัชวาล ทัดศิริวัชร, 2554)

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

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

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

2.1.3 เครื่องมือเพื่อใช้ชี้วัดคุณภาพการให้บริการ

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

1. คุณภาพการให้บริการ จะถูกกำหนดโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการ ลูกค้าหรือผู้รับบริการจะเป็นผู้พิจารณาว่าอะไรที่เรียกว่าคุณภาพ โดยไม่ได้ใส่ใจว่ากระบวนการทำให้การบริการเกิดขึ้นนั้นเป็นอย่างไรก็ดี ลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่ละคนย่อมมีมุมมองในเรื่องคุณภาพที่อาจแตกต่างกันไปบ้าง

2. คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่องค์กรจะต้องค้นหาอยู่ตลอดเวลาไม่มีจุดสิ้นสุดโดยที่เราไม่สามารถกำหนดคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปโดยเฉพาะเจาะจงหรือเป็นสูตรสำเร็จตายตัวได้ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพจึงต้องทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอทั้งในช่วงเวลาที่กิจการดำเนินไปได้ด้วยดีหรือไม่ดีก็ตาม

3. คุณภาพการให้บริการ จะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานใน ส่วนใด การควบคุมคุณภาพของการปฏิบัติงานของแต่ละคนเป็นเรื่องที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการให้บริการที่มีคุณภาพได้สิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องได้รับคือการปลูกฝังจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อการให้บริการ และการนำเสนอบริการที่มีคุณภาพอยู่เสมอทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้าหรือผู้รับบริการ

4. คุณภาพการให้บริการ การบริหารการบริการและการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่ไม่อาจแยกออกจากกันได้ ในการนำเสนอการให้บริการที่มีคุณภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานให้บริการจำเป็นต้องมีความรู้และเข้าใจคำติชมผลงาน ซึ่งในการนี้ผู้บริการจะต้องเอาใจใส่ต่อการบริหารจัดการ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานบริการด้วยความจริงใจและสร้างสรรค์ภายใต้ความมุ่งหวังที่จะให้บริการที่ออกมามีคุณภาพดี

5. คุณภาพการให้บริการ จะต้องอยู่บนพื้นฐานความเป็นธรรม

6. คุณภาพการให้บริการจะดีเพียงใดขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมของการบริการภายในองค์กรที่เน้นความเป็นธรรมและคุณค่าของคน โดยองค์กรที่ให้บริการที่สามารถปฏิบัติต่อลูกค้า และบุคลากรขององค์กรได้อย่างเท่าเทียมกัน ย่อมสะท้อนในการให้บริการแม้ว่าคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริง

7. คุณภาพการให้บริการ ขึ้นอยู่กับความพร้อมในการให้บริการแม้ว่าคุณภาพการให้บริการจะไม่สามารถหรือยากที่จะกำหนดตายตัวลงไปแต่การวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมของการบริการไว้ล่วงหน้ารวมทั้งการเรียนรู้ในสิ่งที่เป็นความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพที่ดี

8. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การรักษาความมั่นใจสัญญาว่าองค์กรจะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการได้อย่างที่เป็นไปตามความคาดหวัง และเป็นไปตามเงื่อนไขที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการ

Steve and Cook (1995: 53) ยังชี้ให้เห็นด้วยว่าการเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่ นอกจากจะคำนึงถึงภาพลักษณ์ขององค์กรและความต้องการส่วนบุคคลแล้วคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ 9 ประการดังต่อไปนี้

1. การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้ให้บริการ
2. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
3. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
4. การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน
5. ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ
6. คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ
7. ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ
8. ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ
9. ความรวดเร็วในการให้บริการ

2.1.4 หลักการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

Krutz and Clow (1998) ซึ่งได้เสนอหลักพิจารณา 3 ประการ ประกอบด้วย

1. คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่ลูกค้าประเมินได้ยากกว่าคุณภาพของสินค้า
2. คุณภาพการให้บริการนั้นขึ้นอยู่กับความรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับผลผลิตของการให้บริการและจะประเมินจากกระบวนการให้บริการนั้นเกิดขึ้น
3. คุณภาพให้บริการเกิดจากการเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ กับระดับของการบริการที่ได้รับจริงจากที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการนั้นเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมมองของการพิจารณาแต่กระนั้นเป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งผู้รับบริการขององค์การพึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจองค์การที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชนจึงต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด

2.1.5 การวัดคุณภาพการให้บริการ

การวัดคุณภาพการให้บริการนั้นเรามักจะใช้วิธีการวัดดัชนีความพึงพอใจ (Customer Satisfaction Index-CSI) ของลูกค้าหรือผู้รับบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการนั้นแล้วแต่โดยทั่วไปปัญหาในการวัดคุณภาพการให้บริการนั้น มักจะขึ้นอยู่กับวิธีการวัดเงื่อนไขที่นำมาสู่การสะท้อนคุณภาพการให้บริการ ซึ่งก็คือการตอบสนองหรือเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งเกิดขึ้นจริงหรือที่ได้กล่าวมาแล้วว่าเป็นความพึงพอใจที่ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่เขาได้รับมานั้นสอดคล้องกับความคาดหวังที่วางไว้ หรือที่ได้รับรู้มา เช่น การได้รับบริการจากบุคคลโดยตรง (The one-on-one) การได้รับบริการจากแบบเผชิญหน้า (Face-to-Face) และการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ

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

1. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer expectations) สิ่งสำคัญประการหนึ่งของกระบวนการแห่งคุณภาพ คือ การทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นจริงและสร้างความเบิกบานใจให้แก่ลูกค้า โดยเฉพาะ

อย่างยิ่งการตั้งคำถามเพื่อที่จะถามผู้รับบริการจะเป็นการวัดถึงความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับเป็นอย่างดี ในส่วนของการตั้งคำถามผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการจะต้องสร้างคำถามในลักษณะที่ว่าทำอะไร

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

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

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

สรุป การวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ จะพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ประการหลักเป็นสำคัญ และถ้าสามารถทำให้ความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริงจะส่งผลให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการและนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการเป็นสำคัญ

2.1.6 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการประกอบด้วย

1) ความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการ

ความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการที่เขาจะได้รับเมื่อเขาไปใช้บริการความคาดหวังในเรื่องคุณภาพในการให้บริการนี้มีระดับที่แตกต่างกันออกไปโดยยึดเอาเกณฑ์การพิจารณาความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการกล่าวคือ

ระดับแรก หากผู้รับบริการไม่พึงพอใจ จะแสดงให้เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการมีน้อย

ระดับที่สอง หากผู้รับบริการมีความพึงพอใจ แสดงว่า มีคุณภาพในการให้บริการ

ระดับที่สาม หากผู้รับบริการมีความประทับใจ ย่อมแสดงว่า การให้บริการนั้นมีคุณภาพสูงหรือมีคุณภาพในการให้บริการสูง

ความคาดหวังเป็นแนวคิดสำคัญที่ได้รับการนำมาใช้สำหรับการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคและคุณภาพการให้บริการ Zeithaml, Parasuraman, and Berry (1988) ซึ่งได้เสนอตัวแบบ SERVQUAL เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการจากความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อบริการที่เขาได้รับ โดยเสนอความเห็นไว้ว่าความคาดหวังหมายถึงความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภค โดยความคาดหวังของบริการนี้ไม่ได้นำเสนอถึงการคาดการณ์ว่าผู้ให้บริการอาจจะให้บริการอย่างไร แต่เป็นเรื่องที่พิจารณาว่าผู้ให้บริการควรให้บริการอะไรมากกว่า กล่าวโดยสรุปแล้ว ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความต้องการของผู้รับบริการที่อื่นที่จะได้รับบริการจากหน่วยงานหรือองค์กรที่ทำหน้าที่ในการให้บริการโดยความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ย่อมมีระดับที่แตกต่างกันไปมากบ้างน้อยบ้างขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ความต้องการส่วนบุคคลการได้รับคำบอกเล่า



ประสบการณ์ที่ผ่านมา เป็นต้น และความคาดหวังของผู้รับบริการนี้หากได้รับการตอบสนองหรือรับบริการที่ตรงตามคาดหวังแล้วก็จะยอมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพในการให้บริการของผู้ให้บริการ

ความคาดหวังของผู้รับบริการไว้ 4 ประการดังนี้

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

2. ความต้องการส่วนบุคคล (customer's personal needs) ซึ่งอาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้ระดับความคาดหวังของบุคคลอยู่ในระดับที่ลดลงจากเดิมก็ได้

3. ประสบการณ์ในอดีต (past experience) ความคาดหวังอันเกิดจากประสบการณ์ในอดีตมีส่วนเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านการบริการที่เคยได้รับและมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ ทั้งนี้ ประสบการณ์นั้นอาจจะเป็นประสบการณ์ที่สร้างความประทับใจหรือความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจก็ได้

4. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ (external communication) เป็นความคาดหวังที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารเพื่อโน้มน้าวผู้รับบริการซึ่งเป็นทั้งการสื่อสารทางตรงและการสื่อสารทางอ้อมเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ เช่น การให้บริการด้วยความจริงใจ ตรงต่อเวลา เป็นต้น

ดังนั้นในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการจึงจะต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายความคาดหวังของผู้รับบริการและสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบด้วย

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

การรับรู้ในคุณภาพการให้บริการหรือคุณภาพของการบริการจะผูกพันหรือยึดโยงกับความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อสองสิ่งคือ การรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Technical quality of outcomes) ซึ่งเป็นเรื่องของผลงานหรือบริการที่ผู้รับบริการได้รับและคุณภาพของกระบวนการบริการ (functional quality of process) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในแต่ละสถานการณ์และพฤติกรรมกรรมการบริหารที่ผู้ให้บริการแสดงออกมา

2) การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ

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



1. เวลา หมายถึง เวลาของการตัดสินใจว่าจะใช้บริการเมื่อใดหรือในช่วงใด
2. เหตุผล ในการตัดสินใจใช้บริการนั้น เป็นการตัดสินใจที่ผู้ใช้บริการเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่ได้ลงไป
3. การบริการ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จึงต้องมีการประเมินหรือการวัดคุณภาพให้บริการจากผู้รับบริการหรือลูกค้า
4. เนื้อหา โดยคุณภาพการให้บริการครอบคลุมถึงความรู้ (Cognitive) ความรู้สึก (Affective) และ แนวโน้มของพฤติกรรม (Behavioral) ของผู้รับบริการ
5. บริบท (Context) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากบริการหรือปัจจัยสถานการณ์
6. การรวม (Aggregation) โดยที่พฤติกรรมการใช้บริการนั้น จะได้รับการพิจารณาว่าเป็นเรื่องของการทำธุรกิจ หรือความต้องการสร้างความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

3) ประสบการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ

ประสบการณ์ในอดีตที่เกี่ยวกับการรับบริการในทางทฤษฎีแล้วถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพล หรือส่งผล หรือเป็นตัวกำหนดความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990 : 19) อันมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ ในทางการตลาด ประสบการณ์ของการเคยรับบริการ นับเป็นส่วนผสมทางการตลาด (marketing mix) ของธุรกิจบริการ หนึ่งใน 7 องค์ประกอบ (7P's) ที่นักการตลาดคำนึงถึงในการจัดการทางด้านการตลาดของสินค้าหรือบริการ

2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (Customer Satisfaction)

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction และยังมีผู้ให้ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” พอสรุปได้ดังนี้

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

คณิต ดวงหัตถ์ (2537) ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกชอบ หรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้นจะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตน ให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีคุณภาพสิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษารวบรวมมีดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบกิจกรรมต่าง ๆ
2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล

4. ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) คือ ความสัมพันธ์อันดีที่มีต่อกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจและสภาพการเป็นอยู่ร่วมกันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคม หรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

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

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

ความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันมากจนสามารถใช้แทนกันได้ โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่า ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ (Vroom, 1990 : 90)

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคลตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

Maslow (1970) ทฤษฎีนี้มีประเด็นสำคัญอยู่ที่ว่า มนุษย์จะมีความพอใจในการทำงาน ถ้าการทำงานนั้นสามารถตอบสนองความต้องการได้ โดยแบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์และตั้งสมมติฐานความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการนี้จะมียุ่เสมอไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทน ซึ่งจะเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไปความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

Maslow (1970) แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 เกี่ยวกับการดำเนินชีวิต ตอบสนองโดยให้ค่าจ้างด้านสวัสดิการ ตอบสนองโดยให้ชุดแต่งกาย จัดรถรับส่ง ให้คำรักษาพยาบาล และอื่น ๆ

ขั้นที่ 2 เกี่ยวกับความปลอดภัยและความมั่นคงในการทำงาน ตอบสนองโดยการทำสัญญาจ้างทำข้อตกลงกับสหภาพแรงงาน การประกันการว่างงาน การประกันสุขภาพ

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

ขั้นที่ 5 เกี่ยวกับการบรรลุความสำเร็จที่ตนเองต้องการ ตอบสนองโดยเปิดโอกาสให้เขาได้ทำงานตาม
ที่ปรารถนาบ้าง

แนวคิดของ Maslow นี้ สามารถอธิบายถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ กล่าวคือความพึงพอใจใน
การทำงานของบุคลากรในองค์การแต่ละระดับจะมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไป เช่น พนักงานระดับ
ปฏิบัติการและผู้บริหารจะมีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกันเนื่องจากระดับความต้องการของทั้งสอง
แตกต่างกัน

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการทำงานเพราะความพึงพอใจเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่จะ
นำไปสู่สภาพการที่คนมีความกระตือรือร้น ความตั้งใจและความเชื่อมั่นในหน่วยงานอันจะส่งผลให้งานมี
ประสิทธิภาพด้วย ดังนั้นองค์กรใดจะดำเนินกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายได้จะต้องมีวิธีการที่จะทำให้มีความร่วมมือ
กันทำงาน คือองค์กรจะต้องชักจูงใจให้มวลสมาชิกช่วยกันทำงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายด้วยความพึงพอใจ
เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กร

2.2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ มีดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความ
พึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
จึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร
หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับ
บริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงาน
บริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้นผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญ
ของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย
เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมบริการและ
สนองบริการต่อผู้รับบริการที่ต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ และบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการหรือลูกค้า ซึ่งมักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่
การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสรรการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนออกแบบวัสดุเครื่องใช้
บริการ

5. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความ
พึงพอใจให้กับประชาชนประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานแก่ผู้รับบริการ
มีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยี



คอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังแต่ในช่วงเวลาหนึ่งอาจพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังของการบริการ

2.2.3 ขอบข่ายของความพึงพอใจ

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

2. การศึกษาความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) เน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น

2.2.4 ส่วนแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติมีองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ได้แก่

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

2. ด้านความคิด (Cognitive component) สมอของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลที่ได้รับเกิดเป็นความรู้ ความคิดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์หรือสถานการณ์ขึ้น องค์ประกอบด้านความคิดเป็นที่มาของทัศนคติ

3. ด้านพฤติกรรม (Behavioural component) เป็นการกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไป กล่าวโดยสรุปคือความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary feeling) ต่อสิ่งเร้า (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สูงสุด (Final outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative process) หรือทิศทางของผลการประเมินว่า เป็นไปในลักษณะทิศทางบวก

- หมู่ที่ 11 หนองบัว, หนองอีเตี้ยด, หนองฮี, โนนหนองทุ่ม หนองเทวดา
หมู่ที่ 12 หนองเตย, บโสก, ห้วยอีสาว
หมู่ที่ 13 หนองผักผวย, หนองนางแจ๊ะ, หนองยาว, หนองชุมลมน้อย/ใหญ่ หนองเรือ,
หนองปลาตอง
หมู่ที่ 15 หนองเทา, หนองพรวด, หนองบ่อหลวง, หนองคำเฮียง

6) ลักษณะของน้ำและป่าไม้

น้ำ ที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภค เป็นน้ำที่ได้จากน้ำฝน และน้ำดิบจากแม่ฮี-แม่น้ำสงคราม (อยู่นอกเขต) ซึ่งจะต้องนำมาผ่านกระบวนการของระบบประปา สำหรับน้ำใต้ดินมีปริมาณน้อย ไม่สามารถนำขึ้นมาใช้ให้พอเพียงได้ และบางแห่งเค็ม ไม่สามารถใช้ดื่มและอุปโภคได้

ป่าไม้ ไม้ที่สำคัญได้แก่ มะคาโมง ยางนา ยางแดง พยอม ตะเคียนแดง ไม้เต็ง ไม้รัง และ ตาเสือ ส่วนพื้นที่ป่าชั้นล่างจะไม่หนาแน่นและค่อนข้างโล่งเตียน

2.5.2 ด้านการเมืองการปกครอง

1) เขตการปกครอง

ตำบลนาทมประกอบด้วยจำนวนหมู่บ้าน 15 หมู่บ้าน

หมู่ที่ 1 บ้านนาทม	หมู่ที่ 2 บ้านดอนแดง	หมู่ที่ 3 บ้านพันท้าว	หมู่ที่ 4 บ้านนาทม
หมู่ที่ 5 บ้านดอนดู่	หมู่ที่ 6 บ้านโพธิ์ศรี	หมู่ที่ 7 บ้านนาโด	หมู่ที่ 8 บ้านเหล่าสัมป่อย
หมู่ที่ 9 บ้านท่าพันโฮง	หมู่ที่ 10 บ้านนาทม	หมู่ที่ 11 บ้านนาทม	หมู่ที่ 12 บ้านนาสามัคคี
หมู่ที่ 13 บ้านพันท้าว	หมู่ที่ 14 บ้านท่าพันโฮง	หมู่ที่ 15 บ้านนาทม	

พื้นที่ทั้งหมดจำนวน 66,657 ตารางกิโลเมตร

ห่างจากกรุงเทพฯ ประมาณ 723 กิโลเมตร

ห่างจากที่จังหวัดนครพนม 105 กิโลเมตร

ห่างจากที่ว่าการอำเภอนาทม 8 กิโลเมตร

2) การเลือกตั้ง

การเลือกตั้งผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน มีจำนวน 15 หมู่บ้าน หากมีการเลือกตั้งในครั้งหน้า จะมี ผู้บริหารท้องถิ่น (นายกองค์การบริหารส่วนตำบล) จำนวน 1 คน จะมีการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละ 2 คน 15 หมู่บ้าน รวมเป็น 30 คน

แบ่งเขตเลือกตั้งออกเป็น 1 เขต

แบ่งเขตเลือกตั้งออกเป็น 17 หน่วย

จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง 6,614 คน

จำนวนผู้ใช้สิทธิเลือกตั้ง 4,074 คน

ที่มาที่ทำการปกครองอำเภอ นาทม ข้อมูล ณ เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2564

4) ลักษณะของดิน

พื้นที่ทั่วไปเป็นดินร่วนปนทราย บางส่วนเป็นดินลูกรังสภาพดินมีความอุดมสมบูรณ์ พื้นที่ส่วนใหญ่ใช้ในการประกอบอาชีพด้านเกษตรกรรมและใช้เป็นที่อยู่อาศัย

หมายเหตุ : ที่มาสำนักงานที่ดินอำเภอนาทม ข้อมูล ณ เดือน กันยายน พ.ศ. 2564

5) ลักษณะของแหล่งน้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ , หนองน้ำ , ลำน้ำห้วย ที่สาธารณประโยชน์ ของแต่ละหมู่บ้าน มีดังนี้

หมู่ที่	จำนวนหนองน้ำ สาธารณะ (แห่ง)	จำนวนที่สาธารณประโยชน์ (แห่ง)
1	3	2
2	2	4
3	-	1
4	2	-
5	-	2
6	-	-
7	-	-
8	5	1
9,14	7	5
10	-	-
11	5	2
12	3	2
13	8	3
15	4	4
รวม	39	26

หมายเหตุ : ที่มาสำนักงานที่ดินอำเภอนาทม ข้อมูล ณ เดือน กันยายน พ.ศ.2564

ทรัพยากรน้ำ

หมู่ที่ 1 หนองตะกร้า, หนองดินตาก, หนองปลาแซง

หมู่ที่ 2 หนองเหือด, หนองม่วง

หมู่ที่ 3 หนองสิม

หมู่ที่ 4 หนองกุดจาน,ลำห้วยบ้าน

หมู่ที่ 8 หนองเมาหลง,หนองยาง,หนองหิน,หนองเอียน,หนองบก

หมู่ที่ 9,14 หนองตำเสียง , ทามน้ำฮี้ , หนองสุมข้าง , หนองพันโฮง , หนองหวาย , หนองเบ็น หนองอ้อ,หนองฝือ



2) ลักษณะภูมิประเทศ

ตำบลนาทม มีลักษณะภูมิประเทศทั่วไป เป็นที่ราบลุ่มและที่ดอน พื้นที่ทั่วไปเป็นดินร่วนปนทราย บางส่วนเป็นดินลูกรังสภาพดินมีความอุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติมีน้ำที่สำคัญ ดังนี้

1. ห้วยน้ำปี อยู่ทางทิศตะวันตกของตำบลนาทม เป็นแนวแบ่งเขตระหว่างบ้านดอนแดง หมู่ที่ 2 บ้านนาทม หมู่ที่ 11 และบ้านท่าพันโฮง หมู่ที่ 14 ใช้ประโยชน์ในด้านการเกษตรและประมง
2. ห้วยยาง อยู่ทางทิศตะวันตกของตำบลนาทม ไหลผ่านบ้านพันท้าว หมู่ที่ 3 หมู่ที่ 13 ไหลลงสู่น้ำอ้อย ใช้ประโยชน์ในด้านการเกษตรและประมง
3. ห้วยบ้าน อยู่ทางทิศตะวันออกของตำบลนาทม ลำน้ำไหลลงสู่หนองบ่ออก หนองบ่อหลวง ตัดเขตตำบลดอนเตย ใช้ประโยชน์ด้านการเกษตรและประมง
4. ห้วยอ่องสิม อยู่ทางทิศใต้ของตำบลนาทม ไหลผ่านบ้านดอนแดง หมู่ที่ 2 บ้านดอนตู หมู่ที่ 5 ลำน้ำไหลลงสู่น้ำอ้อย ใช้ประโยชน์ด้านการเกษตรและประมง
5. ห้วยโจด อยู่ทางทิศเหนือของตำบลนาทม ไหลตัดลงสู่ห้วยอีสาว บ้านโพธิ์ศรี หมู่ที่ 6 ใช้ประโยชน์ด้านการเกษตรและประมง
6. ห้วยโด อยู่ทางทิศตะวันตกของตำบลนาทม ไหลลงสู่น้ำอ้อย ใช้ประโยชน์ด้านการเกษตรและประมง
7. ลำน้ำเมา อยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ตำบลนาทม เป็นแนวแบ่งเขตระหว่าง หมู่ที่ 8 บ้านเหล่าส้มป่อย ไหลเชื่อมลำน้ำสงคราม ใช้ประโยชน์ด้านการเกษตรและประมง
8. ห้วยสายเทวดา อยู่ทางทิศตะวันตก ตำบลนาทม เป็นแนวแบ่งเขต หมู่ที่ 2 บ้านดอนแดง หมู่ที่ 9,14 บ้านท่าพันโฮง และหมู่ที่ 11 บ้านนาทม ไหลลงสู่น้ำอ้อย
9. ห้วยอีสาว อยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ตำบลนาทม เป็นแนวเขตเชื่อมต่อ หมู่ที่ 6,7,12 บ้านนาโด โพธิ์ศรี บ้านนาสามัคคี ไหลลงสู่ห้วยโด
10. ลำน้ำอ้อย อยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ แบ่งแนวเขตระหว่าง อบต.ชาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดบึงกาฬ และเขตอำเภอนาทม จังหวัดนครพนม
11. ลำน้ำสงคราม อยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ของตำบลนาทม เป็นแนวแบ่งเขตระหว่างบ้านท่าพันโฮง หมู่ที่ 9-14 ตำบลนาทม อำเภอนาทม จังหวัดนครพนม กับตำบลชาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดบึงกาฬ และตำบลโพธิ์งาม อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร มีความยาวที่ติดกับพื้นที่ ตำบลนาทม ประมาณ 5 กิโลเมตร ใช้ประโยชน์ในการเกษตรและประมง

3) ลักษณะภูมิอากาศ

มี 3 ฤดู ได้แก่ ฤดูร้อน ฤดูฝน และฤดูหนาว

ฤดูร้อน	เริ่มตั้งแต่	เดือนกุมภาพันธ์ - เดือนพฤษภาคม
ฤดูฝน	เริ่มตั้งแต่	เดือนมิถุนายน - เดือนกันยายน
ฤดูหนาว	เริ่มตั้งแต่	เดือนตุลาคม - เดือนมกราคม



ไปทางทิศตะวันออกผ่านโคกดินแดง จนไปจดกับห้วยน้ำเมา บริเวณวังตาละบัตรที่หลักไม้แก่น ซึ่งปักอยู่ริมห้วยน้ำเมา ห่างจากด้านทิศเหนือของบ้านเหล่าส้มป่อย ประมาณ 700 เมตร บริเวณพิกัด VE 021766 เป็นจุดสิ้นสุดรวมระยะทางด้านทิศเหนือประมาณ 12 กิโลเมตร

ทิศตะวันออก ติดต่อดำบลหนองชน และตำบลคอนเตย อำเภอนาทม จังหวัดนครพนม โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากหลักไม้แก่นปักอยู่ริมลำห้วยน้ำเมา บริเวณวังตาละบัตร (ห่างจากบ้านเหล่าส้มป่อยไปทางทิศเหนือระยะทางประมาณ 0.7 กิโลเมตร) บริเวณพิกัด VE 021766 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ตามกึ่งกลางลำห้วยน้ำเมา ถึงหลักไม้แก่นปักอยู่ริมลำห้วยน้ำเมา (ห่างจากบ้านเหล่าส้มป่อย ไปทางทิศตะวันออกระยะทางประมาณ 0.8 กิโลเมตร) บริเวณพิกัด VE 029757 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ผ่านทางเกวียน บริเวณพิกัด VE 025742 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ถึงลำห้วยโสภทิตพุทธ บริเวณพิกัด VE 041734 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ตามลำห้วยโสภทิตพุทธ ถึงลำห้วยวังบัวบริเวณพิกัด VE 031710 ไปทางทิศใต้ตามลำห้วยวังบัวถึงถนนลูกรังสายข้างหนองกอก บริเวณพิกัด VE 031692 ไปทางทิศใต้ตามถนนลูกรัง สิ้นสุดที่ถนน รพช.สายนาพระชัย-ห้วยคอม บริเวณหลักกิโลเมตรที่ 25.400 บริเวณพิกัด VE 032687 รวมระยะทางด้านทิศตะวันออกประมาณ 11 กิโลเมตร

ทิศใต้ ติดต่อดำบลคอนเตย อำเภอนาทม จังหวัดนครพนม และตำบลโพรงงาม อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากถนนลูกรังจดกับถนน รพช.สายนาพระชัย-ห้วยคอม บริเวณหลักกิโลเมตรที่ 25.400 บริเวณพิกัด VE 032687 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ผ่านด้านทิศใต้ของหนองบ่อหลวง บริเวณพิกัด VE 027682 ไปทางทิศใต้ ถึงลำห้วยวังซอน บริเวณพิกัด VE 025676 ไปทางทิศตะวันตกตามลำห้วยวังซอน ถึงสายน้ำหนองบัวทอง บริเวณพิกัด VE 012675 ไปทางทิศตะวันตกตามสายน้ำหนองบัวทอง ผ่านด้านทิศใต้ของหนองคำเฮียง หนองบ่อนอย หนองสูงช้าง สิ้นสุดที่ริมฝั่งแม่น้ำสงครามที่ปากทางถนนสายบ้านท่าแร่ บ้านหมุ่มน บริเวณพิกัด UE 961655 รวมระยะทางด้านทิศใต้ประมาณ 10 กิโลเมตร

ทิศตะวันตก ติดต่อดำบลโพรงงาม อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร และตำบลบ้านซาง อำเภอเซกา จังหวัดบึงกาฬ จุดเริ่มต้นที่ปากทางถนนลูกรังเชื่อมบ้านท่าแร่-บ้านหมุ่มน ริมฝั่งแม่น้ำสงคราม บริเวณพิกัด UE 961655 ไปทางทิศเหนือตามกึ่งกลางแม่น้ำสงคราม จนไปเชื่อมกับปากลำห้วยอี บริเวณพิกัด UE 956693 ขึ้นไปทางทิศเหนือตามกึ่งกลางลำห้วยอี จนไปเชื่อมกับปากลำห้วยโค บริเวณพิกัด ฎ 933765 เป็นจุดสิ้นสุดรวมระยะทางด้านทิศตะวันตกประมาณ 18 กิโลเมตร

ตำบลนาทมมีลักษณะภูมิประเทศทั่วไปเป็นที่ราบลุ่มและที่ดอนพื้นที่ทั่วไปเป็นดินร่วนปนทรายบางส่วนเป็นดินลูกรังสภาพดินมีความอุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติมีลำน้ำที่สำคัญ ดังนี้

1. ห้วยน้ำปี อยู่ทางทิศตะวันตกของตำบลนาทม เป็นแนวแบ่งเขตระหว่างบ้านดอนแดง หมู่ที่ 2 บ้านนาทม หมู่ที่ 11 และบ้านท่าพันโฮง หมู่ที่ 14 ใช้ประโยชน์ในด้านการเกษตรและประมง
2. ห้วยยาง อยู่ทางทิศตะวันตกของตำบลนาทม ไหลผ่านบ้านพันท้าว หมู่ที่ 3 หมู่ที่ 13 ไหลลงสู่น้ำอี ใช้ประโยชน์ด้านการเกษตรและประมง
3. ห้วยบ้านอยู่ทางทิศตะวันออกของตำบลนาทม ลำน้ำไหลลงสู่หนองบ่อกอก หนองบ่อหลวง ติดเขตตำบลคอนเตย ใช้ประโยชน์ด้านการเกษตรและประมง



ตัวชี้วัด

1. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการด้านการให้บริการสาธารณะตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
2. ระดับความสำเร็จของการส่งเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้จัดบริการสาธารณะร่วมกัน
3. ระดับความสำเร็จในการส่งเสริมสนับสนุนประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ

แนวทางการพัฒนา

- 5.1 พัฒนาสมรรถนะบุคลากรกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด้านการจัดบริการสาธารณะ
- 5.2 พัฒนาระบบฐานข้อมูล สารสนเทศและการจัดการความรู้ เพื่อส่งเสริมการจัดบริการสาธารณะ
- 5.3 สร้างและใช้ภาคีเครือข่ายการมีส่วนร่วม เพื่อพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 5.4 พัฒนาและส่งเสริมการจัดบริการสาธารณะที่ได้มาตรฐานตามภารกิจถ่ายโอน
- 5.5 พัฒนาและส่งเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการขับเคลื่อนปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
- 5.6 พัฒนาและส่งเสริมการจัดการศึกษากิจกรรมนันทนาการและการเรียนรู้ตลอดชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น
- 5.7 ส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน
- 5.8 ส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการเสริมสร้างความมั่นคงของชีวิตและจัดสรรสวัสดิการทางสังคม
- 5.9 ส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการด้านสาธารณสุข
- 5.10 ส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการป้องกันและแก้ไขปัญหาสุขภาพ

2.5 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทม

2.5.1. ด้านกายภาพ

1) ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลนาทม ตั้งขึ้นตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 23 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.2540 ตั้งอยู่ที่ 189 หมู่ที่ 11 บ้านนาทม ตำบลนาทม อำเภอนาทม จังหวัดนครพนม มีพื้นที่อยู่ทางทิศตะวันตกของอำเภอนาทม ห่างจากอำเภอนาทม ประมาณ 7 กิโลเมตร ตำบลนาทม อำเภอนาทม จังหวัดนครพนม มีพื้นที่รับผิดชอบ 15 หมู่บ้าน มีเนื้อที่ประมาณ 106.65 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 66,657 ไร่ พิกัดหน่วยงาน Lat : 17.85 Long : 104.04

ทิศเหนือ ติดต่อดำบลโพธิ์หมากแข้ง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ จุดเริ่มต้นที่ลำห้วยอี๋ เชื่อมกับปากลำห้วยโต บริเวณพิกัด UE 933765 ขึ้นไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือตามกึ่งกลางลำห้วยโต จนไปเชื่อมกับปากลำห้วยอีสาว บริเวณพิกัด UE 945784 ไปทางทิศตะวันออกตามกึ่งกลางลำห้วยอีสาว จนถึงยอดลำห้วยอีสาว

2.2 พัฒนาระบบฐานข้อมูล สารสนเทศและการจัดการความรู้ เพื่อส่งเสริมการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.3 พัฒนากฎหมาย กฎ/ระเบียบ เพื่อส่งเสริมการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม

2.4 สร้างและใช้ภาคีเครือข่ายการมีส่วนร่วม เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการและตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.5 พัฒนาและส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นำการวางแผนมาใช้เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาท้องถิ่น

2.6 พัฒนาและส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.7 พัฒนาและส่งเสริมการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการจัดตั้งหรือเปลี่ยนแปลงยกฐานะ

2.8 พัฒนาระบบติดตามประเมินผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 : เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานบุคคลและกิจการสภาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล

เป้าประสงค์

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีศักยภาพในการบริหารงานบุคคลและกิจการสภาตามหลักธรรมาภิบาล

2. บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมืออาชีพ

ตัวชี้วัด

1. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา ตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

2. ระดับความสำเร็จในการส่งเสริมสนับสนุนประสิทธิภาพการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา

แนวทางการพัฒนา

3.1 พัฒนาสมรรถนะบุคลากรกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด้านการบริหารงานบุคคลท้องถิ่น

3.2 พัฒนาระบบฐานข้อมูล สารสนเทศและการจัดการความรู้ เพื่อส่งเสริมการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา

3.3 พัฒนากฎหมาย กฎ/ระเบียบ เพื่อส่งเสริมการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.4 พัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตัวชี้วัด

1. ระดับความสำเร็จในการพัฒนาองค์การและเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน
2. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
3. ค่าคะแนนการประเมินตามคำรับรองปฏิบัติราชการ และการได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการ

ภาครัฐ**แนวทางการพัฒนา**

- 1.1 วางแนวทางกำหนดทิศทางการนำองค์การบริหารภาพลักษณ์และสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม
- 1.2 พัฒนาและนำการวางแผนยุทธศาสตร์ มาใช้เพื่อขับเคลื่อนกระบวนการงานกรมส่งเสริมการปกครอง

ท้องถิ่น

- 1.3 พัฒนาระบบฐานข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจ
- 1.4 ส่งเสริมการนำการจัดการความรู้มาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน
- 1.5 พัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคลและสมรรถนะบุคลากรเพื่อการพัฒนาองค์การ
- 1.6 พัฒนาและส่งเสริมการจัดการกระบวนการภายใน
- 1.7 เตรียมความพร้อมกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นสู่ประชาคมอาเซียน
- 1.8 พัฒนาระบบประเมินและติดตามผลลัพธ์การดำเนินงานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 : เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้

ตอบสนองความต้องการของประชาชน

เป้าประสงค์

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระและศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่
2. ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ตัวชี้วัด

1. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการด้านการบริหารจัดการตาม
2. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ที่นำแผนชุมชนสู่การพัฒนาท้องถิ่นได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด
3. ระดับความสำเร็จในการส่งเสริมสนับสนุนประสิทธิภาพการบริหารจัดการ

แนวทางการพัฒนา

- 2.1 พัฒนาสมรรถนะบุคลากรกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด้านการบริหารจัดการท้องถิ่น และการมีส่วนร่วมของประชาชน



(Positive direction) หรือทิศทางลบ (Negative direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ (Non reaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้อีก

2.3 กรอบแนวคิดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน

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

- 1) การปกป้องและเชิดชูสถาบันพระมหากษัตริย์
- 2) การรักษาความมั่นคงของรัฐและการต่างประเทศ
- 3) การลดความเหลื่อมล้ำของสังคม และการสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการของรัฐ
- 4) การศึกษาและเรียนรู้ การทำนุบำรุงศาสนา ศิลปวัฒนธรรม
- 5) การยกระดับคุณภาพบริการด้านสาธารณสุข และสุขภาพของประชาชน
- 6) การเพิ่มศักยภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ
- 7) การส่งเสริมบทบาทและการใช้โอกาสในประชาคมอาเซียน
- 8) การพัฒนาและส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีการวิจัยและพัฒนาและนวัตกรรม
- 9) การรักษาความมั่นคงของฐานทรัพยากรและการสร้างสมดุลระหว่างการอนุรักษ์กับการใช้ประโยชน์อย่างยั่งยืน
- 10) การส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ
- 11) การปรับปรุงกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม

2.4 แนวทางการพัฒนายุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Strategic Issues)

ปัจจุบันกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้ปฏิบัติการกิจตามประเด็นยุทธศาสตร์ 5 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 : ยกระดับขีดความสามารถของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นให้มีสมรรถนะสูง

เป้าประสงค์

1. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สามารถพัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบายและนวัตกรรมมาใช้ในการส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
2. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น มีความพร้อมเชิงรุกในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน
3. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นสามารถส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สามารถปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รับบริการให้คำแนะนำปรึกษา (Consult) ประสานและสนับสนุน (Facilitate) อย่างมีมาตรฐานและทันความต้องการ
5. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง (HPO: High Performance Organization)



3.5 พัฒนาสมรรถนะผู้บริหารและบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมืออาชีพ มีจริยธรรมและสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 : เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานการเงินและการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีอิสระและพึ่งพาตนเองได้

เป้าประสงค์

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระและศักยภาพในการบริหารงานการเงินและการคลังให้พึ่งพาตนเองได้
2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ที่สามารถจัดเก็บเองต่อรายได้ทั้งหมดเพิ่มขึ้น

ตัวชี้วัด

1. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการด้านการบริหารงานการเงินและการคลังตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
2. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละที่เพิ่มขึ้นของการจัดเก็บรายได้ ในส่วนที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บเอง (เปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ.2554)
3. ระดับความสำเร็จในการส่งเสริมสนับสนุนประสิทธิภาพการบริหารงานการเงินและการคลัง

แนวทางการพัฒนา

- 4.1 พัฒนาสมรรถนะบุคลากรกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด้านการบริหารการเงินและการคลังท้องถิ่น
- 4.2 พัฒนาระบบฐานข้อมูล สารสนเทศและการจัดการความรู้ เพื่อส่งเสริมการบริหารการเงินและการคลังท้องถิ่น
- 4.3 ส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 4.4 ส่งเสริมการบริหารจัดการด้านการเงิน การคลัง และงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 4.5 จัดสรรเงินอุดหนุนเพื่อส่งเสริมการกระจายอำนาจให้ท้องถิ่น

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 : เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาประเทศ

เป้าประสงค์

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความสามารถในการจัดบริการสาธารณะให้ตรงกับความต้องการของประชาชน ทั้งภารกิจที่ดำเนินการเองภารกิจถ่ายโอน และภารกิจที่ริเริ่มใหม่
2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีศักยภาพในการจัดบริการสาธารณะเพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประเทศและมีความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน
3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภาคีเครือข่ายเพื่อส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกัน