



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว (งานนโยบายและแผน)

ที่ รบ.๗๓๔๐๑/..... วันที่ กันยายน ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว

เรื่องเดิม

ตามหนังสือองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว ที่ รบ.๗๓๔๐๑/๖๑๕ ลงวันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๑ ได้แจ้งความประสงค์ให้สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง จังหวัดราชบุรี ดำเนินงานประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว จำนวน ๕ งาน ดังนี้

๑. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน
๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน
(การให้บริการด้านถนน,ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง,การให้บริการด้านประปา)ที่สะท้อนถึงความพึงพอใจด้านคุณภาพและด้านความคุ้มค่าประโยชน์ของโครงสร้างพื้นฐานที่อยู่ในความรับผิดชอบของ อบต.คูบัว
๓. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านสังคม และการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น
๔. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ ของ อบต.คูบัว
๕. ความคิดเห็น/ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารท้องถิ่น อบต.คูบัว

ข้อเท็จจริง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง จังหวัดราชบุรี ได้ส่งรายงานผลการศึกษาคความพึงพอใจของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว เป็นที่เรียบร้อยแล้ว จำนวน ๓ เล่ม พร้อม CD บันทึกไฟล์ PDF จำนวน ๑ แผ่น ตามหนังสือส่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ที่ ศธ ๐๕๔๖.๐๖/๔๑๓ ลงวันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๑

ข้อพิจารณา / ข้อเสนอ

สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล งานนโยบายและแผน ขออนุมัติดำเนินการ ดังนี้

๑. จัดทำประกาศเผยแพร่ไปยังกำนันตำบลคูบัว ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้าน สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว ทุกท่านเพื่อทราบ และขอความอนุเคราะห์จากกำนัน ผู้ใหญ่บ้านประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในหมู่บ้านได้รับทราบโดยทั่วกัน
๒. แจ้งเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุกหน่วยได้รับทราบรายงานผลการศึกษาและให้นำข้อมูลจากผลการศึกษาไปอ้างอิงในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นและเพื่อประกอบการวางแผน ปรับปรุงแก้ไขในปีงบประมาณต่อไป
๓. ขออนุมัติมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบศูนย์ข้อมูลสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตเว็บไซต์ อบต.คูบัว ลงข้อมูลรายงานผลการประเมินทางเว็บไซต์ www.kubua.go.th ขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว เพื่อให้ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลา
๔. ขออนุมัติมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานระบบกระจายเสียงไร้สายขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัวประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้สาธารณชนทราบประกาศรายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๕. ส่งมอบเล่มรายงานให้ศูนย์ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว เพื่อจัดแสดงไว้ให้บริการ
ประชาชนตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางกัศกร แก้วมรดก)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว

(นางพนอจิตร นาราภิรมย์)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว

ความเห็นของรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว

(นายสมภพ ธนิกกุล)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว

(นายชัยวัฒน์ อภิธมมณกุล)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว

(นายพนพล องค์กรเจริญ)

รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว รักษาราชการแทน

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว
เรื่อง ประกาศรายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี ได้ว่าจ้างสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง จังหวัดราชบุรี ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ตามโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว ภายในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๑ จำนวน ๕ งาน เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน มีติด้านคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

๑. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน
๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน
(การให้บริการด้านถนน,ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง,การให้บริการด้านประปา) ที่สะท้อนถึงความพึงพอใจด้านคุณภาพและด้านความคุ้มค่าประโยชน์ของโครงสร้างพื้นฐานที่อยู่ในความรับผิดชอบของ อบต.คูบัว
๓. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการด้านสังคม และการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น
๔. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ ของ อบต.คูบัว
๕. ความคิดเห็น/ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารท้องถิ่น อบต.คูบัว

บัดนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ได้ส่งมอบรายงานผลการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว เรียบร้อยแล้ว สรุปผลการประเมิน ดังนี้

๑. คุณภาพการให้บริการในภาพรวม ทั้ง ๕ งาน ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังนี้

๑.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับ ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

๑.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับ ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

๑.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับ ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

๑.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับ ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

๒. สรุประดับความพึงพอใจในภาพรวม ในงานสำรวจทั้ง ๕ งาน ดังนี้

๑. การให้บริการในงานด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
 ๒. การให้บริการในงานโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน,ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง,การให้บริการด้านประปา) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
 ๓. การให้บริการในงานด้านสังคม และการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
 ๔. งานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๓ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
- สรุปภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง ๔ งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
๕. สำหรับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารท้องถิ่น อบต.คูบัว พบว่า ประชาชนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

๓. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ แยกเป็นรายการสำรวจของแต่ละงาน ดังนี้

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
- ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน,ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง,การให้บริการด้านประปา) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
- ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด

๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านสังคม และการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด

๔. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ ของ อบต.คูบัว พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๓ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด

๕. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารท้องถิ่น อบต.คูบัว พบว่า รายการสำรวจ หลักประสิทธิผล (effectiveness) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับ มาก รายการสำรวจ หลักประสิทธิภาพ (efficiency) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด รายการสำรวจ หลักการตอบสนอง (Responsiveness) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด รายการสำรวจ หลักการความรับผิดชอบ (Accountability) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด รายการสำรวจ หลักความโปร่งใส (Transparency) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด รายการสำรวจ หลักการมีส่วนร่วม (Participation) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด รายการสำรวจ หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด รายการสำรวจ หลักนิติธรรม (Rule of Law) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด รายการสำรวจ หลักความเสมอภาค (Equity) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด รายการสำรวจ หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๕๐ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด

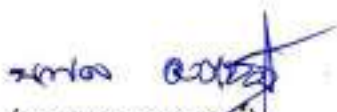
จากรายงานผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง มีข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้ ดังนี้

๑. ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว ควรนำผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อศึกษาแนวทางเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนาย่อยเป็นรูปธรรม
๒. ควรรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการประเมินให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน
๓. ควรใช้ผลการประเมินในการพิจารณาแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติ และความสามารถในการตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนา หรือแผนปฏิบัติงานของหน่วยงาน
๔. ควรใช้ผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ไขปัญหา หรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว
๕. ควรกำหนดแนวทางที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนในการเปิดช่องทางให้สาธารณชนได้รับทราบและมีส่วนร่วมในการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการแก้ไขปัญหา และการตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่ามีการดำเนินการที่ใส่ใจต่อปัญหาของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว จึงขอประกาศรายงานผลสรุปความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะเพื่อเผยแพร่ให้รับทราบโดยทั่วกัน และเพื่อจะนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการวางแผนแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยรวม รวมถึงการใช้ข้อมูลรายงานเชิงประจักษ์ประกอบการอ้างอิงผลการดำเนินงานบริหารจัดการตามมาตรฐานการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA) มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว ประเมินความสำเร็จของการบรรลุการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัวต่อไป สำหรับรายละเอียดรายงานผลการศึกษาความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ จะจัดแสดงไว้ให้ประชาชนตรวจสอบได้ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว และสามารถเปิดดูรายละเอียดได้ทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว โดยทวนไหลดที่ www.kubua.go.th แผนบริการประชาชน หัวข้อ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๒ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๑


(นายพนตล อองคเชษฐ)

รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว รักษาการแทน
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว



ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว
อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

โดย
สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

สิงหาคม 2561

ชื่องานวิจัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
 ส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี
ผู้วิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
ปีที่วิจัย พ.ศ. 2561

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง, การให้บริการด้านประปา) งานด้านสังคม และการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น และงานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้รับบริการในงานทั้ง 4 งาน จำนวน 1,112 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัย พบว่า

1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. งานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง, การให้บริการด้านประปา) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.66 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. งานด้านสังคม และการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
5. งานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

สำหรับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารท้องถิ่น อบต.คูบัว พบว่า ประชาชนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.50 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 90.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

คำนำ

รายงานฉบับนี้เป็นผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ประโยชน์ด้านการบริหารจัดการที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่ อย่างไร เพื่อที่จะนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการวางแผนแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยรวมต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนาขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว สำหรับการอำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาของการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งช่วยให้การศึกษานี้เป็นไปอย่างราบรื่นและบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
สิงหาคม 2561

สารบัญ

| | หน้า |
|--|-----------|
| บทคัดย่อ..... | ก |
| คำนำ..... | ข |
| สารบัญ..... | ค |
| สารบัญตาราง..... | จ |
| บทสรุปสำหรับผู้บริหาร..... | ฉ |
| บทที่ | |
| 1 บทนำ..... | 1 |
| ความเป็นมาของการศึกษา..... | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการศึกษา..... | 2 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... | 3 |
| ขอบเขตของการศึกษา..... | 3 |
| นิยามศัพท์เฉพาะ..... | 4 |
| 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 5 |
| ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว..... | 5 |
| แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ..... | 20 |
| ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ..... | 30 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 34 |
| 3 วิธีดำเนินการวิจัย..... | 36 |
| ตัวแปรที่ศึกษา..... | 36 |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... | 36 |
| วิธีการสุ่มตัวอย่าง..... | 37 |
| เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 37 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 38 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล..... | 38 |

| บทที่ | หน้า |
|--|-----------|
| 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 40 |
| ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล..... | 40 |
| ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน.... | 42 |
| ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง, การให้บริการด้านประปา)..... | 45 |
| ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสังคม และการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น..... | 48 |
| ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ | 51 |
| ระดับความพึงพอใจในภาพรวม | 54 |
| ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารท้องถิ่น อบต.คูบัว..... | 56 |
| 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ..... | 60 |
| สรุปผลการศึกษา | 60 |
| ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้..... | 62 |
| ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป | 62 |
| บรรณานุกรม | 63 |
| ภาคผนวก | 65 |
| ภาคผนวก ก เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 66 |

บัญชีตาราง

| ตารางที่ | หน้า |
|---|------|
| 1 ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามเพศ | 40 |
| 2 ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษา | 41 |
| 3 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนา เด็กเล็กก่อนวัยเรียน..... | 42 |
| 4 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้ บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง, การให้บริการด้านประปา)..... | 45 |
| 5 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสังคม และการจัดทำ แผนพัฒนาท้องถิ่น..... | 48 |
| 6 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้.. | 51 |
| 7 สรุประดับความพึงพอใจตามประเด็นของการให้บริการ..... | 54 |
| 8 สรุประดับความพึงพอใจในภาพรวม..... | 55 |
| 6 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารงานตามหลัก ธรรมาภิบาลของผู้บริหารท้องถิ่น อบต.คูบัว..... | 56 |

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง, การให้บริการด้านประปา) งานด้านสังคม และการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น และงานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 4 ประเด็นดังต่อไปนี้ คือ

1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

การสำรวจในครั้งนี้ดำเนินการในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2561 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการในแต่ละงานที่ศึกษา ซึ่งประกอบด้วย 1) งานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน จำนวน 278 คน 2) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง, การให้บริการด้านประปา) จำนวน 278 คน 3) งานด้านสังคม และการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น จำนวน 278 คน และ 4) งานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ จำนวน 278 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ที่มีคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) และความเชื่อมั่น (reliability) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณ และใช้การวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

1. ประเด็นของการศึกษา

1) งานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ขั้นตอนการขอรับบริการสะดวก ไม่ยุ่งยาก
2. การให้บริการครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบ
3. การให้บริการมีความเป็นธรรมเสมอภาคเท่าเทียมกัน
4. การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา เช่น การรับสมัคร การดำเนินการจัดการเรียนการสอน
5. การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการจัดการเรียนการสอน และกิจกรรมอื่น ๆ
6. การจัดการเรียนการสอนเน้นพัฒนาเด็กครบทุกด้าน ได้แก่ ร่างกาย สติปัญญา ศิลธรรม

อารมณ์ สังคม

7. กิจกรรมที่จัดมีความเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ของเด็ก

ด้านช่องทางการให้บริการ

8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของครูและผู้ดูแลเด็ก
12. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของครูและผู้ดูแลเด็ก
13. ครูมีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาและวิธีการจัดการศึกษาให้แก่เด็กเล็ก
14. ครู ผู้ดูแลเด็กมีความรักเด็ก มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเด็ก
15. ครู ผู้ดูแลเด็กมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ปกครอง
16. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

17. ความสะดวกของสถานที่ตั้งของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
18. ห้องเรียนเหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอน
19. ห้องน้ำสะอาด เหมาะสมกับวัยของเด็ก
20. ห้องอาหารมีความสะอาด ถูกสุขอนามัย
21. สนามเด็กเล่นและเครื่องเล่นเด็กมีความปลอดภัย
22. ความเพียงพอของอุปกรณ์ สื่อสำหรับจัดการเรียนการสอน
23. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย

2) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง, การให้บริการด้านประปา)

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. การแจ้งแผนผังขั้นตอน และผู้รับผิดชอบการให้บริการ
2. การให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่
3. ถนนในชุมชนมีสภาพดี เป็นไปตามมาตรฐาน
4. มีเครือข่ายถนนครอบคลุมทุกพื้นที่
5. มีไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณถนน
6. ทางเท้าได้มาตรฐานและอยู่ในสภาพดี
7. คุณภาพการให้บริการไฟฟ้า เช่น ไฟไม่ตก ไฟไม่ดับบ่อย
8. การมีไฟส่องสว่างครอบคลุมพื้นที่สาธารณะ
9. น้ำประปามีความสะอาด ปลอดภัย
10. น้ำประปามีเพียงพอต่อการอุปโภค บริโภค
11. ความรวดเร็วในการซ่อมแซมหรือแก้ไขอุปกรณ์ที่ชำรุด

ด้านช่องทางการให้บริการ

12. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
13. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
14. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
15. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

16. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
17. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
18. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
19. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้
20. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
21. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

22. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ
23. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ
24. เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้มีคุณภาพเหมาะสมกับงาน
25. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและสะดวก

3) งานด้านสังคม และการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผน เช่น การสะท้อนปัญหา การวิเคราะห์สภาพของชุมชน การกำหนดเป้าหมาย
2. มีการดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอน เช่น มีการศึกษาความต้องการของประชาชน การยกร่างการขอความเห็นชอบ การประกาศใช้
3. แผนมีความชัดเจนในด้านเป้าหมาย บอกแนวทางในการดำเนินการ ระบุตัวชี้วัดความสำเร็จของการปฏิบัติงาน

4. การดำเนินการเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น
5. การดำเนินการไม่ล่าช้า เป็นไปตามเวลาที่กำหนด
6. แผนพัฒนาตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นประโยชน์ต่อชุมชน

ด้านช่องทางการให้บริการ

7. มีการประชาสัมพันธ์การดำเนินการจัดทำแผน เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

10. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำในเรื่องแผนพัฒนาได้
11. เจ้าหน้าที่ดำเนินการด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ไม่แสวงหาประโยชน์ส่วนตัวหรือ

พวกพ้อง

12. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อดำเนินการ
13. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการดำเนินงานด้านแผนปฏิบัติงาน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

14. สถานที่ในการดำเนินการจัดทำแผนมีความสะดวกต่อการเข้าร่วมของประชาชน
15. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ
16. มีการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการอำนวยความสะดวกในการดำเนินการ

4) งานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนและผู้รับผิดชอบในการให้บริการ
5. แบบฟอร์มการยื่นภาษีมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง
6. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน
7. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ

8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
11. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี
13. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
14. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย

ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

16. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
17. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

18. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ
19. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ
20. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ
21. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ
22. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ
23. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย
24. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้
25. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

2. ผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี มีดังต่อไปนี้

| รายการ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ | ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ |
|--|----------------------|----------------------------------|------------------|
| 1. งานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน | 4.68 | 93.60 | มากที่สุด |
| 2. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง, การให้บริการด้านประปา) | 4.66 | 93.20 | มากที่สุด |
| 3. งานด้านสังคม และการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น | 4.68 | 93.60 | มากที่สุด |
| 4. งานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ | 4.71 | 94.20 | มากที่สุด |
| สรุปความพึงพอใจในภาพรวม | 4.68 | 93.60 | มากที่สุด |

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี มีดังต่อไปนี้

1. คุณภาพการให้บริการในภาพรวม ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60
- 1.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40
- 1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60
- 1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60

2. การให้บริการในงานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60

2.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60

2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40

3. การให้บริการในงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง, การให้บริการด้านประปา) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.66 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40

4. การให้บริการในงานด้านสังคม และการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60

4.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60

4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60

4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40

5. งานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

5.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20

5.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60

5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60

5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20

3. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัวควรนำผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนารูปแบบ

2. ควรรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการประเมินให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน

3. ควรใช้ผลประเมินในการพิจารณาแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติ และความสามารถในการตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน

4. ควรใช้ผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหาหรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว

5. ควรกำหนดแนวทางที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนในการเปิดช่องทางให้สาธารณชนได้รับทราบ และมีส่วนร่วมในการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการแก้ปัญหา และการตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่ามีการดำเนินการที่ใส่ใจต่อปัญหาของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

4. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์การตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านการกำหนดประเด็นปัญหา แนวทางที่ได้ผลในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ

2. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของประชาชน

4. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในด้านสัดส่วนผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย ผลผลิตต่อกำลังคน ผลผลิตต่อหน่วยเวลา และการประหยัดทรัพยากรการจัดการ

5. ควรมีการศึกษาเกณฑ์ประสิทธิผลอื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น ระดับการบรรลุเป้าหมาย ระดับการมีส่วนร่วม ระดับความพึงพอใจ และความเสี่ยงของการดำเนินงานตามโครงการ

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการศึกษา

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบบประชาธิปไตย โดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลาง และให้ประชาชนได้มีส่วนในการบริหารงานชุมชนท้องถิ่น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นการจัดความสัมพันธ์ทางอำนาจหน้าที่ใหม่ระหว่างส่วนกลางกับส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสภาพการณ์บ้านเมืองที่เปลี่ยนแปลงไปในสังคมที่มีกลุ่มที่หลากหลายมีความต้องการ และความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้นและแตกต่างกัน เพื่อให้สามารถตอบสนองปัญหา ความต้องการที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์และตรงกับความต้องการของท้องถิ่น โดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้มอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่น ดำเนินการปกครองตนเอง และจัดตั้งบริการสาธารณะบางประการเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายเพื่อให้มีการกระจายอำนาจสู่องค์กรประชาชน ทำให้ประชาชนในชนบทได้มีโอกาสในการปกครองตนเองตามนโยบายกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น นอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีความสำคัญในการเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมือง ทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเองเพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกของตนเองต่อท้องถิ่น รับผิดชอบต่อสังคม ปัญหา และร่วมมือแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง โดยมุ่งเน้นผลที่จะเกิดขึ้นเป็นตัวตั้ง แล้วนำมาคิดวิธีการที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จและมีประสิทธิภาพ โดยแผนพัฒนาถือว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาท้องถิ่นแก้ไขปัญหา และสนองตอบความต้องการของประชาชนในทุก ๆ ด้าน โดยการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่อย่างจำกัดให้สอดคล้องกับสภาพและสถานการณ์ให้เป็นไปโดยประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในท้องถิ่น

ขั้นตอนต่อจากการวางแผนก็คือ การนำแผนไปปฏิบัติและการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของแผนในลักษณะของการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับเป้าหมายหลังสิ้นสุดการปฏิบัติงานแล้ว ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงความก้าวหน้า ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของโครงการ ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยเครื่องมือการประเมินที่แม่นยำ (Validity) และเชื่อถือได้ (Reliability)

ในการประเมินผลสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนงานในครั้งนี้ เป็นการประเมิน ประสิทธิภาพของการให้บริการในโครงการต่าง ๆ โดยการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบนพื้นฐานของหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (good governance) ซึ่งเป็นหลักการปกครองที่เป็นธรรมเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างมีความสุขประกอบด้วย 6 ประการ ได้แก่ 1) หลักนิติธรรม คือ การตรากฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ กติกาต่าง ๆ ให้มีความทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคมและสมาชิก โดยมีการยินยอมพร้อมใจและถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม 2) หลักคุณธรรม คือ การยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้องดีงาม มีการสร้างค่านิยมที่ดีให้ผู้ปฏิบัติในองค์กรหรือสมาชิกในสังคมให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ เสียสละ ขยันหมั่นเพียร มีระเบียบวินัย 3) หลักความโปร่งใส คือ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบความถูกต้องจากระบบและกลไกของการทำงาน ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก มีระบบหรือกระบวนการตรวจสอบและการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน 4) หลักความมีส่วนร่วม คือ การทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และร่วมเสนอการตัดสินใจที่สำคัญ ๆ โดยจัดให้มีช่องทางในการเข้ามามีส่วนร่วม ได้แก่ การแจ้งความเห็น การแสดงประชามติ ขจัดการผูกขาด ช่วยให้เกิดความสามัคคีและความร่วมมือกัน 5) หลักความรับผิดชอบ คือ การที่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานตั้งใจปฏิบัติภารกิจของตนอย่างดี มุ่งให้บริการแก่ผู้รับบริการ อำนวยความสะดวก รับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่การงานของตน และพร้อมปรับปรุงแก้ไข และ 6) หลักความคุ้มค่า คือ การบริหารจัดการโดยยึดหลักความประหยัด และคุ้มค่ากับจุดมุ่งหมายเพื่อให้บริการแก่ประชาชนโดยรวม

ผลของการสำรวจในครั้งนี้จะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำผลการประเมินไปใช้เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนายอย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งเพื่อเป็นสารสนเทศการประเมินในการรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการประเมินให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน นอกจากนี้ ผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามโครงการควรใช้ผลประเมินในการพิจารณาแนวทางการนโยบายนโยบายไปปฏิบัติ และความสามารถในการตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงานและการริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน 2) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง, การให้บริการด้านประปา) 3) งานด้านสังคม และการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น และ 4) งานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ ในประเด็นต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ช่วยให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในกิจการสาธารณะ ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. ช่วยให้ทราบศักยภาพในการปฏิบัติราชการ และคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ
3. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของสาธารณชนได้รับทราบและตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการแก้ปัญหา เพื่อให้แน่ใจว่ามีการดำเนินการที่ใส่ใจต่อปัญหาของประชาชนอย่างต่อเนื่อง
4. ช่วยให้เกิดการทบทวนการดำเนินงานของตนเองและกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหา หรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน

ขอบเขตของการศึกษา

1. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา คือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว ในประเด็นต่อไปนี้ คือ

- 1.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 1.2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
- 1.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 1.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว จำแนกตามงานบริการดังต่อไปนี้

- 1) งานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน จำนวน 1,000 คน
- 2) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง, การให้บริการด้านประปา) จำนวน 1,000 คน
- 3) งานด้านสังคม และการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น จำนวน 1,000 คน
- 4) งานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ จำนวน 1,000 คน

2.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกำหนดโดยใช้ตารางของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (มาเรียม นิลพันธุ์, 2553) โดยจำแนกตามประเภทงานบริการดังต่อไปนี้

- 1) งานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน จำนวน 278 คน
- 2) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง, การให้บริการด้านประปา) จำนวน 278 คน
- 3) งานด้านสังคม และการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น จำนวน 278 คน
- 4) งานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ จำนวน 278 คน

3. ระยะเวลาในการศึกษา

เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2561

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งในระบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ในที่นี้หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

2. ประชาชน หมายถึง ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ในงานให้บริการ 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน 2) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง การให้บริการด้านประปา) 3) งานด้านสังคม และการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น และ 4) งานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้

3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น หรือทัศนคติในทางบวกของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี โดยจำแนกออกเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4. งานให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง งานที่องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการใน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน 2) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง การให้บริการด้านประปา) 3) งานด้านสังคม และการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น และ 4) งานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

1.1 ด้านกายภาพ

1) ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว ตั้งอยู่ในเขต อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองราชบุรี ไปทางทิศใต้ระยะทาง 5 กิโลเมตร ระหว่างเส้นทางที่ 13 งบฯ 29 ลิปดาเหนือ เส้นทางที่ 99 งบฯ 55 ลิปดาตะวันตก มีเนื้อที่ประมาณ 25 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 15,625 ไร่ และมีอาณาเขตติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลต่าง ๆ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลดอนตะโก และตำบลบ้านไร่ อำเภอเมืองราชบุรี

ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลบ่อกระดาน อำเภอปากท่อ

ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลบ้านไร่ อำเภอเมืองราชบุรี และตำบลเกาะศาลพระ
อำเภอวัดเพลง

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลอ่างทอง และตำบลดอนตะโก อำเภอเมืองราชบุรี

แผนที่ตั้งพิกัดหน่วย

องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว Lat : 13.478664537568724 Long : 99.8237765502929



2) ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศของตำบลคูบัว เป็นพื้นที่ราบลุ่มมีลำห้วยธรรมชาติไหลผ่านจากทิศตะวันตกไปยังทิศตะวันออก จำนวน 2 สาย มีน้ำตลอดปี รวมทั้งมีคลองชลประทาน 2 สายใหญ่ พื้นที่เหมาะแก่การประกอบอาชีพทางการเกษตร การปศุสัตว์ และเป็นที่อยู่อาศัย

3) ลักษณะภูมิอากาศ

ภูมิอากาศของตำบลคูบัว จัดอยู่ในประเภทฝนเมืองร้อนเฉพาะฤดู โดยสภาพภูมิอากาศทั่วไปขึ้นอยู่กับอิทธิพลของมรสุมพัดผ่าน เฉลี่ยแล้วอุณหภูมิทั้งปี ประมาณ 28.3 องศาเซลเซียส

ฤดูร้อน อากาศค่อนข้างร้อนและแห้ง โดยฤดูร้อนเริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ถึงกลางเดือนพฤษภาคม เดือนที่อุณหภูมิสูงที่สุดคือเดือนเมษายนเฉลี่ย 10 ปี อยู่ที่ 30.7 องศาเซลเซียส

ฤดูหนาว อากาศหนาวเย็นเป็นช่วง ๆ เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายนไปจนถึงเดือนมกราคม เดือนที่มีอุณหภูมิต่ำที่สุด คือ ธันวาคม เฉลี่ย 10 ปี อยู่ที่ 25.6 องศาเซลเซียส

ฤดูฝน ฝนตกปานกลาง เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคมไปจนถึงเดือนตุลาคม เดือนที่ฝนตกมากที่สุดคือ เดือนตุลาคมมีปริมาณฝนตกรวมเฉลี่ย 10 ปี อยู่ที่ 92.0 มิลลิเมตร โดยฝนจะทิ้งช่วงในเดือนมิถุนายน ถึงเดือนกรกฎาคม และจะตกชุกในเดือนตุลาคม ช่วงฤดูฝนมีความชื้นสัมพัทธ์เฉลี่ย 10 ปี อยู่ที่ 71.5 เปอร์เซ็นต์

4) ลักษณะดิน

ลักษณะดินในตำบลคูบัว ส่วนใหญ่สภาพดินเป็นดินเหนียว เหมาะแก่การปลูกข้าว ไม้ผล และพืชผัก จำแนกลักษณะความเหมาะสมและข้อจำกัดของดินตำบลคูบัว แบ่งออกเป็น 8 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มชุดดินที่ 2 เนื้อดินเป็นดินเหนียว การระบายน้ำเลว ในช่วงฤดูฝนจะมีน้ำขังอยู่ที่ผิวดิน ระหว่าง 4-6 เดือน มีศักยภาพเหมาะสมที่จะใช้ทำนาในช่วงฤดูฝน แต่สามารถปลูกพืชผัก พืชไร่ พืชผัก หรือพืชอื่นที่มีอายุสั้นได้ในช่วงฤดูแล้ง
2. กลุ่มชุดดินที่ 3 เนื้อดินเป็นพวกดินเหนียวดินบนเป็นสีเทาเข้ม สีน้ำตาลปนเทาเข้ม ดินล่างเป็นสีเทาหรือสีน้ำตาลอ่อน มีศักยภาพเหมาะสมในการทำนา อย่างไรก็ตามดินชุดนี้สามารถเปลี่ยนสภาพการใช้ประโยชน์จากนาข้าวเป็นปลูกพืชไร่ ไม้ผล และพืชผักได้ ถ้าได้มีการพัฒนาที่ดิน
3. กลุ่มชุดดินที่ 6 เนื้อดินเป็นดินเหนียว ดินบนมีสีเทาแก่ ดินล่างมีสีน้ำตาลปนเทา หรือสีเทา มีศักยภาพเหมาะสมที่จะใช้ทำนาในช่วงฤดูฝนและในช่วงฤดูแล้งสามารถปลูกพืชผัก หรือพืชอื่นที่มีอายุสั้นได้
4. กลุ่มชุดดินที่ 7 เนื้อดินเป็นพวกดินเหนียว สีดินมีสีน้ำตาล หรือสีน้ำตาลปนเทา มีศักยภาพความเหมาะสมในการทำนามากกว่าปลูกไร่ ไม้ผล และพืชผัก
5. กลุ่มชุดดินที่ 16 เนื้อดินเป็นดินร่วนปนทรายแบ่ง สีดินมีสีน้ำตาลอ่อน หรือสีน้ำตาลปนเทา มีศักยภาพที่จะใช้ทำนามากกว่าปลูกพืชไร่ ไม้ผลและพืชผัก
6. กลุ่มชุดดินที่ 18 เนื้อดินบนเป็นดินร่วนปนทรายหยาบ มีศักยภาพเหมาะสมในการทำนามากกว่าการปลูกพืชไร่ พืชผักและผลไม้ ยกเว้นถ้าได้มีการปรับปรุงแก้ไขปัญหาน้ำขังและการระบายน้ำของดิน
7. กลุ่มชุดดินที่ 33 เนื้อดินเป็นดินร่วนปนทรายแบ่ง สีดินมีสีน้ำตาลหรือสีน้ำตาลปนแดง บางแห่ง มีศักยภาพเหมาะสมในการปลูกพืชหลายชนิด ทั้งพืชไร่ พืชผัก ไม้ผล และทำนาข้าว
8. กลุ่มชุดดินที่ 3 เนื้อดินบนเป็นดินร่วนปนทราย ส่วนดินล่างเป็นดินร่วนปนดินเหนียว หรือดินร่วนเหนียวปนทราย มีศักยภาพเหมาะสมในการปลูกพืชไร่ ไม้ผล ไม้ยืนต้น และปลูกผักบางชนิด ไม่เหมาะสมในการทำนา

5) ลักษณะของแหล่งน้ำ

พื้นที่ตำบลคูบัว มีแหล่งน้ำธรรมชาติ จำนวน 2 สาย ได้แก่ คลองชลประทาน และ คลองน้ำทิ้งชลประทาน นอกจากนี้ยังมีแหล่งน้ำที่สร้างขึ้น คือ ระบบประปาผิวดินขนาดใหญ่ จำนวน 1 แห่ง บ่อน้ำตื้น และน้ำของประปาเทศบาลเมืองราชบุรี ลักษณะแหล่งน้ำยังคงความอุดมสมบูรณ์ เพราะเป็นพื้นที่ราบลุ่ม ดินอุ้มน้ำได้ดี เพราะที่แหล่งน้ำอยู่ในเขตลุ่มน้ำหลัก แม่น้ำลพบุรี และอยู่ในเขตลุ่มน้ำรอง แม่น้ำอ้อม ห้วยคูบัว และห้วยชินสีห์

6) ลักษณะของไม้และป่าไม้

ในพื้นที่ของตำบลคูบัว ไม่มีสภาพพื้นที่ป่าไม้ เนื่องจากเป็นพื้นที่ราบลุ่มมีน้ำท่วมถึง พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นทุ่งนา ปลูกไม้ผล และพืชผัก และทำเลี้ยงสัตว์

1.2 ด้านการเมือง/การปกครอง

1) เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว มีพื้นที่เขตการปกครองทั้งหมด 15 หมู่บ้าน ดังนี้

| | | |
|---------------------------|-----------|-------------|
| หมู่ที่ 1 บ้านตากแดด | จำนวน 634 | หลังคาเรือน |
| หมู่ที่ 2 บ้านระนอง | จำนวน 123 | หลังคาเรือน |
| หมู่ที่ 3 บ้านหนองขันธุ์ | จำนวน 254 | หลังคาเรือน |
| หมู่ที่ 4 บ้านไต้ | จำนวน 156 | หลังคาเรือน |
| หมู่ที่ 5 บ้านตะโก | จำนวน 112 | หลังคาเรือน |
| หมู่ที่ 6 บ้านสระโบสถ์ | จำนวน 250 | หลังคาเรือน |
| หมู่ที่ 7 บ้านใหม่ | จำนวน 187 | หลังคาเรือน |
| หมู่ที่ 8 บ้านหนองยายแก้ว | จำนวน 124 | หลังคาเรือน |
| หมู่ที่ 9 บ้านปากห้วย | จำนวน 377 | หลังคาเรือน |
| หมู่ที่ 10 บ้านท่าช้าง | จำนวน 175 | หลังคาเรือน |
| หมู่ที่ 11 บ้านโพธิ์ | จำนวน 222 | หลังคาเรือน |
| หมู่ที่ 12 บ้านห้วยนา | จำนวน 125 | หลังคาเรือน |
| หมู่ที่ 13 บ้านต้นแห่น | จำนวน 167 | หลังคาเรือน |
| หมู่ที่ 14 บ้านหนามพุดอ | จำนวน 197 | หลังคาเรือน |
| หมู่ที่ 15 บ้านไร่มะม่วง | จำนวน 284 | หลังคาเรือน |

2) การเลือกตั้ง

การเลือกตั้งในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว เลือกตั้งผู้แทนองค์การบริหารส่วนตำบลมีผู้แทน 2 ฝ่าย ได้แก่ ผู้บริหารท้องถิ่น (นายก อบต.) จำนวน 1 คน และสมาชิกสภาท้องถิ่น (ส.อบต.) หมู่บ้านละ 2 คน มีวาระการทำงาน 4 ปี ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงปัจจุบัน แบ่งเขตการเลือกตั้งตามเขตการปกครอง 15 หมู่บ้าน ดังนี้

| | | |
|---------------------------|------------------------------------|----------------|
| หมู่ที่ 1 บ้านตากแดด | ผู้มีสิทธิออกเสียงลงคะแนนเลือกตั้ง | จำนวน 1,111 คน |
| หมู่ที่ 2 บ้านระนอง | ผู้มีสิทธิออกเสียงลงคะแนนเลือกตั้ง | จำนวน 353 คน |
| หมู่ที่ 3 บ้านหนองขันธุ์ | ผู้มีสิทธิออกเสียงลงคะแนนเลือกตั้ง | จำนวน 572 คน |
| หมู่ที่ 4 บ้านไต้ | ผู้มีสิทธิออกเสียงลงคะแนนเลือกตั้ง | จำนวน 502 คน |
| หมู่ที่ 5 บ้านตะโก | ผู้มีสิทธิออกเสียงลงคะแนนเลือกตั้ง | จำนวน 270 คน |
| หมู่ที่ 6 บ้านสระโบสถ์ | ผู้มีสิทธิออกเสียงลงคะแนนเลือกตั้ง | จำนวน 577 คน |
| หมู่ที่ 7 บ้านใหม่ | ผู้มีสิทธิออกเสียงลงคะแนนเลือกตั้ง | จำนวน 536 คน |
| หมู่ที่ 8 บ้านหนองยายแก้ว | ผู้มีสิทธิออกเสียงลงคะแนนเลือกตั้ง | จำนวน 342 คน |
| หมู่ที่ 9 บ้านปากห้วย | ผู้มีสิทธิออกเสียงลงคะแนนเลือกตั้ง | จำนวน 861 คน |
| หมู่ที่ 10 บ้านท่าช้าง | ผู้มีสิทธิออกเสียงลงคะแนนเลือกตั้ง | จำนวน 523 คน |
| หมู่ที่ 11 บ้านโพธิ์ | ผู้มีสิทธิออกเสียงลงคะแนนเลือกตั้ง | จำนวน 703 คน |
| หมู่ที่ 12 บ้านห้วยนา | ผู้มีสิทธิออกเสียงลงคะแนนเลือกตั้ง | จำนวน 357 คน |

หมู่ที่ 13 บ้านต้นแห่น ผู้มีสิทธิออกเสียงลงคะแนนเลือกตั้ง จำนวน 500 คน
หมู่ที่ 14 บ้านหนามพุดอ ผู้มีสิทธิออกเสียงลงคะแนนเลือกตั้ง จำนวน 676 คน
หมู่ที่ 15 บ้านไร่มะม่วง ผู้มีสิทธิออกเสียงลงคะแนนเลือกตั้ง จำนวน 715 คน
(จากข้อมูลจำนวนผู้มีสิทธิออกเสียงประชามติ วันที่ 7 สิงหาคม 2559) รวมผู้มีสิทธิเลือกตั้ง
ทั้งหมด 8,598 คน

1.3 ประชากร

1) ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ตำบลคูบัวมีจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 10,748 คน แยกเป็นชาย 5,108 คน หญิง 5,640 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 431.36 ต่อตารางกิโลเมตร (ข้อมูล ณ เดือนกรกฎาคม 2559)

| หมู่ที่ | หมู่บ้าน | ประชากร | | รวม (คน) |
|---------|-----------------|----------|-----------|----------|
| | | ชาย (คน) | หญิง (คน) | |
| 1 | บ้านตากแดด | 652 | 726 | 1,378 |
| 2 | บ้านระนอง | 204 | 244 | 448 |
| 3 | บ้านหนองขันธุ์ | 329 | 379 | 708 |
| 4 | บ้านไต้ | 290 | 311 | 601 |
| 5 | บ้านตะโก | 153 | 171 | 324 |
| 6 | บ้านสระโบสถ์ | 349 | 377 | 726 |
| 7 | บ้านใหม่ | 312 | 352 | 664 |
| 8 | บ้านหนองยายแก้ว | 195 | 207 | 402 |
| 9 | บ้านปากห้วย | 514 | 564 | 1,078 |
| 10 | บ้านท่าช้าง | 312 | 361 | 673 |
| 11 | บ้านโพธิ์ | 406 | 473 | 879 |
| 12 | บ้านห้วยนา | 232 | 229 | 461 |
| 13 | บ้านต้นแห่น | 296 | 341 | 637 |
| 14 | บ้านหนามพุดอ | 436 | 450 | 886 |
| 15 | บ้านไร่มะม่วง | 450 | 469 | 919 |
| รวม | | 5,130 | 5,654 | 10,784 |

2) ช่วงอายุและจำนวนประชากร

| แยกตามช่วงอายุ | ชาย | หญิง | หมายเหตุ |
|------------------------|----------|----------|-------------------|
| จำนวนประชากรเยาวชน | 1,097 | 1,064 | อายุต่ำกว่า 18 ปี |
| จำนวนประชากร | 3,342 | 3,617 | อายุ 18 - 60 ปี |
| จำนวนประชากรผู้สูงอายุ | 687 | 977 | อายุมากกว่า 60 ปี |
| รวม | 5,126 คน | 5,658 คน | 10,784 คน |

1.4 สภาพทางสังคม

1) การศึกษา

ตำบลคูบัว มีความพร้อมสำหรับให้บริการทางการศึกษา ดังนี้

(1) มีโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา (ม.1-ม.3) จำนวน 1 แห่ง คือ โรงเรียนแคทรายวิทยา ตั้งอยู่หมู่ที่ 12 ซึ่งเพียงพอต่อจำนวนนักเรียน แต่นักเรียนส่วนใหญ่จะนิยมไปเรียนต่อในโรงเรียนเขตอำเภอเมืองราชบุรี

(2) มีโรงเรียนระดับประถมศึกษา มีจำนวน 4 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนชุมชนวัดคูบัว ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 โรงเรียนวัดบ้านโพธิ์ ตั้งอยู่หมู่ที่ 11 โรงเรียนวัดแคทราย ตั้งอยู่หมู่ที่ 12 และโรงเรียนวัดหนามพุงดอ ตั้งอยู่หมู่ที่ 14

(3) มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว จำนวน 3 แห่ง คือ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนวัดหนามพุงดอ ตั้งอยู่หมู่ที่ 14 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนวัดแคทราย ตั้งอยู่หมู่ที่ 12 และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนชุมชนวัดคูบัว ตั้งอยู่หมู่ที่ 3

(4) มีศูนย์การเรียนรู้ชุมชน (การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยประจำตำบลคูบัว) จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่ประจำ หมู่ที่ 2

2) สาธารณสุข

ตำบลคูบัว มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 2 แห่ง คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลคูบัว ตั้งอยู่หมู่ที่ 8 และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรชนาวมินทรราชินีตำบลคูบัว ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 มีระบบความพร้อมสำหรับการดำเนินงานสาธารณสุขในพื้นที่ให้ประชาชนในเขตตำบลคูบัว มีสุขภาพอนามัยที่ดี มีการเฝ้าระวังป้องกันโรคต่าง ๆ อย่างทั่วถึงเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาและอันตรายต่อสุขภาพของประชาชน

3) อาชญากรรม

อาชญากรรมในพื้นที่เกี่ยวกับผู้กระทำความผิดที่มีแนวโน้มไปในทางที่ผิดกฎหมาย จะมีกำนันผู้ใหญ่บ้าน และเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติหน้าที่คอยสอดส่องตรวจตรา และสังเกตสถานการณ์ว่าบุคคลใดหรือผู้ใดทั้งภายในและภายนอกจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับการเกิดอาชญากรรมและการกระทำความผิด โดยมีป้อมสายตรวจตำรวจชุมชนตำบลคูบัว ตั้งทำการอยู่หน้าวัดโขลงสุวรรณคีรี จำนวน 1 แห่ง มีเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำพื้นที่ดูแลป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และมีการประชุมรักษาความมั่นคงประจำตำบลคูบัว เดือนละ 1 ครั้ง

4) ยาเสพติด

ตำบลคูบัว ยังมีสถานการณ์ปัญหาเสพติด มีการแพร่ระบาดของยาเสพติด ส่วนใหญ่เป็นการแพร่ระบาดของยาเสพติดในกลุ่มประชากรผู้ใช้แรงงาน และกลุ่มเยาวชน แต่มีจำนวนน้อย และในสถานศึกษายังไม่พบการแพร่ระบาดของยาเสพติด และมีผู้ติดยาเสพติดที่มีอาการรุนแรง แต่อย่างไร

5) การสังคมสงเคราะห์

ตำบลคูบัว ยังมีบางครัวเรือนที่มีบ้านอยู่อาศัยไม่มั่นคง และยังมีผู้ด้อยโอกาสที่ยากจนที่ควรได้รับการช่วยเหลือแก้ไขเฉพาะราย ด้วยการจัดสวัสดิการสังคมและเกี่ยวกับการสังคมสงเคราะห์ โดยมีหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว และหน่วยงานอื่นช่วยเหลือพื้นฐานแก่ผู้ประสบความเดือดร้อน

ข้อมูลเบี่ยงชีพ

| | |
|-----------------|----------|
| ผู้สูงอายุ | 1,574 คน |
| ผู้พิการ | 259 คน |
| ผู้ป่วยโรคเอดส์ | 14 คน |

1.5 ระบบบริการพื้นฐาน

1) การคมนาคมขนส่ง

(1) มีเส้นทางการคมนาคมขนส่งทางถนน สายหลัก 4 เส้นทาง ดังนี้

(1.1) ถนนลาดยางจากตัวเมืองราชบุรี ผ่านมายังตำบลคูบัวจนถึงสี่แยกห้วยชินสีห์ ระยะทาง 10 กิโลเมตร

(1.2) ถนนลาดยางจากศาลากลางจังหวัด ตรงมาทางบ้านดอนแจ่ง ตำบลดอนตะโก ถึงหมู่ที่ 9 บ้านท่าช้าง ตำบลคูบัว ระยะทาง 6 กิโลเมตร

(1.3) ถนนลาดยางสายท่าสนุ่น – คูบัว เชื่อมต่อมาจากถนนสายราชบุรี – วัดเพลง ระยะทาง 2.7 กิโลเมตร

(1.4) ถนนเลียบบคลองชลประทาน จากสี่แยกห้วยชินสีห์ผ่านมาทางหมู่ 11 หมู่ 9 และหมู่ที่ 1 ตำบลคูบัว ระยะทาง 7 กิโลเมตร

(2) มีเส้นทางการคมนาคมขนส่งทางรถไฟ โดยมีสถานีรถไฟบ้านคูบัว ระยะทางออกจากสถานีรถไฟราชบุรีลงมาทางใต้ ถึงสถานีรถไฟบ้านคูบัว ระยะทาง 5 กิโลเมตร

(3) ระบบขนส่งสาธารณะตำบลคูบัว มีทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3338 และทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 3339 เป็นทางสายหลักในการเชื่อมต่อระหว่างตำบลสู่จังหวัดราชบุรี ประชาชนใช้ยานพาหนะทางบกเป็นหลัก เช่น รถยนต์ และรถมอเตอร์ไซด์ สำหรับการคมนาคม มีรถประจำทางสายคูบัว – ราชบุรี ในการคมนาคมขนส่งในเขตตำบลคูบัว

2) การไฟฟ้า

ระบบจ่ายไฟฟ้าในพื้นที่ตำบลคูบัว อยู่ในความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดราชบุรี ซึ่งสามารถจ่ายไฟฟ้าได้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน และทั่วถึงทุกหลังคาเรือน

3) การประปา

ระบบประปาในพื้นที่ตำบลคูบัว ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน โดยใช้แหล่งน้ำจากคลองชลประทานผลิตประปา เป็นประปาผิวดินขนาดใหญ่ของท้องถิ่น และของหมู่บ้าน และมีหมู่บ้านใช้น้ำประปาของเทศบาลเมืองราชบุรี จ่ายน้ำได้ทั่วถึงทุกครัวเรือน มีน้ำใช้สะอาดสำหรับอุปโภค-บริโภคเพียงพอ

4) โทรศัพท์

ระบบโทรศัพท์ในพื้นที่ตำบลคูบัว ได้แก่ โทรศัพท์สาธารณะ ในความรับผิดชอบของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และการบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีเครือข่ายสัญญาณ ทุกหมู่บ้านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นส่วนใหญ่

5) ไปรษณีย์ หรือการสื่อสาร หรือการขนส่งและวัสดุ ครุภัณฑ์

ตำบลคูบัว ไม่มีที่ทำการไปรษณีย์ในพื้นที่ เนื่องจากอยู่ใกล้เขตเมือง ผู้ใช้บริการสามารถเดินทางไปใช้บริการได้ที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดโดยตรง ห่างจากตำบลคูบัว ประมาณ 5 กิโลเมตร สำหรับการขนส่งทางไปรษณีย์จะมีพนักงานไปรษณีย์ทำหน้าที่จัดส่งจดหมายและพัสดุภายในเขตตำบลคูบัวให้กับผู้รับบริการ

1.6 ระบบเศรษฐกิจ

1) การเกษตร

ภาคเกษตรกรรมตำบลคูบัว ส่วนใหญ่ประชากรประกอบอาชีพหลัก ได้แก่ การทำนาข้าว การทำสวนผักและผลไม้ การทำนา เป็นการเช่าที่ดินทำนา 50-60% ของเกษตรกรที่ทำนา ทำนาแบบหว่านน้ำตม ได้ผลผลิตเฉลี่ย 70-75 ถัง/ไร่ การทำสวนผัก เป็นการทำสวนผักโดยซื้อเมล็ดพันธุ์จากผู้ค้า ปลุกพืชชำ ๆ ที่เดิม ๆ ผลตอบแทนจากการทำนาและทำสวนผักในปัจจุบัน เมื่อหักค่าใช้จ่ายและค่าแรงแล้ว ได้กำไรน้อยมาก ถ้าเป็นช่วงราคาสินค้าตกต่ำ หรือเกิดภัยธรรมชาติจะเกิดการขาดทุน

2) การประมง

ภาคการประมงตำบลคูบัว มีแหล่งทำการประมงไม่มากนัก เนื่องจากทำเลเป็นพื้นที่ทำนาข้าว โดยใช้แหล่งน้ำชลประทานเป็นแหล่งที่ให้ผลผลิตทางการประมง และอาศัยน้ำฝน ส่วนใหญ่จะเพาะเลี้ยงโดยขุดบ่อเลี้ยง ส่วนพื้นที่มีการเลี้ยงและจำหน่ายจะเป็นการเลี้ยงในลักษณะอาชีพเสริมที่ตั่งบ่อมักจะอยู่ใกล้บ้าน ในฤดูแล้งจะขาดน้ำ ฤดูฝนน้ำจะหลากท่วมบ่อเป็นประจำ ชนิดสัตว์น้ำที่เลี้ยงส่วนใหญ่จึงเป็นลักษณะปล่อยให้หากินตามธรรมชาติ ไม่มีการดูแลรักษา พันธุ์ปลาที่นำมาปล่อยเป็นปลากินพืช เช่น ปลานิล ปลาดุก ปลาตะเพียนขาว ปลาดุก ฯลฯ ส่วนที่มีการเลี้ยงและจำหน่ายเป็นอาชีพหลักนั้นจะเป็นการเลี้ยงกุ้งขาวในพื้นที่ ซึ่งมีไม่กี่ครัวเรือน

3) การปศุสัตว์

ภาคการปศุสัตว์ในตำบลคูบัว มีเพียงไม่กี่ครัวเรือน ประกอบอาชีพเลี้ยงและจำหน่ายสัตว์ ได้แก่ เลี้ยงสุกร ไก่พื้นเมือง ไก่เนื้อ เป็ด วัว เนื้อ ฯลฯ

4) การบริการ

ภาคการบริการในตำบลคูบัวส่วนใหญ่มีสถานประกอบการค้าและการบริการที่ขายสินค้าและบริการขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อชีวิตประจำวัน เช่น ร้านค้าขายของชำ ร้านขายอาหาร ร้านขายผักและผลไม้ และร้านขายผ้า ส่วนใหญ่เป็นประเภทกิจการขนาดเล็ก ประเภทเบ็ดเตล็ดผลิตภัณฑ์สินค้าของชำที่ให้บริการในละแวกชุมชน และในด้านการท่องเที่ยวภายในตำบล

5) การท่องเที่ยว

ภาคการท่องเที่ยวตำบลคูบัว มีโบราณสถานที่น่าสนใจและมีคุณค่าควรแก่การศึกษาที่สำคัญ ได้แก่ โบราณสถานหมายเลข 1 โคกนายใหญ่ ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 บ้านระนอง โบราณสถานหมายเลข 18 วัดโขลงสุวรรณคีรี ตั้งอยู่ในวัดโขลงสุวรรณคีรี โบราณสถานหมายเลข 24 และ 25 ตั้งอยู่หมู่ที่ 6 บ้านสระโบสถ์ โบราณสถานหมายเลข 8 วัดคูบัว ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 บ้านตะโก และยังมีศูนย์วัฒนธรรมเฉลิมราช จิปาถะภัณฑ์สถานบ้านคูบัวเป็นแหล่งเรียนรู้ทางประวัติศาสตร์ ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่นของตำบลคูบัวที่น่าสนใจอีกแห่งหนึ่ง

6) การอุตสาหกรรม

ภาคอุตสาหกรรมในตำบลคูบัว มีสถานประกอบการอุตสาหกรรม จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ อุตสาหกรรมทอผ้า จำนวน 2 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 หมู่ที่ 2 และหมู่ที่ 8 และอุตสาหกรรมพลาสติก จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 12

7) การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

ภายในตำบลคูบัว มีร้านจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค ซึ่งตั้งอยู่ตามหมู่บ้านต่าง ๆ มีการค้าขายปลีก ปั่นน้ำมัน ร้านซ่อมรถยนต์ ร้านเสริมสวย ร้านอาหาร ร้านกระจกอลูมิเนียม ร้านโกดังขายหีบศพ เป็นต้น

นอกจากนี้ประชากรยังประกอบอาชีพหัตถกรรมในครัวเรือน ได้แก่ การทอผ้าขึ้นดินจากการทำของชำร่วย และการทำผลิตภัณฑ์แปรรูปจากไม้ เป็นต้น และมีกลุ่มกิจกรรม/อาชีพ ดังนี้ (จากข้อมูลจากสภาองค์กรชุมชน)

- | | |
|--|---|
| 1. กลุ่มแม่บ้าน หมู่ที่ 1 | 2. กลุ่ม อสม. หมู่ที่ 1 |
| 3. กลุ่มผู้ใช้น้ำประปา หมู่ที่ 2 | 4. กลุ่มสตรีอาสาพัฒนา หมู่ที่ 2 |
| 5. กลุ่มฌาปนกิจสงเคราะห์ หมู่ที่ 2 | 6. กลุ่มผู้ใช้น้ำ หมู่ที่ 3 |
| 7. กลุ่มสตรี หมู่ที่ 3 | 8. กลุ่มเกษตรกรทำนา หมู่ที่ 2 |
| 9. กลุ่มศูนย์ส่งเสริมอาชีพทอผ้าจากบ้านไต้ หมู่ที่ 4 | 10. กลุ่มสตรีอาสาพัฒนาหมู่บ้านไต้ หมู่ที่ 4 |
| 11. กลุ่มเกษตรกรหมู่บ้านไต้ หมู่ที่ 4 | 12. กลุ่มเกษตรกรทำนา หมู่ที่ 5 |
| 13. กลุ่มเกษตรกรเลี้ยงสัตว์ หมู่ที่ 5 | 14. กลุ่มทอผ้าจาก หมู่ที่ 5 |
| 15. กลุ่มบ้านตะโก อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) หมู่ที่ 5 | 16. กลุ่มอาชีพขนมไทย หมู่ที่ 5 |
| 17. กลุ่มเกษตรกร หมู่ที่ 6 | 18. กลุ่มเลี้ยงกบ หมู่ที่ 6 |
| 19. กลุ่มพัฒนาบ้านโพธิ์งาม หมู่ที่ 6 | 20. กลุ่มจักรสานชุมชนบ้านใหม่ หมู่ที่ 6 |
| 21. กลุ่มชมรมผู้สูงอายุดอกคำวน รพ.สต.บ้านคูบัว หมู่ที่ 8 | 22. กลุ่มศูนย์ส่งเสริมและผลิตข้าวชุมชน หมู่ที่ 10 |
| 23. กลุ่มชุมชนพอเพียงบ้านโพธิ์ หมู่ที่ 11 | 24. กลุ่มสตรีอาสาพัฒนาบ้านโพธิ์ หมู่ที่ 11 |

- | | |
|--|--|
| 25. กลุ่มทอผ้า (ผ้าจก) หมู่ที่ 12 | 26. กลุ่มตำข้าวซ้อมมือ หมู่ที่ 12 |
| 27. กลุ่มเรารักบ้านเกิด หมู่ที่ 13 | 28. กลุ่มหัตถกรรมเครื่องไม้บ้านต้นแหน หมู่ที่ 13 |
| 29. กลุ่มเกษตรผู้ทำนา หมู่ที่ 14 | 30. กลุ่ม อสม.ประจำหมู่บ้าน หมู่ที่ 14 |
| 31. กลุ่มศูนย์ส่งเสริมและผลิตข้าวชุมชน หมู่ที่ 10 | 32. กลุ่มผลิตปุ๋ยชีวภาพ หมู่ที่ 14 |
| 33. กลุ่มส่งเสริมพัฒนากรรมการหมู่บ้าน หมู่ที่ 1 | 34. กลุ่มกองทุนสวัสดิการชุมชนตำบลคูบัว |
| 35. กลุ่มส่งเสริมพัฒนาคณะกรรมการหมู่บ้านตะโก หมู่ที่ 5 | |

การประกอบอาชีพ (ข้อมูลจาก จปฐ. ระดับตำบล ปี 2559)

- | | |
|-------------------------------------|----------------|
| 1. อาชีพเกษตรกรรมทำนา | จำนวน 351 คน |
| 2. อาชีพเกษตรกรรม ทำไร่ | จำนวน 24 คน |
| 3. อาชีพเกษตรกรรม ทำสวน | จำนวน 68 คน |
| 4. อาชีพเกษตรกรรม ปศุสัตว์ | จำนวน 7 คน |
| 5. อาชีพรับราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ | จำนวน 487 คน |
| 6. อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ | จำนวน 47 คน |
| 7. อาชีพพนักงานบริษัท | จำนวน 37 คน |
| 8. อาชีพรับจ้างทั่วไป | จำนวน 3,290 คน |
| 9. อาชีพค้าขาย | จำนวน 523 คน |
| 10. อาชีพธุรกิจส่วนตัว | จำนวน 300 คน |
| 11. อาชีพอื่น ๆ | จำนวน 609 คน |

ตำบลคูบัว มีแหล่งรายได้ของครัวเรือน จากทุกแหล่งของหมู่บ้าน/ชุมชน จำนวน 38,219,850 บาท มีรายจ่ายของครัวเรือนทั้งหมด จำนวน 21,652,000 บาท

รายได้เฉลี่ยของประชากร (ตามเกณฑ์ จปฐ. ระดับตำบล ปี 2559)

เฉลี่ยจำนวน 71,128 บาท/คน/ปี

มีรายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือน รวมจำนวน 209,999 บาท/คน/ปี

ครัวเรือนยากจน (รายได้ไม่ถึง 30,000 บาท คน/ปี) ปี 2559 ไม่มีครัวเรือนที่ตกเกณฑ์

จปฐ.

รายจ่ายเฉลี่ยของประชากร (ตามเกณฑ์ จปฐ. ระดับตำบล ปี 2559)

เฉลี่ยจำนวน 41,800 บาท/คน/ปี

มีรายจ่ายเฉลี่ยต่อครัวเรือน รวมจำนวน 118,967 บาท/คน/ปี

8) แรงงาน

แรงงานในตำบลคูบัวส่วนใหญ่เป็นกลุ่มประชากรประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรม ประมาณร้อยละ 80 ทำนาปลูกข้าว และปลูกผัก ที่เหลือประกอบส่วนตัว และรับจ้าง แรงงานส่วนใหญ่ มีครอบครัวและญาติพี่น้องการทำงานร่วมกัน มีปริมาณแรงงานเพียงพอ และมีสถานประกอบการในพื้นที่ ใช้แรงงานต่างชาติในกิจการโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอ ไม่มีสภาพปัญหาขาดแคลนแรงงาน การเคลื่อนย้าย อพยพแรงงานไปทำงานนอกพื้นที่

(ข้อมูล จปฐ. ระดับตำบล ปี 2559) มีผู้ว่างงาน กลุ่มที่ไม่มีอาชีพ มีจำนวน 413 คน

1.7 เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ข้อมูลด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

1) ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้านหรือชุมชน

| หมู่บ้าน/ชุมชน | พื้นที่ ถือครอง (ไร่) | ทำนา | พืชผัก | ไม้ผล | ประมง | ปศุสัตว์ | อื่น ๆ |
|-----------------------------|--------------------------|-------|--------|-------|-------|----------|--------|
| บ้านตากแดด หมู่ที่ 1 | 1,160 | 531 | 140 | 172 | 3 | 10 | 301 |
| บ้านระนอง หมู่ที่ 2 | 1,020 | 450 | 10 | 9 | 1 | 10 | 540 |
| บ้านหนองขันธุ์ หมู่ที่ 3 | 1,250 | 849 | 0 | 48 | 9 | 9 | 331 |
| บ้านไต้ หมู่ที่ 4 | 1,000 | 250 | 48 | 42 | 2 | 4 | 654 |
| บ้านตะโก หมู่ที่ 5 | 736 | 45 | 3 | 35 | 9 | 25 | 619 |
| บ้านสระโบสถ์ หมู่ที่ 6 | 950 | 868 | 13 | 21 | 1 | 20 | 47 |
| บ้านใหม่ หมู่ที่ 7 | 930 | 872 | 0 | 6 | 0 | 24 | 25 |
| บ้านหนองยายแก้ว หมู่ที่ 8 | 940 | 358 | 4 | 12 | 0 | 21 | 545 |
| บ้านปากห้วย หมู่ที่ 9 | 1,020 | 420 | 12 | 11 | 0 | 13 | 554 |
| บ้านท่าช้าง หมู่ที่ 10 | 1,200 | 945 | 8 | 12 | 6 | 9 | 220 |
| บ้านโพธิ์ หมู่ที่ 11 | 1,040 | 185 | 20 | 32 | 3 | 25 | 775 |
| บ้านห้วยนา หมู่ที่ 12 | 1,250 | 824 | 5 | 15 | 1 | 7 | 398 |
| บ้านต้นแหวน หมู่ที่ 13 | 1,208 | 1,160 | 11 | 5 | 1 | 6 | 24 |
| บ้านหนามพุดดอ หมู่ที่ 14 | 1,200 | 1,150 | 10 | 2 | 1 | 3 | 34 |
| บ้านไร่ต้นมะม่วง หมู่ที่ 15 | 1,420 | 1,252 | 28 | 12 | 8 | 20 | 177 |

2) ข้อมูลด้านการเกษตร

ข้อมูลทางการเกษตร (ทำนา)

| หมู่บ้าน/ชุมชน | ในเขตชลประทาน | | | นอกเขตชลประทาน | | |
|-----------------|----------------|--------------|---------------|----------------|--------------|---------------|
| | จำนวนครัวเรือน | ต้นทุนเฉลี่ย | ราคาขายเฉลี่ย | จำนวนครัวเรือน | ต้นทุนเฉลี่ย | ราคาขายเฉลี่ย |
| บ้านระนอง | 30 | 5,000 | 7,000 | 0 | 0 | 0 |
| บ้านสระโบสถ์ | 46 | 4,600 | 7,000 | 0 | 0 | 0 |
| บ้านหนองขันธุ์ | 58 | 5,200 | 7,200 | 0 | 0 | 0 |
| บ้านหนองยายแก้ว | 23 | 4,500 | 6,020 | 0 | 0 | 0 |
| บ้านนามพุด | 37 | 5,000 | 6,900 | 0 | 0 | 0 |
| บ้านหัวนา | 28 | 4,500 | 6,020 | 0 | 0 | 0 |
| บ้านโพธิ์ | 9 | 4,500 | 6,020 | 0 | 0 | 0 |
| บ้านใต้ | 15 | 5,556 | 6,800 | 0 | 0 | 0 |
| บ้านใหม่ | 37 | 4,600 | 7,000 | 0 | 0 | 0 |
| บ้านไร่มะม่วง | 50 | 4,400 | 7,000 | 0 | 0 | 0 |

ข้อมูลราคาขายข้าวเฉลี่ย จากสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร

| ปีอ้างอิง | รายการ 2558 | ราคาขาย | หน่วย |
|-----------|--------------------------------------|-----------|---------------|
| | ราคาข้าวเปลือกเจ้า ความชื้น 15% | 7,696.48 | หน่วย:บาท/ตัน |
| | ราคาข้าวเปลือกเจ้าหอมมะลิ | 11,980.74 | หน่วย:บาท/ตัน |
| | ราคาข้าวเปลือกเจ้า ความชื้น 25% | 6,563.86 | หน่วย:บาท/ตัน |
| | ราคาข้าวเปลือกเหนียวเมล็ดยาว | 11,529.57 | หน่วย:บาท/ตัน |
| | ราคาข้าวเปลือกเจ้านาปรัง ความชื้น15% | 7,746.72 | หน่วย:บาท/ตัน |
| | ราคาข้าวเปลือกเหนียวเมล็ดสั้น | 9,768.02 | หน่วย:บาท/ตัน |

3) ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

แหล่งน้ำทางการเกษตร (ธรรมชาติ)

| แหล่งน้ำธรรมชาติ | เพียงพอ | ไม่เพียงพอ | ทั่วถึง | ไม่ทั่วถึง |
|------------------|---------|------------|---------|------------|
| แม่น้ำ | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ห้วย/ลำธาร | 1 | 8 | 2 | 7 |
| คลอง | 3 | 5 | 4 | 4 |
| หนองน้ำ/บึง | 0 | 2 | 0 | 2 |
| น้ำตก | 0 | 0 | 0 | 0 |

แหล่งน้ำทางการเกษตร (ที่มนุษย์สร้าง)

| แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้าง | เพียงพอ | ไม่เพียงพอ | ทั่วถึง | ไม่ทั่วถึง |
|------------------------|---------|------------|---------|------------|
| แก้มลิง | 0 | 0 | 0 | 0 |
| อ่างเก็บน้ำ | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ฝาย | 2 | 0 | 2 | 0 |
| สระ | 1 | 3 | 1 | 3 |
| คลองชลประทาน | 1 | 13 | 2 | 12 |

4) ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)

| แหล่งน้ำกิน | ไม่มี | เพียงพอ | ไม่เพียงพอ | ทั่วถึง | ไม่ทั่วถึง |
|---|-------|---------|------------|---------|------------|
| บ่อบาดสาธารณะ | 13 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| บ่อน้ำตื้นสาธารณะ | 12 | 0 | 3 | 0 | 2 |
| ประปาหมู่บ้าน (ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น) | 1 | 13 | 1 | 6 | 1 |
| ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค) | 14 | 1 | 0 | 1 | 0 |

1.8 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

1) การนับถือศาสนา

ตำบลคูบัว ประชากรส่วนใหญ่รับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 99.93 และศาสนาคริสต์ ร้อยละ 0.07 มีวัดในเขตตำบล 7 แห่ง ดังนี้

| | |
|-------------------------------------|------------|
| วัดทุ่งราษฎร์ศรีธรรม (วัดตากแดด) | หมู่ที่ 1 |
| วัดคูบัว | หมู่ที่ 3 |
| วัดโขลงสุวรรณคีรี | หมู่ที่ 6 |
| วัดท่าช้าง | หมู่ที่ 10 |
| วัดบ้านโพธิ์ | หมู่ที่ 11 |
| วัดแคทราย | หมู่ที่ 12 |
| วัดหนามพุงดอ | หมู่ที่ 14 |
| มีศาลเจ้า โรงเจเปาเก็งเต็ง (โรงหีบ) | หมู่ที่ 15 |

2) ประเพณีและงานประจำปี

ตำบลคูบัว มีประเพณีและงานประจำปีของทุกปีที่ประชาชนมีส่วนร่วม ดังนี้

| | |
|--------------------|--|
| เดือนมกราคม-มีนาคม | งานสืบสานวัฒนธรรม ไทย-ยวน ตำบลคูบัว |
| เดือนเมษายน | งานประจำปีปิดทองนมัสการองค์หลวงพ่อแดง-หลวงพ่อดำ ณ วัดคูบัว |
| | งานสงฆ์ผู้สูงอายุ และสงฆ์พระ |
| เดือนกรกฎาคม | งานแห่เทียนพรรษา |
| เดือนพฤศจิกายน | งานลอยกระทง |

3) ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ตำบลดุสิต มีภูมิปัญญาท้องถิ่นที่โดดเด่น คือ

หัตถกรรมการทำผ้าด้วยกี่กระตุก ประเภทผ้าขึ้นตีนจก รองลงมา เป็นผ้าขึ้นตานับเป็นภูมิปัญญาการทำผ้าที่สืบทอดมาตั้งแต่บรรพบุรุษชาวไทย-ยวน ลักษณะลายผ้าโบราณ เช่น ลายดอกเซีย ลายหิ้งนกคู่ ลายโกล้งแก้ง ลายหน้าหมอน และลายนกคู่กินน้ำฮ่วม ที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวเป็นงานหัตถกรรมที่ประชาชนตำบลดุสิตมีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นผู้สืบทอดเจตนารมณ์ของบรรพบุรุษในการอนุรักษ์ด้านการทำผ้าขึ้นตีนจกให้คงอยู่สืบไป

ภาษาถิ่น คือ ภาษาไทย-ยวน ประชาชนส่วนใหญ่มักจะพูดสำเนียงภาษาไทย-ยวน ซึ่งเป็นเอกลักษณ์ทางภาษาถิ่น หากทว่าความเจริญทางสังคม ในเด็กและเยาวชนตำบลดุสิต ไม่ค่อยพูดภาษาถิ่น ไทย-ยวน เนื่องจากพ่อแม่ผู้ปกครองมักจะพูดภาษากลาง กับบุตรหลานมากกว่า

4) สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึกที่โดดเด่น คือ

ผลิตภัณฑ์ผ้าทอมือจากแหล่งต่าง ๆ ในตำบลดุสิต มีศูนย์ผ้าทอตำบลดุสิต ได้แก่ กลุ่มสหกรณ์การเกษตรไทย-ยวนราชบุรี จำกัด กลุ่มทอผ้าจากแม่บ้าน (บ้านไต้ บ้านตะโก บ้านแคทราย) ศูนย์สืบทอดศิลปผ้าจากตำบลดุสิต และผู้ประกอบการที่อยู่ตามครัวเรือนหมู่บ้านต่าง ๆ จะเป็นแหล่งผลิตและจำหน่าย การสั่งทอผ้าตามความต้องการของลูกค้า มีการแปรรูปผ้าให้กับลูกค้า เช่น เสื้อสำเร็จรูปสำหรับสุภาพบุรุษ เสื้อสำเร็จรูปสำหรับสุภาพสตรี โอบงบุผ้าจาก กระเป๋าสุภาพสตรี บุผ้าจากสำหรับใส่กระดาดหิซซู พวงกุญแจ โมบาย สินค้าและของที่ระลึกจากชุมชนได้รับความสนใจจากบุคคลทั่วไป องค์กร หน่วยงานต่าง ๆ

1.9 ทรัพยากรธรรมชาติ

1) แหล่งน้ำ

น้ำฝน

มีปริมาณน้ำฝนที่ตกลงมาตามฤดูกาลที่เพียงพอ ฤดูฝน ช่วงเวลา พฤษภาคม – ตุลาคม ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ย 92.0 มิลลิเมตร น้ำฝนอยู่ในเกณฑ์ดี

การชลประทาน เป็นไปตามประกาศกำหนดส่งน้ำและปิดน้ำชลประทาน โดยประมาณดังนี้

| | |
|-----------|--|
| ฤดูนาปี | เริ่มส่งน้ำข้าวนาปี ช่วงเดือนกรกฎาคม |
| | หยุดส่งน้ำข้าวนาปี ช่วงเดือนธันวาคม |
| ฤดูนาปรัง | หยุดส่งน้ำปลูกพืชฤดูแล้ง ช่วงเดือนมิถุนายน |
| | เริ่มส่งน้ำปลูกพืชฤดูแล้ง ช่วงเดือนกรกฎาคม |

ตำบลดุสิตอยู่ในเขตชลประทาน มีแหล่งน้ำธรรมชาติเพียงพอ เมื่อฤดูฝนผ่านไป ก็ยังมีแหล่งน้ำชลประทาน มีน้ำท่า และแหล่งน้ำใต้ดิน พอจะใช้ประโยชน์อย่างเพียงพอ ไม่ประสบปัญหาแหล่งน้ำขาดแคลน

2) ป่าไม้

ในพื้นที่ตำบลคูบัว ไม่อยู่ในเขตป่าไม้

3) ภูเขา

ในพื้นที่ตำบลคูบัว ไม่มีภูเขา

4) คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

คุณภาพของแหล่งน้ำ

ในพื้นที่ของตำบลคูบัวบางแห่งมีน้ำเสียปล่อยจากบ้านเรือน โรงงาน ฟาร์มเลี้ยงสัตว์ ให้ไหลลงสู่คลองชลประทาน และแหล่งน้ำในพื้นที่ไร่นา มีลักษณะเสื่อมโทรม น้ำเสียจากกระแสน้ำชะล้างผิวดินที่มีสารพิษ จากสารเคมีปราบศัตรูพืชจากการเพาะปลูกข้าว พืชไร่ และพืชผัก สารเคมีตกค้างลงสู่แหล่งน้ำ เกษตรกรชำระล้างเครื่องมือในการฉีดสารเคมีลงสู่แหล่งน้ำ เป็นตัวก่อให้เกิดน้ำเสียในอนาคตจะมีปัญหาน้ำเสีย ต้องรณรงค์ให้เกษตรกรปลูกข้าว พืชไร่ และพืชผักปลอดสารพิษและแหล่งน้ำในคลองชลประทาน บางแห่งมีผักตบชวา วัชพืชน้ำขึ้นปกคลุมหนาแน่น ต้องเป็นหน้าที่ของทางราชการทุกส่วน และของประชาชนทุกคนต้องเร่งช่วยกันแก้ไขปัญหาผักตบชวาตามคูคลองให้ต่อเนื่อง

คุณภาพของดิน

สมรรถนะของพื้นดินในตำบลคูบัว ส่วนใหญ่ยังอยู่ในเกณฑ์ดี ถือว่ายังไม่มีปัญหาแต่ละชุดดินเหมาะสมสำหรับการเกษตร แต่ทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับพืช และชนิดที่นำมาปลูกด้วยว่า ความต้องการปริมาณแร่ธาตุอาหารและสภาพแวดล้อมในการเจริญเติบโตแตกต่างกัน

คุณภาพทางอากาศ

ในพื้นที่ตำบลคูบัว ยังมีโรงงานอุตสาหกรรมไม่มาก เพราะผังเมืองจะเป็นตัวกำหนดว่าพื้นที่เขตตำบลคูบัว นี้สามารถใช้ประโยชน์อะไรได้บ้าง ห้ามอะไรบ้าง พื้นที่ได้จัดวางอยู่ในโซนพื้นที่สีเขียวจึงไม่มีมลพิษทางอากาศ

การจัดการขยะมูลฝอย

มีการจัดเก็บขยะมูลฝอยจากแหล่งต่าง ๆ 15 หมู่บ้าน โดยจ้างเหมาเอกชนกำจัดขยะมูลฝอย สถานที่กำจัดห่างจากตำบลคูบัว ประมาณ 21 กิโลเมตร ไม่ก่อให้เกิดมลพิษกระทบต่อสิ่งแวดล้อม แต่ปริมาณขยะยังเป็นปัญหาเพิ่มปริมาณมากขึ้น แนวทางแก้ไขปัญหาคือ การขอความร่วมมือจากประชาชนในการทิ้งขยะรวมทั้งการใช้มาตรการทางกฎหมาย การณรงค์ และประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีพฤติกรรมจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนที่ถูกต้อง ภายใต้หลักการคือการลดปริมาณขยะมูลฝอยที่แหล่งกำเนิดและการนำขยะมูลฝอยกลับไปใช้ซ้ำ การนำขยะมูลฝอยกลับมาใช้ใหม่ การปฏิเสธการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ยากต่อการกำจัด และควรปลูกจิตสำนึกของประชาชนตั้งแต่วัยเด็ก

2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ

เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่ม การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรง เพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว

จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการ ได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกันดังต่อไปนี้

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึง การให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัชฌกร (2542, หน้า 13) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี โดยมีจุดเน้นสำคัญเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

เลื่อมใส ใจแจ้ง (2546, หน้า 31-34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพว่า ต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ

ในการปรับกระบวนการทัศน์สู่การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้ จำเป็นที่จะต้องมีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีการทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนดังกล่าว โดยยึดหลักการบริการ ดังนี้

1. กระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
2. มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน
3. เปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา
4. สร้างค่านิยมใหม่ที่ว่าความพึงพอใจของประชาชนคือ ความสำเร็จของเรา

การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ

1. มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
2. ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
3. คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
4. ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
5. ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
6. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
7. ทำงานเป็นทีม
8. ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์
10. ยึดการบริหารจัดการที่ดี
11. มีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ

หลักการบริการเป็นเลิศ

1. ยิ้มแย้มแจ่มใส
2. เต็มใจบริการ
3. ทำงานฉับไว
4. ปราศรัยไพเราะ
5. เหมาะสมโอกาส
6. ไม่ขาดน้ำใจ

ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ

1. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
2. พุดจาไพเราะอ่อนหวาน
3. ทำตนเป็นคนสุภาพ สง่าผ่าเผย
4. ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา และริมฝีปาก
5. หลีกเลียงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลียงการรับคำในเรื่องที่ยังไม่แน่ใจ
6. แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
7. หลีกเลียงการโต้แย้งฉุนเฉียวใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ

8. ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
9. มองคนในทางที่ดีไม่ดูถูกคน
10. พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอ ทั้งบุคลิกการพูด และความรู้
11. เป็นนักฟังที่ดี
12. สนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
13. ยกย่องผู้มาติดต่อ

เทคนิคในการต้อนรับประชาชน

1. สร้างความคุ้นเคยเป็นกันเอง
2. ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ
3. ยิ้มแย้มแจ่มใส
4. ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
5. เอาใจใส่
6. ปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
7. พากเพียรอดทน
8. ต้อนรับด้วยความจริงใจ
9. ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

หลักการที่ดีของงานบริการ

จรัส สุวรรณมาลา (2539) กล่าวถึง ลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของการบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากร จำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. ความทั่วถึงเท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกัน ได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญดังนี้

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดบริการเพียงจุดเดียว

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันทีโดยไม่ต้องคอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงิน การบัญชี บริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการ ต้องมีค่าบริการที่เหมาะสม และต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดีและมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

วิธีการสร้างความประทับใจ สำหรับประชาชนผู้รับบริการ อาจทำได้หลากหลายขึ้นอยู่กับกำลังทรัพยากรที่มี และความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีโดยพนักงานผู้ให้บริการเป็นเรื่องสำคัญ พนักงานผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกที่ดี สนใจ และตั้งใจพัฒนาการบริการของตนให้เกิดความประทับใจที่ดี สำหรับประชาชนแล้วจะต้องมีขบวนการ วิธีปฏิบัติที่สร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ คือ

1. การจัดระบบในการให้บริการที่มีคุณภาพอาจทำได้หลายทาง ได้แก่

1.1 การให้บัตรคิว โดยรับบัตรคิวจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์หรือหยิบจากจุดวางบัตรคิว แต่ทั้งนี้ต้องมีการประกาศให้ทราบตลอดเวลา

1.2 การจัดแถว การจัดช่องให้ติดต่อ โดยการจัดช่องหรือแถวให้ประชาชนเข้าแถวอย่างเป็นระเบียบ

1.3 การจัดให้มีผู้ให้บริการคอยดูแลเป็นครั้งคราว เพื่อให้เกิดระเบียบ

1.4 การจัดช่องพิเศษ ในกรณีที่มีเรื่องที่ต้องติดต่อบางเรื่องสามารถดำเนินการได้รวดเร็ว ก็ควรแยกเรื่องดังกล่าวออกจากช่องปกติ และจัดเป็นช่องทางด่วนให้ โดยประชาสัมพันธ์ให้ทราบและชัดเจน เช่น

1.4.1 การจัดเวลาทำการเริ่มจาก 08.30 น. ถึง 16.30 น.

1.4.2 การระบุเวลาดำเนินการหน่วยบริการที่ดี ควรระบุเวลาดำเนินการให้ชัดเจนเพื่อที่ประชาชนจะได้ทราบระยะเวลาในการดำเนินการ

1.4.3 การจัดจุดรับบริการ จุดที่รับติดต่อควรเป็นจุดที่สะดวกสำหรับประชาชน ควรเป็นจุดที่อยู่บริเวณด้านหน้าของหน่วยงาน

1.4.4 บริการจุดเดียว ในระบบบริการที่ดีภาระทั้งหลายควรตกกับพนักงาน ส่วนประชาชนควรได้รับความสะดวกมากที่สุด การกำหนดจุดรับติดต่อควรจัดให้เหลือน้อยที่สุด ประชาชนควรติดต่อที่จุดเดียว และเจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการทั้งหมดให้แล้วเสร็จ

2. การอำนวยความสะดวก ประชาชนได้รับความสะดวกมากเท่าไรก็จะยิ่งทำให้เกิดความรู้สึก และความประทับใจที่ดีมาก โดยสามารถจัดให้แก่ประชาชนได้ ดังนี้

2.1 ความสะดวกระหว่างรอหน่วยบริการ หากจำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรอหน่วยงานบริการ ต้องจัดให้ประชาชนเกิดความสะดวกในการรอ เช่น จัดให้มีสถานที่และที่นั่งรอให้เพียงพอ ไม่แออัด

2.2 ความสะอาดของสถานที่ ความประทับใจของประชาชนขึ้นอยู่กับความสะอาดของสถานที่ ความเรียบร้อยของอาคารสถานที่ โดยเฉพาะห้องสุชา

2.3 ความสะดวกของประชาชนบางกลุ่ม ประชาชนที่เข้ามาติดต่อมีหลายกลุ่มหลายประเภทโดยเฉพาะคนพิการควรจัดให้มีทางเลื่อนสำหรับรถเข็น

3. การใช้เทคโนโลยี ยุคสมัยใหม่เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเก็บและประมวลผลข้อมูล ผ่อนแรงในการทำงาน สร้างความถูกต้อง ช่วยลดความผิดพลาดของมนุษย์ ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็ว และช่วยให้ผลงานมีความเรียบร้อย เทคโนโลยีสามารถนำมาใช้สำหรับงานบริการ เช่น

3.1 แบบฟอร์ม ไม่จำเป็นต้องเป็นแบบฟอร์มที่จัดพิมพ์โดยส่วนราชการ หน่วยบริการควรยินยอมให้ผู้ติดต่อสามารถพิมพ์แบบฟอร์มของตนเอง

3.2 การให้ข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันมีการพัฒนาของเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ หน่วยบริการควรใช้ประโยชน์จากการพัฒนายุคใหม่ เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการบริการ เช่น ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และให้ข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ

3.3 การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนงานบริการ เทคโนโลยีหรือเครื่องมือสมัยใหม่ช่วยในการบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อช่วยในการพิมพ์หรือบันทึกผลงานแทนการลงรายการด้วยตัวบุคคล

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

การบริการ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับการให้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้ คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ และการสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี โดยเรื่องสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

การให้บริการที่มีคุณภาพจะมีลักษณะของคุณภาพของบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้ -รับบริการเพียงจุดเดียว (one-stop service)

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิวคอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอนเป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภท ที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชีบริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่าง ๆ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่มีคุณภาพดีและมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

ลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 19-20) กล่าวถึง พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดีมีดังต่อไปนี้

1. **อัธยาศัยดี** ผู้ใช้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยอันดี ทั้งด้วยสีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูด การต้อนรับผู้ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม เป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภาษิตจีนกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็นอย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตรฉายแสงของความเต็มใจ ให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิด และความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้นทุกจ้อ เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะ ก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้บริการ

2. **มีมิตรไมตรี** พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้ให้บริการเห็นว่ามิตรไมตรี จะเป็น การชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การบริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็ก ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบของผู้ใช้บริการถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริการ ก็จะทำให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคง และเกิดมิตรภาพที่ยืนนาน เอาใจใส่ สนใจงาน

3. **ความมุ่งมั่นในการให้บริการ** ความมุ่งมั่นมีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่ สนใจงาน แล้วก็จะเพิกเฉย ละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ เอาดีไม่ได้ การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่ สนใจงาน

หรือไม่ จะต้องดูว่ามีความจริงจัง ในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้น ต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้ว ก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งาน ไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการ ผู้ใช้บริการไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่ และผลิตภัณฑ์ ซึ่งอยู่ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

4. แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดี เพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจของผู้รับบริการการแต่งกายที่ถูกต้องเหมาะสม ต่อสถานที่ทำงาน และสถานภาพของหน่วยงาน จะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรก มีกลิ่นเหม็น คงไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะสื่อแสดงถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

5. กิริยาสุภาพมารยาทงดงาม ประชาชนผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และรังเกียจ ผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบ การที่พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อม จะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้ว การแสดงออกถึงความมีมารยาทรู้จักที่สูงต่ำ ที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้น จะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานมาก

6. วาจาสุภาพ ไม่มีประชาชนผู้รับบริการคนใดชอบการพูดหยาบคาย ก้าวร้าว ทุกคนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพ ฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคน หรือคนเขารังเกียจที่จะฟังจะได้รับการติฉิน โดยทั่วไปการทำงานที่ต้องมีการบริการ เป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจ จึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงควรจะสัมภาษณ์ เพื่อจะได้สนทนา ป้อนคำถาม และฟังคำตอบว่า บุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่ เพียงใด

7. น้ำเสียงไพเราะ การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟังน้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วน หรือที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงดุดัน พูดตวัดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะ แม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงห้วน เสียงดุดันกร้าว แต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจน และชวนฟัง จึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

8. ควบคุมอารมณ์ได้ดี พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากมายหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพ และมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมียุติมารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งยโส หรือมีอุปนิสัยใจร้อน ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจอาจพูดตำหนิ หรืออาจถึงขั้นชู้ตะคอก ด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานที่ต้องมีการบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทน อดกลั้น

9. รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้บริการ จะต้องสนองตอบความต้องการของประชาชนผู้ให้บริการ ดังนั้น เมื่อประชาชนผู้ใช้บริการมีปัญหา หรือข้อร้องเรียนใด ๆ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจ รับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้น จะด่วน

บอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจรับรู้ปัญหาย่อมไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้ว จะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือ แก่ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการด้วย เพราะการที่พนักงานผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียว ย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหา จะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

10. กระตือรือร้น อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีย่างยิ่งในงานบริการ หากพนักงานผู้ทำงานบริการเป็นคนเนิบนาบ เฉื่อยฉะ ย่อมมีลักษณะที่ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการหมดศรัทธาและไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการ เพราะจะเป็นผลให้การบริการล่าช้า ผิดเวลา หรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

11. มีวินัย พนักงานผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัย จะทำงานเป็นระบบ มีความคงเส้นคงวา และมีนิสัยยึดมั่นในคำสัญญา เมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างไรแล้ว ก็จะมีปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ในการคัดเลือกผู้มีคุณสมบัติในการเป็นผู้ทำงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

12. ซื่อสัตย์ การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้อง ตรงไปตรงมา ไม่บิดพลิ้ว หรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์ และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับคนพูดโป้ปด มดเท็จ ตลบตะแลง ดังนั้นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์ รักษาคำพูด จึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ฝ่ายปกครอง หมายถึง ฝ่ายบริหารที่รวมถึงข้าราชการทุกส่วน ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและท้องถิ่นที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายดังกล่าวนี้ สามารถพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่า ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (providers) และผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

โดยมีลักษณะดังนี้

1. เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความควบคุมของรัฐ
2. มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. ต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอ
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

Millet (1954, หน้า 397; อ้างถึงใน นพคุณ ดิลกภากรณ์, 2546, หน้า 12) ได้กล่าวถึงแนวทางการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนมีหลักและแนวทาง คือการให้บริการ

อย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีความตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม โดยควรมีคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีความตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุง

หลักการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดการให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ
3. หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มคนใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นอย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

ข้อควรคำนึงในการให้บริการของภาครัฐ

การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกของสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่จะให้เกิดความพึงพอใจ ดังนี้

1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกของสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัย

น้ำท่วม

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตย จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การขึ้นนำทางการดำเนินสะดวกจากตัวแทนของประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

การปรับทัศนคติในการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

การบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่าง การติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

ผู้ให้บริการควรมีเจตคติที่ดีต่อการให้บริการประชาชน ดังนี้

1. กระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
2. มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (service mind)
3. รับฟังข้อเสนอแนะของประชาชน
4. สร้างค่านิยมใหม่ว่า ความพึงพอใจของประชาชน คือ ความสำเร็จของเรา

นอกจากการปรับเจตคติแล้ว ผู้ให้บริการควรสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการให้บริการดังต่อไปนี้

1. มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
2. ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
3. คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
4. ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
5. ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
6. มีความริเริ่มสร้างสรรค์

3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ และสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

เพาเวลล์ (Powell, 1983, หน้า 17-18) ได้เสนอความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้อย่างดี และเกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคลและได้รับการตอบสนอง จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาอาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออก เป็นความชอบใจ พอใจ เมื่อได้รับการตอบสนองอย่างสมดุลกับความต้องการของบุคคลทั้งร่างกายและจิตใจ จะช่วยลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลงหรือหมดไป

เชลลี (Shelly, 1975, หน้า 252-268) กล่าวถึง ทฤษฎีของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบวย้อนกลับความสุขที่สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

มอร์ส (Morse, 1955, หน้า 27 : 1967, หน้า 81) กล่าวว่า ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” หมายถึง สิ่งที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เป็นการลดความตึงเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจ หรือสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความชื่นใจ ตลอดจนสามารถสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพอใจต่อสิ่งนั้น

ความพึงพอใจเป็นเรื่องส่วนบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอ้างอิงตามประสบการณ์ของบุคคล ซึ่งมีความแตกต่างและคล้ายคลึงตามแต่ละบุคคล ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ความชอบใจ หรือความรู้สึกชอบ พอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน และองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลา และสภาพแวดล้อมบุคคลจึงมีโอกาที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกระดับบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงานหรือประสิทธิภาพของสินค้าและบริการกับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ กล่าวคือ ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นต่ำกว่าความคาดหวังจะทำให้เกิดความไม่พอใจ ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นตรงกับความคาดหวังจะทำให้เกิดความพึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นสูงกว่าความคาดหวังจะทำให้เกิดความประทับใจ กระบวนการของการสร้างความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน คือ ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจมากจะมีความพยายาม และถ้ามีความพยายามมากจะปฏิบัติงานได้มาก ทำให้ได้รางวัลมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2542 และ Kotler, 1994; อ้างถึงใน สุคนธ์ธาร สุรเดชพิภพ, 2549)

การศึกษาความพึงพอใจที่นิยมใช้ส่วนใหญ่มีหลากหลายรูปแบบ ในที่นี้ได้จำแนกตามสาเหตุต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริโภคสินค้าและบริการของผู้บริโภค โดยใช้หลักการเปรียบเทียบมาช่วยในการจำแนกรูปแบบ ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 3 รูปแบบ ดังนี้ (กัลยารัตน์ คงพิบูลย์กิจ, 2549)

1. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความคาดหวัง

ความพอใจในลักษณะนี้เกิดขึ้นจากผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจริงกับความคาดหวังที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างระหว่าง 2 สิ่งนี้ เป็นที่มาของระดับความพึงพอใจของผู้บริโภค

ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกตอบสนองของผู้บริโภคต่อการประมาณค่าในการรับรู้ที่ไม่ตรงกันระหว่างสิ่งที่คาดหวังไว้กับผลการดำเนินการอันเกิดขึ้นจริงของสินค้าหรือบริการที่รับรู้ภายหลังการบริโภค จากนั้นสามารถนำมาอธิบายหลักการสร้างความพึงพอใจได้ 3 ประการ คือ

1.1 ความคาดหวังต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน ลูกค้านักตั้งความหวังที่อาจเป็นไปได้ต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน โดยรับรู้จากแหล่งต่าง ๆ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า การโฆษณา หรือการบอกกล่าวแบบปากต่อปาก เป็นต้น

1.2 ผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง ลูกค้าจะประมาณค่าผลการดำเนินงานของสินค้าจากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง หรือผลการดำเนินงานที่รับรู้ภายหลังการบริโภค

1.3 ความไม่ตรงกัน ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง มักทำให้เกิดความพึงพอใจ หากความคาดหวังมีมากกว่าการรับรู้ที่เกิดขึ้นจริงจะนำมาซึ่งความพอใจของผู้บริโภคที่สูงขึ้น

2. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความปรารถนา

ความพึงพอใจในลักษณะนี้เกิดจากการที่ผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจริงกับความปรารถนาที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างระหว่างทั้ง 2 สิ่ง เป็นที่มาของค่านิยมเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคว่าความพึงพอใจเป็นผลมาจากปฏิกิริยาของความรู้สึกของผู้บริโภคที่มีต่อประสบการณ์จากสินค้าและบริการนั้น ๆ โดยหลักการความพึงพอใจมีอยู่ 3 ประการด้วยกัน คือ

2.1 การดำเนินงานที่รับรู้ได้ เป็นการดำเนินงานที่เกิดขึ้นแล้วสามารถใช้ความรู้สึกรับรู้ได้ และสามารถจะแสดงปฏิกิริยาต่อความรู้สึกที่เกิดขึ้นนั้นได้

2.2 ความคาดหวังและความหวังที่เหมาะสม เป็นสิ่งที่ผู้บริโภคได้มีการคาดหวังไว้ล่วงหน้า ซึ่งความคาดหวังนั้นต้องมีความเหมาะสมไม่มากจนเกินไป ควรพอเหมาะกับคุณสมบัติของสินค้าและบริการนั้น ๆ

2.3 ความปรารถนาและความปรารถนาที่เหมาะสม เป็นเสมือนกับความคาดหวัง แต่มีความแตกต่างกันคือ ความปรารถนาเป็นความรู้สึกหรือความต้องการให้เกิดในสิ่งที่เหมาะสมแล้วความปรารถนานั้นต้องมีความเหมาะสมกับสินค้าและบริการนั้น ๆ ด้วย

3. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความยุติธรรม

ความพึงพอใจในลักษณะนี้เป็นความคาดหวังในด้านความยุติธรรม ความถูกต้องในการซื้อขายระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย คำนียามของคำว่ายุติธรรมนั้น หมายถึง ความถูกต้องที่แต่ละบุคคลสมควรจะได้รับ ถ้าผู้บริโภครับรู้ว่าการซื้อขายมีความถูกต้อง ยุติธรรม จะนำมาซึ่งความพึงพอใจ โดยความยุติธรรมนี้จะต้องอยู่บนพื้นฐานของการประเมินเวลา และเงินของผู้ซื้อว่าสมควรกับเวลาและความพยายามในการซื้อขายสินค้าของผู้ขาย รวมถึงผลจากการซื้อขายด้วย

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (สาทิพย์ จีนาภักดิ์, 2550, หน้า 10) มีดังต่อไปนี้

1. ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรในการออกแบบผลลัพธ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า
2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มที่จะจ่าย (willingness to pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป
3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ
4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นจากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้
5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร การบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานการบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย
6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ การให้สีสันทัน และการจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ
7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และมีคุณภาพ

มิลเลต์ (Millet, 1954, หน้า 397) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (equitable service) คือ การให้บริการที่มีความยุติธรรม
2. ความเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
3. การให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลา (timely service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
4. การให้บริการอย่างพอเพียง (ample service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) จนกว่าจะบรรลุผล
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (progressive service) คือ การพัฒนางานบริการด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

การศึกษาและการวัดความพึงพอใจ

โดยทั่วไปของการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนิยามศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และมิติความพึงพอใจในการได้รับการบริการ

การศึกษาคความพอใจในการบริการ (service satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดการบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษามิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาสาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน ซึ่งจะเห็นว่าแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

การวัดความพึงพอใจถือว่าเป็นเรื่องที่ยากพอสมควร เพราะเป็นเรื่องของจิตใจซึ่งแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล จึงเป็นสิ่งที่ยากที่จะวัดทัศนคติโดยตรง แต่เราสามารถวัดได้จากทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของแต่ละบุคคล ซึ่งวิธีวัดความพึงพอใจสามารถทำได้ 3 วิธี คือ

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมมากที่สุด โดยผู้สอบถามจะออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารและการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดี จึงจะให้ข้อมูลที่เป็นจริงได้
3. การสังเกต เป็นวิธีที่ไม่ค่อยเป็นที่นิยม โดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ไพวัลย์ ชลาสัย (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้านตามความสำคัญของการใช้บริการได้ดังนี้ 1) สามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพโดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อความสามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก 2) ศึกษาองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการศึกษาค้นคว้าความรู้ใหม่ ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

ปรัชญากร คิสาลัง (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค และเพื่อประเมินผลการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนให้ความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารงานโครงสร้างพื้นฐาน ด้านบุคลากรกองช่างหรือส่วนโยธา ด้านความโปร่งใสตรวจสอบได้ ด้านตรวจการจ้าง (หลังตรวจการจ้าง) รวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป

เสาวนารถ เล็กเลอสินธุ์ (2557) ศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางขนุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ และเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และลักษณะที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน

สุธรรม ขนบศักดิ์ (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ตลอดจนศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2558 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่อยู่ในรูปแบบองค์กรบริหารส่วนตำบล และเทศบาล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 194 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 8 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสงขลา จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดสตูล จังหวัดกระบี่ จังหวัดพัทลุง จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็น คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยใน จังหวัดต่างกันจะมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

นาริรัตน์ ชูชัชมา (2559) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการสาธารณะ ด้านการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน และการติดต่อสื่อสารดังนั้นจึงควรมีการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานให้ต่อเนื่องและมีเพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ และควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เฉพาะด้านให้กับผู้มาใช้บริการ เพื่อเป็นการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้อง

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และสุวิมล นภาพ่องกุล (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2559 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้าน พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรงอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการในรายละเอียดตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

1. ตัวแปรที่ศึกษา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาในการประเมินครั้งนี้ คือ ความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัวใน 4 งานบริการ คือ 1) งานด้านการจัดการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน 2) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง, การให้บริการด้านประปา) 3) งานด้านสังคม และการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น และ 4) งานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ โดยศึกษาในประเด็นต่อไปนี้ คือ

- 1.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 1.2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
- 1.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 1.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว จำแนกตามงานบริการดังต่อไปนี้

- 1) งานด้านการจัดการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน จำนวน 1,000 คน
 - 2) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง, การให้บริการด้านประปา) จำนวน 1,000 คน
 - 3) งานด้านสังคม และการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น จำนวน 1,000 คน
 - 4) งานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ จำนวน 1,000 คน
2. ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกำหนดโดยใช้ตารางของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (มาเรียม นิลพันธุ์, 2553) โดยจำแนกตามประเภทงานบริการดังต่อไปนี้

- 1) งานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน จำนวน 278 คน
- 2) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง, การให้บริการด้านประปา) จำนวน 278 คน
- 3) งานด้านสังคม และการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น จำนวน 278 คน
- 4) งานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ จำนวน 278 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ได้มาโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. พิจารณาวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อกำหนดประชากรในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามตัวแปรที่ศึกษา
2. กำหนดกรอบของประชากร (population frame) โดยกำหนดบัญชีประชากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมายคือ ผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในงานบริการที่สำรวจ
3. กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โดยใช้ตารางเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (มาเรียม นิลพันธุ์, 2553)
4. ดำเนินการสุ่มโดยใช้ตารางเลขสุ่มจนได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนประชากรในแต่ละชุมชน

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยใช้เกณฑ์น้ำหนักคะแนนจัดอันดับ 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert's scale) (พิชิต ฤทธิ์จรรยา, 2547, หน้า 224) ดังนี้

| | | |
|-------------------------|---|-------|
| มีความพึงพอใจมากที่สุด | 5 | คะแนน |
| มีความพึงพอใจมาก | 4 | คะแนน |
| มีความพึงพอใจปานกลาง | 3 | คะแนน |
| มีความพึงพอใจน้อย | 2 | คะแนน |
| มีความพึงพอใจน้อยที่สุด | 1 | คะแนน |

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย เพศ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำแนกตามงานที่สำรวจ โดยแบ่งเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และตอนท้ายของแบบสอบถามเป็นข้อคำถามปลายเปิดสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการ และลักษณะการให้บริการในงานที่ต้องการประเมินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. กำหนดโครงสร้างของแบบสอบถามจากการทวนเอกสารในข้อที่ 1

3. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert's Scale)

4. สร้างแบบสอบถามตามขอบข่ายของเนื้อหาและจำนวนตามที่กำหนด และนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อพิจารณาความถูกต้อง ความครอบคลุมและความเหมาะสมของภาษาแต่ละข้อคำถามและปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

5. นำแบบสอบถามแบบมีโครงสร้างไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค (Index of Item – Objective Congruence : IOC) เลือกข้อคำถามโดยพิจารณาจากค่า IOC ที่มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ขึ้นไป ซึ่งแสดงว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงกับจุดประสงค์

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้านความตรงเชิงเนื้อหา มีต่อไปนี้

5.1) ผศ.อรรถพล อูสายพันธ์ รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

5.2) อ.ดร.อาคม เจริญสุข รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและสร้างสรรค์นวัตกรรม

5.3) ผศ.ดร.ชฎาพร โพธิ์สุวรรณ ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

ผู้วิจัยเลือกใช้ข้อความในแบบสอบถามที่ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค (IOC) ตั้งแต่ 0.67 – 1.00

6. หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนในเขตพื้นที่บริการอื่น จำนวน 40 คน จากนั้นนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2547, หน้า 248) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87

7. ดำเนินการจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามประเด็นที่ศึกษา ผู้วิจัยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยลงพื้นที่ทุกชุมชนในเขตบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถาม อธิบายแนะนำวัตถุประสงค์ วิธีการตอบ และรับข้อมูลคืนด้วยตนเอง

3. จัดแยกแบบสอบถามตามงานบริการและตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลในขั้นต้น

4. เก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมในกรณีที่ข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือไม่สมบูรณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1.1 การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence : IOC) (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2547, หน้า 242)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์
 $\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
 N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

1.2 การหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามดำเนินการโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient)

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) โดยพิจารณาความเหมือนและจำแนกประเภทของข้อมูลสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพจากคำถามปลายเปิด

2.2 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณดังต่อไปนี้คำนวณค่าเฉลี่ย (M) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในแต่ละงานบริการโดยประยุกต์ใช้เกณฑ์ของเบสท์ (Best, 1978; อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2532, หน้า 100) ในการกำหนดระดับความพึงพอใจจากค่าเฉลี่ย ดังต่อไปนี้

| | | |
|-------------|---------|--------------------------------|
| 4.50 - 5.00 | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด |
| 3.50 - 4.49 | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับมาก |
| 2.50 - 3.49 | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง |
| 1.50 - 2.49 | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับน้อย |
| 1.00 - 1.49 | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด |

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี นำเสนอตามลำดับต่อไปนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน
3. ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง, การให้บริการด้านประปา)
4. ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสังคม และการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น
5. ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้
6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ประกอบด้วยเพศ และระดับการศึกษาของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1 และตารางที่ 2 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามเพศ

| เพศ | งานบริการ | | | | | | | |
|------|---|--------|--------------------------|--------|--|--------|--------------------------------|--------|
| | งานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน | | งานด้านโครงสร้างพื้นฐานฯ | | งานด้านสังคม และการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น | | งานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ชาย | 124 | 44.6 | 132 | 47.5 | 126 | 45.3 | 134 | 48.2 |
| หญิง | 154 | 55.4 | 146 | 52.5 | 152 | 54.7 | 144 | 51.8 |
| รวม | 278 | 100 | 278 | 100 | 278 | 100 | 278 | 100 |

ข้อมูลจากตารางที่ 1 พบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียนเป็นเพศชาย จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 44.6 และเป็นเพศหญิง จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 55.4
2. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง, การให้บริการด้านประปา) เป็นเพศชาย จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 และเป็นเพศหญิง จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5

3. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสังคม และการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นเป็นเพศชาย จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 และเป็นเพศหญิง จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 54.7

4. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้เป็นเพศชาย จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 48.2 และเป็นเพศหญิง จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 51.8

ตารางที่ 2 ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | งานบริการ | | | | | | | |
|----------------------------|---|--------|-----------------------------|--------|--|--------|------------------------------------|--------|
| | งานด้านการจัดการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ก่อนวัยเรียน | | งานด้านโครงสร้าง พื้นฐาน | | งานด้าน สังคม และการ จัดทำแผนพัฒนา ท้องถิ่น | | งานด้านการจัดเก็บ ภาษีและรายได้ | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ประถมศึกษา | 266 | 95.7 | 270 | 97.2 | 270 | 97.2 | 267 | 96.0 |
| มัธยมศึกษาตอนต้น | 3 | 1.1 | 2 | 0.7 | 2 | 0.7 | 3 | 1.1 |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. | 4 | 1.4 | 2 | 0.7 | 3 | 1.1 | 3 | 1.1 |
| อนุปริญญา/ปวส. | 2 | 0.7 | 2 | 0.7 | 1 | 0.3 | 3 | 1.1 |
| ปริญญาตรี | 3 | 1.1 | 2 | 0.7 | 2 | 0.7 | 2 | 0.7 |
| รวม | 278 | 100 | 278 | 100 | 278 | 100 | 278 | 100 |

ข้อมูลตารางที่ 2 พบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียนส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 95.7 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 1.4 และระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ

2. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง, การให้บริการด้านประปา) ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 97.2 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ

3. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านสังคม และการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 97.2 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 1.1 และระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ

4. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 96.0 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน แสดงในตารางที่ 3 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน

| รายการสำรวจ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ | ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ |
|---|----------------------|----------------------|------------------|----------------------------------|
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | | | | |
| 1. ขั้นตอนการขอรับบริการสะดวก ไม่ยุ่งยาก | 4.67 | .46 | มากที่สุด | 93.40 |
| 2. การให้บริการครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบ | 4.69 | .49 | มากที่สุด | 93.80 |
| 3. การให้บริการมีความเป็นธรรมเสมอภาคเท่าเทียมกัน | 4.68 | .46 | มากที่สุด | 93.60 |
| 4. การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา เช่น การรับสมัคร การดำเนินการจัดการเรียนการสอน | 4.69 | .50 | มากที่สุด | 93.80 |
| 5. การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการจัดการเรียนการสอน และกิจกรรมอื่น ๆ | 4.68 | .46 | มากที่สุด | 93.60 |
| 6. การจัดการเรียนการสอนเน้นพัฒนาเด็กครบทุกด้าน ได้แก่ ร่างกาย สติปัญญา ศิลธรรม อารมณ์ สังคม | 4.67 | .52 | มากที่สุด | 93.40 |
| 7. กิจกรรมที่จัดมีความเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ของเด็ก | 4.68 | .53 | มากที่สุด | 93.60 |
| ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.68 | .31 | มากที่สุด | 93.60 |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | |
| 8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ | 4.69 | .54 | มากที่สุด | 93.80 |
| 9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ | 4.68 | .51 | มากที่สุด | 93.60 |
| 10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ | 4.67 | .46 | มากที่สุด | 93.40 |
| ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ | 4.68 | .32 | มากที่สุด | 93.60 |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | |
| 11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของครูและผู้ดูแลเด็ก | 4.68 | .51 | มากที่สุด | 93.60 |
| 12. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของครูและผู้ดูแลเด็ก | 4.67 | .49 | มากที่สุด | 93.40 |
| 13. ครูมีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาและวิธีการจัดการศึกษาให้แก่เด็กเล็ก | 4.67 | .47 | มากที่สุด | 93.40 |
| 14. ครู ผู้ดูแลเด็กมีความรักเด็กมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเด็ก | 4.69 | .49 | มากที่สุด | 93.80 |
| 15. ครู ผู้ดูแลเด็กมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ปกครอง | 4.68 | .50 | มากที่สุด | 93.60 |

| รายการสำรวจ | ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ | ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน | ระดับ ความ พึงพอใจ | ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ |
|--|------------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
| 16. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ | 4.69 | .53 | มากที่สุด | 93.80 |
| ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.68 | .32 | มากที่สุด | 93.60 |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | |
| 17. ความสะดวกของสถานที่ตั้งของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก | 4.68 | .50 | มากที่สุด | 93.60 |
| 18. ห้องเรียนเหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอน | 4.69 | .53 | มากที่สุด | 93.80 |
| 19. ห้องน้ำสะอาด เหมาะสมกับวัยของเด็ก | 4.67 | .50 | มากที่สุด | 93.40 |
| 20. ห้องอาหารมีความสะอาด ถูกสุขอนามัย | 4.67 | .49 | มากที่สุด | 93.40 |
| 21. สนามเด็กเล่นและเครื่องเล่นเด็กมีความปลอดภัย | 4.67 | .49 | มากที่สุด | 93.40 |
| 22. ความเพียงพอของอุปกรณ์ สื่อสำหรับจัดการเรียน การสอน | 4.68 | .52 | มากที่สุด | 93.60 |
| 23. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย | 4.67 | .50 | มากที่สุด | 93.40 |
| ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.67 | .38 | มากที่สุด | 93.40 |
| สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ | 4.68 | .30 | มากที่สุด | 93.60 |

ผลจากตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อน
วัยเรียนมีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้
บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 จาก
คะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
เท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) การให้บริการครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบ และการให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา เช่น
การรับสมัคร การดำเนินการจัดการเรียนการสอน

2) การให้บริการมีความเป็นธรรมชาติเหมาะสมสอดคล้องกัน การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองใน
การจัดการเรียนการสอนและกิจกรรมอื่น ๆ และกิจกรรมที่จัดมีความเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ของ
เด็ก

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จาก
คะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับ
ความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
- 2) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ครู ผู้ดูแลเด็กมีความรักเด็กมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเด็ก และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

2) ความสุภาพ กิริยามารยาทของครูและผู้ดูแลเด็กครู และผู้ดูแลเด็กมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ปกครอง

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ห้องเรียนเหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอน

2) ความสะดวกของสถานที่ตั้งของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและความเพียงพอของอุปกรณ์สื่อสำหรับจัดการเรียนการสอน

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง, การให้บริการด้านประปา)

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง, การให้บริการด้านประปา) แสดงในตารางที่ 4 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง, การให้บริการด้านประปา)

| รายการสำรวจ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ | ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ |
|---|----------------------|----------------------|------------------|----------------------------------|
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | | | | |
| 1. การแจ้งแผนผังขั้นตอน และผู้รับผิดชอบการให้บริการ | 4.69 | .53 | มากที่สุด | 93.80 |
| 2. การให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่ | 4.67 | .54 | มากที่สุด | 93.40 |
| 3. ถนนในชุมชนมีสภาพดี เป็นไปตามมาตรฐาน | 4.67 | .46 | มากที่สุด | 93.40 |
| 4. มีเครือข่ายถนนครอบคลุมทุกพื้นที่ | 4.65 | .55 | มากที่สุด | 93.00 |
| 5. มีไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณถนน | 4.66 | .51 | มากที่สุด | 93.20 |
| 6. ทางเท้าได้มาตรฐานและอยู่ในสภาพดี | 4.68 | .46 | มากที่สุด | 93.60 |
| 7. คุณภาพการให้บริการไฟฟ้า เช่น ไฟไม่ตก ไฟไม่ดับบ่อย | 4.65 | .47 | มากที่สุด | 93.00 |
| 8. การมีไฟส่องสว่างครอบคลุมพื้นที่สาธารณะ | 4.64 | .53 | มากที่สุด | 92.80 |
| 9. น้ำประปามีความสะอาด ปลอดภัย | 4.65 | .48 | มากที่สุด | 93.00 |
| 10. น้ำประปามีเพียงพอต่อการอุปโภค บริโภค | 4.64 | .52 | มากที่สุด | 92.80 |
| 11. ความรวดเร็วในการซ่อมแซมหรือแก้ไขอุปกรณ์ที่ชำรุด | 4.66 | .50 | มากที่สุด | 93.20 |
| ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.66 | .35 | มากที่สุด | 93.20 |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | |
| 12. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ | 4.68 | .49 | มากที่สุด | 93.60 |
| 13. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ | 4.67 | .50 | มากที่สุด | 93.40 |
| 14. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ | 4.63 | .49 | มากที่สุด | 92.60 |
| 15. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า | 4.66 | .47 | มากที่สุด | 93.20 |
| ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ | 4.66 | .34 | มากที่สุด | 93.20 |

| รายการสำรวจ | ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ | ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน | ระดับ ความ พึงพอใจ | ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ |
|--|------------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | |
| 16. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.67 | .51 | มากที่สุด | 93.40 |
| 17. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.66 | .52 | มากที่สุด | 93.20 |
| 18. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ | 4.65 | .51 | มากที่สุด | 93.00 |
| 19. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ | 4.65 | .48 | มากที่สุด | 93.00 |
| 20. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | 4.66 | .48 | มากที่สุด | 93.20 |
| 21. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ | 4.67 | .54 | มากที่สุด | 93.40 |
| ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.66 | .37 | มากที่สุด | 93.20 |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | |
| 22. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ | 4.68 | .48 | มากที่สุด | 93.60 |
| 23. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ | 4.66 | .54 | มากที่สุด | 93.20 |
| 24. เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้มีคุณภาพเหมาะสมกับงาน | 4.67 | .46 | มากที่สุด | 93.40 |
| 25. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและสะดวก | 4.66 | .47 | มากที่สุด | 93.20 |
| ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.67 | .34 | มากที่สุด | 93.40 |
| สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ | 4.66 | .32 | มากที่สุด | 93.20 |

ข้อมูลจากตารางที่ 4 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง, การให้บริการด้านประปา) มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.66 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) การแจ้งแผนผังขั้นตอน และผู้รับผิดชอบการให้บริการ
- 2) ทางเข้าได้มาตรฐานและอยู่ในสภาพดี
2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.66 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้
 - 1) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
 - 2) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.66 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้
 - 1) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ
 - 2) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้
 - 1) ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ
 - 2) เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้มีคุณภาพเหมาะสมกับงาน

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสังคม และการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสังคม และการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น แสดงในตารางที่ 5 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสังคม และการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

| รายการสำรวจ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ | ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ |
|--|----------------------|----------------------|------------------|----------------------------------|
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | | | | |
| 1. ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผน เช่น การสะท้อนปัญหา การวิเคราะห์สภาพของชุมชน การกำหนดเป้าหมาย | 4.67 | .47 | มากที่สุด | 93.40 |
| 2. มีการดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอน เช่น มีการศึกษาความต้องการของประชาชน การยกย่อง การขอความเห็นชอบ การประกาศใช้ | 4.67 | .52 | มากที่สุด | 93.40 |
| 3. แผนมีความชัดเจนในด้านเป้าหมาย บอกแนวทางในการดำเนินการ ระบุตัวชี้วัดความสำเร็จของการปฏิบัติงาน | 4.68 | .47 | มากที่สุด | 93.60 |
| 4. การดำเนินการเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น | 4.69 | .48 | มากที่สุด | 93.80 |
| 5. การดำเนินการไม่ล่าช้า เป็นไปตามเวลาที่กำหนด | 4.69 | .48 | มากที่สุด | 93.80 |
| 6. แผนพัฒนาตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นประโยชน์ต่อชุมชน | 4.68 | .46 | มากที่สุด | 93.60 |
| ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.68 | .31 | มากที่สุด | 93.60 |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | |
| 7. มีการประชาสัมพันธ์การดำเนินการจัดทำแผน เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ | 4.69 | .49 | มากที่สุด | 93.80 |
| 8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ | 4.68 | .48 | มากที่สุด | 93.60 |
| 9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ | 4.67 | .48 | มากที่สุด | 93.40 |
| ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ | 4.68 | .32 | มากที่สุด | 93.60 |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | |
| 10. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ในเรื่องแผนพัฒนาได้ | 4.68 | .49 | มากที่สุด | 93.60 |
| 11. เจ้าหน้าที่ดำเนินการด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ไม่แสวงหาประโยชน์ส่วนตัวหรือพวกพ้อง | 4.67 | .47 | มากที่สุด | 93.40 |
| 12. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการดำเนินการ | 4.67 | .46 | มากที่สุด | 93.40 |

| รายการสำรวจ | ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ | ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน | ระดับ ความ พึงพอใจ | ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ |
|--|------------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
| 13. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการดำเนินงาน ด้านแผนปฏิบัติงาน | 4.68 | .49 | มากที่สุด | 93.60 |
| ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.68 | .33 | มากที่สุด | 93.60 |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | |
| 14. สถานที่ในการดำเนินการจัดทำแผนมีความสะดวก ต่อการเข้าร่วมของประชาชน | 4.67 | .50 | มากที่สุด | 93.40 |
| 15. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้ บริการ | 4.66 | .48 | มากที่สุด | 93.20 |
| 16. มีการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการอำนวยความสะดวก ในการดำเนินการ | 4.67 | .49 | มากที่สุด | 93.40 |
| ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.67 | .38 | มากที่สุด | 93.40 |
| สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ | 4.68 | .30 | มากที่สุด | 93.60 |

ข้อมูลจากตารางที่ 5 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านสังคม และการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) การดำเนินการเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น และการดำเนินการไม่ล่าช้า เป็นไปตามเวลาที่กำหนด

2) แผนมีความชัดเจนในด้านเป้าหมาย บอกแนวทางในการดำเนินการ ระบุตัวชี้วัดความสำเร็จของการปฏิบัติงาน และแผนพัฒนาตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นประโยชน์ต่อชุมชน

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์

3) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ในเรื่องแผนพัฒนาได้ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการดำเนินงานด้านแผนปฏิบัติงาน

2) เจ้าหน้าที่ดำเนินการด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ไม่แสวงหาประโยชน์ส่วนตัวหรือพวกพ้อง และเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการดำเนินการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) สถานที่ในการดำเนินการจัดทำแผนมีความสะดวกต่อการเข้าร่วมของประชาชน และมีการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการอำนวยความสะดวกในการดำเนินการ

2) ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ แสดงในตารางที่ 6 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้

| รายการสำรวจ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ | ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ |
|---|----------------------|----------------------|------------------|----------------------------------|
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | | | | |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก สะดวก คล่องตัว | 4.72 | .46 | มากที่สุด | 94.40 |
| 2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด | 4.70 | .50 | มากที่สุด | 94.00 |
| 3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด | 4.71 | .45 | มากที่สุด | 94.20 |
| 4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ | 4.70 | .50 | มากที่สุด | 94.00 |
| 5. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง | 4.72 | .45 | มากที่สุด | 94.40 |
| 6. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน | 4.71 | .46 | มากที่สุด | 94.20 |
| 7. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ | 4.71 | .45 | มากที่สุด | 94.20 |
| ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.71 | .29 | มากที่สุด | 94.20 |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | |
| 8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ | 4.68 | .52 | มากที่สุด | 93.60 |
| 9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ | 4.69 | .52 | มากที่สุด | 93.80 |
| 10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ | 4.68 | .52 | มากที่สุด | 93.60 |
| 11. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า | 4.67 | .53 | มากที่สุด | 93.40 |
| ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ | 4.68 | .32 | มากที่สุด | 93.60 |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | |
| 12. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.75 | .44 | มากที่สุด | 95.00 |
| 13. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.74 | .45 | มากที่สุด | 94.80 |
| 14. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ | 4.72 | .45 | มากที่สุด | 94.40 |
| 15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ | 4.71 | .50 | มากที่สุด | 94.20 |

| รายการสำรวจ | ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ | ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน | ระดับ ความ พึงพอใจ | ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ |
|---|------------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
| 16. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | 4.72 | .49 | มากที่สุด | 94.40 |
| 17. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ | 4.74 | .50 | มากที่สุด | 94.80 |
| ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.73 | .30 | มากที่สุด | 94.60 |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | |
| 18. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับ บริการ | 4.72 | .51 | มากที่สุด | 94.40 |
| 19. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ | 4.70 | .50 | มากที่สุด | 94.00 |
| 20. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม | 4.72 | .49 | มากที่สุด | 94.40 |
| 21. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้ บริการ | 4.70 | .50 | มากที่สุด | 94.00 |
| 22. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ ขอรับบริการ | 4.71 | .45 | มากที่สุด | 94.20 |
| 23. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้ บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย | 4.70 | .52 | มากที่สุด | 94.00 |
| 24. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ | 4.72 | .44 | มากที่สุด | 94.40 |
| 25. จุดหรือช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก | 4.71 | .54 | มากที่สุด | 94.20 |
| ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.71 | .34 | มากที่สุด | 94.20 |
| สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ | 4.71 | .28 | มากที่สุด | 94.20 |

ข้อมูลจากตารางที่ 6 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก สะดวก คล่องตัว และแบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง

2) ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน และความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
- 2) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ และการจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.73 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และมีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้
- 2) สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ หรือจุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

6. ระดับความพึงพอใจในภาพรวม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ในงานที่สำรวจ 4 งาน พบว่า มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมตามประเด็นของการให้บริการและความพึงพอใจในแต่ละงานในตารางที่ 7 และตารางที่ 8 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 7 สรุประดับความพึงพอใจตามประเด็นของการให้บริการ

| งานที่ให้บริการ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก |
|--|--|--|--|---|
| 1. งานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน | 4.68 | 4.68 | 4.68 | 4.67 |
| 2. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง, การให้บริการด้านประปา) | 4.66 | 4.66 | 4.66 | 4.67 |
| 3. งานด้านสังคม และการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น | 4.68 | 4.68 | 4.68 | 4.67 |
| 4. งานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ | 4.71 | 4.68 | 4.73 | 4.71 |
| ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ | 4.68 | 4.67 | 4.68 | 4.68 |
| ค่าร้อยละของความพึงพอใจ | 93.60 | 93.40 | 93.60 | 93.60 |
| ระดับความพึงพอใจ | มากที่สุด | มากที่สุด | มากที่สุด | มากที่สุด |

ข้อมูลจากตารางที่ 7 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานที่สำรวจทั้ง 4 งาน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 8 สรุประดับความพึงพอใจในภาพรวม

| รายการ | ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ | ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ | ระดับ ความพึงพอใจ |
|---|--------------------------|--|----------------------|
| 1. งานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ก่อนวัยเรียน | 4.68 | 93.60 | มากที่สุด |
| 2. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง, การให้บริการด้านประปา) | 4.66 | 93.20 | มากที่สุด |
| 3. งานด้านสังคม และการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น | 4.68 | 93.60 | มากที่สุด |
| 4. งานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ | 4.71 | 94.20 | มากที่สุด |
| สรุปความพึงพอใจในภาพรวม | 4.68 | 93.60 | มากที่สุด |

ข้อมูลจากตารางที่ 8 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานที่สำรวจ
จำนวน 4 งาน ดังนี้

1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. งานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง, การให้บริการด้านประปา) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.66 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. งานด้านสังคม และการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
5. งานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

7. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหาร ท้องถิ่น อบต.คูบัว

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารท้องถิ่น อบต.คูบัว แสดงในตารางที่ 9 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารท้องถิ่น อบต.คูบัว

| รายการสำรวจ | ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ | ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน | ระดับ ความ พึงพอใจ | ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ |
|--|------------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
| 1. หลักประสิทธิผล (effectiveness) | | | | |
| 1.1 มีผลการปฏิบัติงานที่บรรลุวัตถุประสงค์/ เป้าหมายของแผนการปฏิบัติงานตามงบประมาณ ที่ได้รับ | 4.50 | .68 | มากที่สุด | 90.00 |
| 1.2 มีกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานที่เป็น มาตรฐาน | 4.48 | .77 | มาก | 89.60 |
| 1.3 มีการติดตาม ประเมินผล และพัฒนา ปรับปรุง อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ | 4.49 | .76 | มาก | 89.80 |
| ความพึงพอใจด้านหลักประสิทธิผล | 4.49 | .64 | มาก | 89.80 |
| 2. หลักประสิทธิภาพ (efficiency) | | | | |
| 2.1 มีการบริหารจัดการที่ได้ผลงานที่คุ้มค่า เมื่อเทียบกับเป้าหมายงบประมาณ และเวลา ที่ใช้ไป | 4.51 | .73 | มากที่สุด | 90.20 |
| 2.2 มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นหลักสำคัญ ในการบริหารงาน | 4.48 | .77 | มาก | 89.60 |
| 2.3 สามารถแนะแนวทาง/แก้ไขปัญหาการทำงาน หรือแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นจาก การทำงานของหน่วยงาน | 4.49 | .76 | มาก | 89.80 |
| ความพึงพอใจด้านหลักประสิทธิภาพ | 4.50 | .72 | มากที่สุด | 90.00 |
| 3. หลักการตอบสนอง (Responsiveness) | | | | |
| 3.1 สามารถดำเนินการด้านการให้บริการได้ภายใน ระยะเวลาที่กำหนดไว้ | 4.51 | .73 | มากที่สุด | 90.20 |
| 3.2 สามารถสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจให้แก่ ผู้รับบริการ | 4.48 | .77 | มากที่สุด | 89.60 |
| 3.3 สามารถตอบสนองความคาดหวัง/ความต้องการ ของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มี ความหลากหลาย และมีความแตกต่างได้ | 4.49 | .76 | มากที่สุด | 89.80 |
| ความพึงพอใจด้านหลักการตอบสนอง | 4.50 | .72 | มากที่สุด | 90.00 |

| รายการสำรวจ | ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ | ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน | ระดับ ความ พึงพอใจ | ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ |
|---|------------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
| 4. หลักการความรับผิดชอบ (Accountability) | | | | |
| 4.1 แสดงความรับผิดชอบต่อในการปฏิบัติหน้าที่ และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ | 4.51 | .73 | มากที่สุด | 90.20 |
| 4.2 มีความรับผิดชอบต่อความคาดหวังของ บุคลากรและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง | 4.48 | .77 | มากที่สุด | 89.60 |
| 4.3 มีสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ | 4.49 | .76 | มากที่สุด | 89.80 |
| ความพึงพอใจด้านหลักการความรับผิดชอบ | 4.50 | .72 | มากที่สุด | 90.00 |
| 5. หลักความโปร่งใส (Transparency) | | | | |
| 5.1 มีกระบวนการทำงานที่เปิดเผย ตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบได้ และสามารถชี้แจงได้ เมื่อมีข้อสงสัย | 4.51 | .73 | มากที่สุด | 90.20 |
| 5.2 บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของ องค์กรได้อย่างทั่วถึง และข้อมูลมีความถูกต้อง | 4.48 | .77 | มาก | 89.60 |
| ความพึงพอใจด้านหลักความโปร่งใส | 4.50 | .72 | มากที่สุด | 90.00 |
| 6. หลักการมีส่วนร่วม (Participation) | | | | |
| 6.1 เปิดโอกาสให้บุคลากรได้เข้าร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา/ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง | 4.50 | .76 | มากที่สุด | 90.00 |
| 6.2 รับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อร่วมคิดแนวทาง หรือร่วมการแก้ไขปัญหา | 4.52 | .73 | มากที่สุด | 90.40 |
| 6.3 เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมใน กระบวนการตัดสินใจและกระบวนการพัฒนา แผนงานหรืองานด้านต่าง ๆ | 4.50 | .75 | มากที่สุด | 90.00 |
| ความพึงพอใจด้านหลักการมีส่วนร่วม | 4.51 | .71 | มากที่สุด | 90.20 |
| 7. หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) | | | | |
| 7.1 มีการกำหนดภาระหน้าที่หรือขั้นตอนการ ดำเนินงานของหน่วยงานและมอบหมายงาน แก่บุคลากรในหน่วยงานได้อย่างเหมาะสมกับ ปริมาณงานและคุณภาพของงานที่ทำ | 4.51 | .75 | มากที่สุด | 90.20 |
| 7.2 มีการถ่ายโอนอำนาจ การตัดสินใจ การใช้ ทรัพยากร และภารกิจจากผู้บริหารให้ รองผู้บริหารท้องถิ่น หัวหน้าส่วนราชการ เพื่อให้ดำเนินการแทนโดยอิสระตามสมควร | 4.52 | .73 | มากที่สุด | 90.40 |

| รายการสำรวจ | ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ | ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน | ระดับ ความ พึงพอใจ | ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ |
|---|------------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
| 7.3 มีการถ่ายโอนอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจ และการดำเนินการให้แก่บุคลากร โดยมุ่งเน้นการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุง กระบวนการและเพิ่มผลผลิตภาพ เพื่อผลการดำเนินงานที่ดี | 4.50 | .75 | มากที่สุด | 90.00 |
| ความพึงพอใจด้านหลักการกระจายอำนาจ | 4.51 | .71 | มากที่สุด | 90.20 |
| 8. หลักนิติธรรม (Rule of Law) | | | | |
| 8.1 มีการใช้อำนาจตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับของ หน่วยงานในการบริหารงานด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.49 | .76 | มาก | 89.80 |
| 8.2 มีการใช้อำนาจในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม | 4.50 | .74 | มากที่สุด | 90.00 |
| ความพึงพอใจด้านหลักนิติธรรม | 4.50 | .72 | มากที่สุด | 90.00 |
| 9. หลักความเสมอภาค (Equity) | | | | |
| 9.1 ผู้รับบริการได้รับการปฏิบัติและได้รับการ บริการอย่างเท่าเทียมกัน | 4.48 | .77 | มากที่สุด | 89.60 |
| 9.2 มีการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ | 4.49 | .76 | มากที่สุด | 89.80 |
| ความพึงพอใจด้านหลักความเสมอภาค | 4.48 | .75 | มากที่สุด | 89.60 |
| 10. หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented) | | | | |
| 10.1 มีการรับฟังข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลที่ได้รับ ประโยชน์และเสียประโยชน์หรือกลุ่มที่ได้รับ ผลกระทบโดยตรง | 4.50 | .74 | มากที่สุด | 90.00 |
| 10.2 มีการใช้กระบวนการตัดสินใจเพื่อสรุป ข้อคิดเห็น | 4.48 | .77 | มากที่สุด | 89.60 |
| 10.3 มีการบริหารงานโดยยึดหลักฉันทามติ | 4.49 | .76 | มากที่สุด | 89.80 |
| ความพึงพอใจด้านหลักหลักมุ่งเน้นฉันทามติ | 4.49 | .72 | มากที่สุด | 89.80 |
| สรุปความพึงพอใจในภาพรวม | 4.50 | .70 | มากที่สุด | 90.00 |

ข้อมูลจากตารางที่ 9 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของ ผู้บริหารท้องถิ่น อบต.คูบัวในภาพรวม คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็น ร้อยละ 90.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารท้องถิ่น อบต.คูบัว จำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย มีดังต่อไปนี้

1) ด้านหลักการมีส่วนร่วม และด้านหลักการกระจายอำนาจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 หรือคิดเป็น ร้อยละ 90.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2) ด้านหลักประสิทธิผล ด้านหลักประสิทธิภาพ ด้านหลักการตอบสนอง ด้านหลักภาระความรับผิดชอบ ด้านหลักความโปร่งใส และด้านหลักนิติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 หรือคิดเป็นร้อยละ 90.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3) ด้านหลักมุ่งเน้นฉันทามติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 หรือคิดเป็นร้อยละ 89.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก

4) ด้านหลักความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 หรือคิดเป็นร้อยละ 89.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ คือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ในงานบริการที่สำรวจ 4 งาน คือ งานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง, การให้บริการด้านประปา) งานด้านสังคม และการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น และงานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ โดยศึกษาความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการในงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน จำนวน 278 คน 2) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง, การให้บริการด้านประปา) จำนวน 278 คน 3) งานด้านสังคม และการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น จำนวน 278 คน และ 4) งานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ จำนวน 278 คน พื้นที่ในการศึกษา ได้แก่ พื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ดำเนินการสำรวจในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2561

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยมีการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ที่ศึกษา (IOC) เท่ากับ 0.67 – 1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (M) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละ (percentage) และใช้การวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี มีดังต่อไปนี้

1. คุณภาพการให้บริการในภาพรวม ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60
- 1.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40
- 1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60
- 1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60

2. การให้บริการในงานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60

2.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60

2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40

3. การให้บริการในงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง, การให้บริการด้านประปา) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.66 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40

4. การให้บริการในงานด้านสังคม และการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60

4.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60

4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60

4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40

5. งานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

5.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20

5.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60

5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60

5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20

สำหรับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารท้องถิ่น อบต.คูบัว พบว่า ประชาชนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.50 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 90.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัวควรนำผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนายอย่างเป็นรูปธรรม
2. ควรรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการประเมินให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน
3. ควรใช้ผลประเมินในการพิจารณาแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติ และความสามารถในการตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน
4. ควรใช้ผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหาหรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว
5. ควรกำหนดแนวทางที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนในการเปิดช่องทางให้สาธารณชนได้รับทราบ และมีส่วนร่วมในการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการแก้ปัญหา และการตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่ามีการดำเนินการที่ใส่ใจต่อปัญหาของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์การตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านการกำหนดประเด็นปัญหา แนวทางที่ได้ผลในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ
2. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของประชาชน
4. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในด้านสัดส่วนผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย ผลผลิตต่อกำลังคน ผลผลิตต่อหน่วยเวลา และการประหยัดทรัพยากรการจัดการ
5. ควรมีการศึกษาเกณฑ์ประสิทธิผลอื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น ระดับการบรรลุเป้าหมาย ระดับการมีส่วนร่วม ระดับความพึงพอใจ และความเสี่ยงของการดำเนินงานตามโครงการ

บรรณานุกรม

- กัลยารัตน์ คงพิบูลย์กิจ. (2549). ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ
สถานบริการ บ้านพักเยาวชนในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2528). การบริหารงานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่2). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมาธิราช.
- คณิต ดวงหัตถ์. (2537). สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน
ในเขตเมืองและเขตชนบทของจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต
สาขาจิตวิทยาการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2539). สภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลศักยภาพและทางเลือก
สู่อนาคต. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นาริรัตน์ ชูอัชฌา. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ. ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2532). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย. (ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สุริยาสาสน์
การพิมพ์.
- ประยูร กาญจนดุล. (2549). คำบรรยายกฎหมายปกครอง. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ: สำนักนายก
รัฐมนตรี.
- ปรัชญากร คีสาลัง. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและ
สาธารณูปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี.
ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2547). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี
จำกัด.
- พิชิต ฤทธิจรูญ. (2547). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: เฮาส์ออฟ เคนมีสท์.
- ไพวัลย์ ชลาชัย. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบล
คลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มาเรียม นิลพันธุ์. (2553). วิธีวิจัยทางการศึกษา. (พิมพ์ครั้งที่ 5). นครปฐม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย
ศิลปากร.
- เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- สมิต สัจฉกร. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: วิทยูชน.

- สาทิพย์ จีนาภักดิ์. (2550). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการล่องแพในเขตอำเภอเมืองกาญจนบุรี**. ปรินญาณิพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ), กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุคนธ์ธาร สุระเดชพิภพ. (2549). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวเมืองประวัติศาสตร์เชียงใหม่ อำเภอเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่**. เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2558). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปีงบประมาณ พ.ศ. 2558**. สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.)**. สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู**. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เสาวนารถ เล็กเลอสินธุ์. (2557). **การศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี**. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- อัญชลี ดุสิตสุจริตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และสุวิมล นภาพ่องกุล. (2559). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ**. สมุทรปราการ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- Millet, J. D. (1954). **Management in Public Science**. New York: McGraw - Hill.
- Morse, N. C. (1955). **Satisfaction in the White Collar Job**. Michigan: University of Michigan Press.
- Powell D.H. (1983). **Understanding Human Adjustment : Normal Adaptation through the Life Cycle**. Boston: MA.Little Brown.
- Shelly Maynard W. (1975). **Responding to Social Change**. Pennsylvania: Dowden, Hutchison.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานด้านการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
☐ 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ ☐ 2. ประถมศึกษา ☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
☐ 5. อนุปริญญา / ปวส. ☐ 6. ปริญญาตรี ☐ 7. สูงกว่าปริญญาตรี ☐ 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 1. ขั้นตอนการขอรับบริการสะดวก ไม่ยุ่งยาก | | | | | |
| 2. การให้บริการครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบ | | | | | |
| 3. การให้บริการมีความเป็นธรรมเสมอภาคเท่าเทียมกัน | | | | | |
| 4. การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา เช่น การรับสมัคร การดำเนินการจัดการเรียนการสอน | | | | | |
| 5. การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการจัดการเรียนการสอน และกิจกรรมอื่น ๆ | | | | | |
| 6. การจัดการเรียนการสอนเน้นพัฒนาเด็กครบทุกด้าน ได้แก่ ร่างกาย สติปัญญา ศีลธรรม อารมณ์ สังคม | | | | | |
| 7. กิจกรรมที่จัดมีความเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ของเด็ก | | | | | |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | |
| 8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ | | | | | |
| 9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ | | | | | |
| 10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ | | | | | |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |
| 11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของครูและผู้ดูแลเด็ก | | | | | |
| 12. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของครูและผู้ดูแลเด็ก | | | | | |
| 13. ครูมีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาและวิธีการจัดการศึกษาให้แก่เด็กเล็ก | | | | | |
| 14. ครู ผู้ดูแลเด็กมีความรักเด็ก มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเด็ก | | | | | |
| 15. ครู ผู้ดูแลเด็กมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ปกครอง | | | | | |
| 16. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ | | | | | |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| 17. ความสะดวกของสถานที่ตั้งของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก | | | | | |
| 18. ห้องเรียนเหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอน | | | | | |
| 19. ห้องน้ำสะอาด เหมาะสมกับวัยของเด็ก | | | | | |
| 20. ห้องอาหารมีความสะอาด ถูกสุขอนามัย | | | | | |
| 21. สนามเด็กเล่นและเครื่องเล่นเด็กมีความปลอดภัย | | | | | |
| 22. ความเพียงพอของอุปกรณ์ สื่อสำหรับจัดการเรียนการสอน | | | | | |
| 23. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย | | | | | |

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

ขอขอบคุณในความความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง, การให้บริการด้านประปา)
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มา
ปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. จบการศึกษาระดับสูงสุด
☐ 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ ☐ 2. ประถมศึกษา ☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
☐ 5. อนุปริญญา / ปวส. ☐ 6. ปริญญาตรี ☐ 7. สูงกว่าปริญญาตรี ☐ 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 1. การแจ้งแผนผังขั้นตอน และผู้รับผิดชอบการให้บริการ | | | | | |
| 2. การให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่ | | | | | |
| 3. ถนนในชุมชนมีสภาพดี เป็นไปตามมาตรฐาน | | | | | |
| 4. มีเครือข่ายถนนครอบคลุมทุกพื้นที่ | | | | | |
| 5. มีไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณถนน | | | | | |
| 6. ทางเท้าได้มาตรฐานและอยู่ในสภาพดี | | | | | |
| 7. คุณภาพการให้บริการไฟฟ้า เช่น ไฟไม่ตก ไฟไม่ดับบ่อย | | | | | |
| 8. การมีไฟส่องสว่างครอบคลุมพื้นที่สาธารณะ | | | | | |
| 9. น้ำประปามีความสะอาด ปลอดภัย | | | | | |
| 10. น้ำประปามีเพียงพอต่อการอุปโภค บริโภค | | | | | |
| 11. ความรวดเร็วในการซ่อมแซมหรือแก้ไขอุปกรณ์ที่ชำรุด | | | | | |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | |
| 12. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ | | | | | |
| 13. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ | | | | | |
| 14. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ | | | | | |
| 15. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า | | | | | |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |
| 16. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |
| 17. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |
| 18. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ | | | | | |
| 19. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ | | | | | |
| 20. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| 21. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ | | | | | |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| 22. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ | | | | | |
| 23. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ | | | | | |
| 24. เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้มีคุณภาพเหมาะสมกับงาน | | | | | |
| 25. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและสะดวก | | | | | |

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานด้านสังคม และการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มา
ปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. จบการศึกษาระดับสูงสุด
☐ 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ ☐ 2. ประถมศึกษา ☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
☐ 5. อนุปริญญา / ปวส. ☐ 6. ปริญญาตรี ☐ 7. สูงกว่าปริญญาตรี ☐ 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 1. ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผน เช่น การสะท้อนปัญหา การวิเคราะห์สภาพของชุมชน การกำหนดเป้าหมาย | | | | | |
| 2. มีการดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอน เช่น มีการศึกษาความต้องการของประชาชน การยกร่าง การขอความเห็นชอบ การประกาศใช้ | | | | | |
| 3. แผนมีความชัดเจนในด้านเป้าหมาย บอกแนวทางในการดำเนินการ ระบุตัวชี้วัดความสำเร็จของการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 4. การดำเนินการเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น | | | | | |
| 5. การดำเนินการไม่ล่าช้า เป็นไปตามเวลาที่กำหนด | | | | | |
| 6. แผนพัฒนาตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นประโยชน์ต่อชุมชน | | | | | |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | |
| 7. มีการประชาสัมพันธ์การดำเนินการจัดทำแผน เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ | | | | | |
| 8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ | | | | | |
| 9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ | | | | | |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |
| 10. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ในเรื่องแผนพัฒนาได้ | | | | | |
| 11. เจ้าหน้าที่ดำเนินการด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ไม่แสวงหาประโยชน์ส่วนตัวหรือพวกพ้อง | | | | | |
| 12. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการดำเนินการ | | | | | |
| 13. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการดำเนินงานด้านแผนปฏิบัติงาน | | | | | |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| 14. สถานที่ในการดำเนินการจัดทำแผนมีความสะดวกต่อการเข้าร่วมของประชาชน | | | | | |
| 15. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ | | | | | |
| 16. มีการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการอำนวยความสะดวกในการดำเนินการ | | | | | |

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

ขอขอบคุณในความความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ของ อบต.คูบัว
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มา
ปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
☐ 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ ☐ 2. ประถมศึกษา ☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
☐ 5. อนุปริญญา / ปวส. ☐ 6. ปริญญาตรี ☐ 7. สูงกว่าปริญญาตรี ☐ 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว | | | | | |
| 2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด | | | | | |
| 3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด | | | | | |
| 4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนและผู้รับผิดชอบในการให้บริการ | | | | | |
| 5. แบบฟอร์มการยื่นภาษีมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง | | | | | |
| 6. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน | | | | | |
| 7. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ | | | | | |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | |
| 8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ | | | | | |
| 9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ | | | | | |
| 10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ | | | | | |
| 11. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา | | | | | |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |
| 12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี | | | | | |
| 13. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |
| 14. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ | | | | | |
| 15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ | | | | | |
| 16. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| 17. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ | | | | | |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| 18. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ | | | | | |
| 19. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ | | | | | |
| 20. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ | | | | | |
| 21. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ | | | | | |
| 22. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ | | | | | |
| 23. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย | | | | | |
| 24. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ | | | | | |
| 25. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | | | | | |

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ
การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารท้องถิ่น
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มา
ปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. จบการศึกษาระดับสูงสุด
☐ 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ ☐ 2. ประถมศึกษา ☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
☐ 5. อนุปริญญา / ปวส. ☐ 6. ปริญญาตรี ☐ 7. สูงกว่าปริญญาตรี ☐ 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารท้องถิ่น อบต.คูบัว

| ประเด็นธรรมาภิบาล | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 1. หลักประสิทธิผล (effectiveness) | | | | | |
| 1.1 มีผลการปฏิบัติงานที่บรรลุวัตถุประสงค์/เป้าหมายของแผนการปฏิบัติงานตามงบประมาณที่ได้รับ | | | | | |
| 1.2 มีกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานที่เป็นมาตรฐาน | | | | | |
| 1.3 มีการติดตาม ประเมินผล และพัฒนา ปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ | | | | | |
| 2. หลักประสิทธิภาพ (efficiency) | | | | | |
| 2.1 มีการบริหารจัดการที่ได้ผลงานที่คุ้มค่าเมื่อเทียบกับเป้าหมายงบประมาณ และเวลาที่ใช้ไป | | | | | |
| 2.2 มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นหลักสำคัญในการบริหารงาน | | | | | |
| 2.3 สามารถแนะแนวทาง/แก้ไขปัญหาการทำงาน หรือแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นจากการทำงานของหน่วยงาน | | | | | |
| 3. หลักการตอบสนอง (Responsiveness) | | | | | |
| 3.1 สามารถดำเนินการด้านการให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ | | | | | |
| 3.2 สามารถสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจให้แก่ผู้รับบริการ | | | | | |
| 3.3 สามารถตอบสนองความคาดหวัง/ความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลาย และมีความแตกต่างได้ | | | | | |
| 4. หลักการความรับผิดชอบ (Accountability) | | | | | |
| 4.1 แสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ | | | | | |
| 4.2 มีความรับผิดชอบต่อความคาดหวังของบุคลากรและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง | | | | | |
| 4.3 มีสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ | | | | | |
| 5. หลักความโปร่งใส (Transparency) | | | | | |
| 5.1 มีกระบวนการทำงานที่เปิดเผยตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบได้ และสามารถชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย | | | | | |
| 5.2 บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารขององค์กรได้อย่างทั่วถึง และข้อมูลมีความถูกต้อง | | | | | |
| 6. หลักการมีส่วนร่วม (Participation) | | | | | |
| 6.1 เปิดโอกาสให้บุคลากรได้เข้าร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา/ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง | | | | | |
| 6.2 รับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อร่วมคิดแนวทาง หรือร่วมการแก้ไขปัญหา | | | | | |
| 6.3 เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและกระบวนการพัฒนาแผนงานหรืองานด้านต่าง ๆ | | | | | |

| ประเด็นธรรมาภิบาล | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 7. หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) | | | | | |
| 7.1 มีการกำหนดภาระหน้าที่หรือขั้นตอนการดำเนินงานของหน่วยงานและมอบหมายงานแก่บุคลากรในหน่วยงานได้อย่างเหมาะสมกับปริมาณงานและคุณภาพของงานที่ทำ | | | | | |
| 7.2 มีการถ่ายโอนอำนาจ การตัดสินใจ การใช้ทรัพยากร และการกิจจากผู้บริหารให้รองผู้บริหารท้องถิ่น หัวหน้าส่วนราชการ เพื่อให้ดำเนินการแทนโดยอิสระตามสมควร | | | | | |
| 7.3 มีการถ่ายโอนอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจ และการดำเนินการให้แก่บุคลากรโดยมุ่งเน้นการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุงกระบวนการและเพิ่มผลผลิตภาพ เพื่อผลการดำเนินงานที่ดี | | | | | |
| 8. หลักนิติธรรม (Rule of Law) | | | | | |
| 8.1 มีการใช้อำนาจตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับของหน่วยงานในการบริหารงานด้วยความ เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| 8.2 มีการใช้อำนาจในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม | | | | | |
| 9. หลักความเสมอภาค (Equity) | | | | | |
| 9.1 ผู้รับบริการได้รับการปฏิบัติและได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน | | | | | |
| 9.2 มีการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ | | | | | |
| 10. หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented) | | | | | |
| 10.1 มีการรับฟังข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลที่ได้รับประโยชน์และเสียประโยชน์หรือกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรง | | | | | |
| 10.2 มีการใช้กระบวนการตัดสินใจเพื่อสรุปข้อคิดเห็น | | | | | |
| 10.3 มีการบริหารงานโดยยึดหลักฉันทามติ | | | | | |

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....
.....
.....
.....
.....
.....

ขอขอบคุณในความความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม