



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว (งานนโยบายและแผน)

ที่... รบ ๗๓๔๐๑/... วันที่... ๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๒

เรื่อง... รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว

เรื่องเดิม

ตามหนังสือองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว ที่ รบ ๗๓๔๐๑/๖๒๑ ลงวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๖๒ ได้แจ้งความประสงค์ให้สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง จังหวัดราชบุรี ดำเนินงานประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว จำนวน ๕ งาน ดังนี้

๑. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการมีส่วนร่วมจัดกิจกรรมประเพณีและวัฒนธรรม ไทย-ยวน คูบัว
๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง, การให้บริการด้านประปา) ที่สะท้อนถึงความพึงพอใจด้านคุณภาพ และด้านความคุ้มค่าประโยชน์ของโครงสร้างพื้นฐานที่อยู่ในความรับผิดชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว
๓. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านการดำเนินงานสวัสดิการสังคม ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ

๔. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ ของ อบต.คูบัว
๕. ความคิดเห็น/ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล และ ความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้บริหารท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว

ข้อเท็จจริง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง จังหวัดราชบุรี ได้ส่งรายงานผลการศึกษาคความพึงพอใจของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว เป็นที่เรียบร้อยแล้ว จำนวน ๓ เล่ม พร้อมแผ่น CD บันทึกไฟล์ PDF จำนวน ๑ แผ่น ตามหนังสือส่งของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ที่ อว ๐๖๓๕.๐๖/๑๓๗ ลงวันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๒

ข้อพิจารณา / ข้อเสนอ

สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล งานนโยบายและแผน ขออนุมัติดำเนินการ ดังนี้

๑. จัดทำประกาศเผยแพร่ไปยังกำนันตำบลคูบัว ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้าน สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว ทุกท่านเพื่อทราบ และขอความอนุเคราะห์จากกำนัน ผู้ใหญ่บ้านประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในหมู่บ้านได้รับทราบโดยทั่วกัน
๒. แจ้งเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุกหน่วยได้รับทราบรายงานผลการศึกษาและให้นำข้อมูลจากผลการศึกษาไปอ้างอิงในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นและเพื่อประกอบการวางแผนปรับปรุงแก้ไขงานด้านต่างๆ ในปีงบประมาณต่อไป
๓. ขออนุมัติมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบศูนย์ข้อมูลสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตเว็บไซต์ อบต.คูบัว ลงข้อมูลรายงานผลการประเมินทางเว็บไซต์ www.kubua.go.th ขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว เพื่อให้ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลา
๔. ขออนุมัติมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานระบบกระจายเสียงไร้สายขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัวประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้สาธารณชนทราบประกาศรายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

๕. ส่งมอบเล่มรายงานให้ศูนย์ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว เพื่อจัดแสดงไว้ให้บริการประชาชนตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐

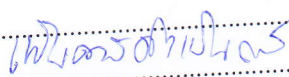
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



(นางรัศมี แก้วมรกต)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว



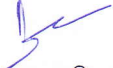


(นางพนอจิตร นาราภิรมย์)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว

ความเห็นของรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว

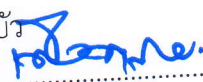
- เพื่อโปรดทราบ ครบถ้วนเรียบร้อยในบทสรุป ค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ ค่าร้อยละ ๙๔.๖๐
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด เห็นควรเผยแพร่/ประชาสัมพันธ์



(นางสาวชญาภาศ พิบูลแถว)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว

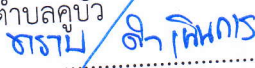
ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว



(นายชัยวัฒน์ อภิธรรมกุล)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว



(นายพชร ฐนกุล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว

สำเนาฉบับ



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว

เรื่อง ประกาศรายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี ได้ว่าจ้างสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง จังหวัดราชบุรี ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ตามโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว ภายในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๒ จำนวน ๕ งาน เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

๑. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการมีส่วนร่วมจัดกิจกรรมประเพณีและวัฒนธรรม ไทย-ยวน คูบัว
๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง, การให้บริการด้านประปา) ที่สะท้อนถึงความพึงพอใจด้านคุณภาพ และด้านความคุ้มค่าประโยชน์ของโครงสร้างพื้นฐานที่อยู่ในความรับผิดชอบ ของ อบต.คูบัว
๓. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการด้านการดำเนินงานสวัสดิการสังคม ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ
๔. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ ของ อบต.คูบัว และ
๕. ความคิดเห็น/ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล และความรับผิดชอบต่อสังคม ของผู้บริหารท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว

บัดนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ได้ส่งมอบรายงานผลการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว เรียบร้อยแล้ว สรุปผลการประเมิน ดังนี้

๑. รายการสำรวจความพึงพอใจในงานให้บริการด้านการมีส่วนร่วมจัดกิจกรรมประเพณีและวัฒนธรรม ไทย-ยวน คูบัว ผลการศึกษาในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังนี้

๑.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้

๑) มีการส่งเสริมการใช้วัสดุหรือสิ่งของต่างๆ ที่เป็นเอกลักษณ์ของชาวไทย-ยวน มีการแสดงความเหมาะสมกับงานและรักษาวัฒนธรรมประเพณี และมีการจัดอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยสำหรับผู้เข้าร่วมงาน

๒) กิจกรรมที่จัดตรงกับความหมายของงาน เช่น การประกวดการแต่งกาย และประชาชน เช่น กรรมการหมู่บ้าน ผู้แทนกลุ่มต่างๆ มีส่วนร่วมในการจัดงาน

๑.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๓ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้

๑) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์

๒) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์และการจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

๑.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้

๑) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการจัดกิจกรรม และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

๒) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการดำเนินการและเจ้าหน้าที่ดำเนินการในพื้นที่โดยไม่เลือกปฏิบัติ

๑.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้

๑) สถานที่จัดมีความเหมาะสม สามารถรองรับผู้เข้าร่วมงาน และมีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้

๒) ความเพียงพอของเครื่องมืออุปกรณ์ในการจัดกิจกรรม

๒. รายการสำรวจความพึงพอใจในงานให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง, การให้บริการด้านประปา) ที่สะท้อนถึงความพึงพอใจด้านคุณภาพ และด้านความคุ้มค่า ประโยชน์ของโครงสร้างพื้นฐาน ที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว ผลการศึกษาในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังนี้

๒.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้

๑) มีไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณถนน คุณภาพการให้บริการไฟฟ้า เช่น ไฟไม่ตก ไฟไม่ดับบ่อย และน้ำประปามีความสะอาด ปลอดภัย

๒.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้

๑) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์

๒) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์และมีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลาหรือการให้บริการล่วงหน้า

๒.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้

๑) ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๒) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติและความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

๒.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้

๑) ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้มีคุณภาพเหมาะสมกับงาน และจุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและสะดวก

๓. รายการสำรวจความพึงพอใจในงานให้บริการด้านการดำเนินงานสวัสดิการสังคม

เบี่ยงชีพผู้สูงอายุ และเบี้ยความพิการ ผลการศึกษาในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๗ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน ดังนี้

๓.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๗ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้

๑) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก สะดวก คล่องตัว การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด และความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ

๒) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

๓.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๖ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้

๑) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์

๒) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์และ

๓.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๘ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้

๑) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

๓.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๗ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้

๑) ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย

๒) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ มีความเหมาะสมและเข้าถึงสะดวก

๔. รายการสำรวจความพึงพอใจในงานให้บริการด้านการจัดภาษีและรายได้

ผลการศึกษาในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๓ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน ดังนี้

๔.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๒ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้

๑) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก สะดวก คล่องตัว

๒) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และการให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด

๔.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๒ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้

๑) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์

๒) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์

๔.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๔ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้

๑) ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่

๒) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

๔.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๓ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้

๑) ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ ความพอเพียงของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และจุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

๒) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ

๕. รายการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล และ ความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้บริหารท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว ผลการศึกษาในภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้

๑) ด้านหลักภาระความรับผิดชอบ พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ด้านหลักภาระความรับผิดชอบมีมิติสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับการแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีความรับผิดชอบต่อความคาดหวังของบุคลากรและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง มีสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ

๒) ด้านหลักประสิทธิภาพและด้านหลักการตอบสนอง พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ด้านหลักประสิทธิภาพ มีมิติสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับการมีการบริหารจัดการที่ได้รับผลงานที่คุ้มค่าเมื่อเทียบกับเป้าหมายงบประมาณและเวลาที่ใช้ไป มีการนำข้อมูลข่าวสารสนเทศเป็นหลักฐานสำคัญในการบริหารงาน สามารถแนะแนวทาง/แก้ไขปัญหาการทำงานหรือแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นจากการทำงานของหน่วยงาน และด้านหลักการตอบสนอง มีมิติสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับการสามารถดำเนินการด้านการให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด สามารถสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจให้แก่ผู้รับบริการ สามารถตอบสนองความคาดหวัง/ความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้

๓) ด้านหลักประสิทธิผล ด้านหลักการมีส่วนร่วม และด้านหลักกระจายอำนาจ พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ด้านหลักประสิทธิผล มีมิติสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับการมีผลการปฏิบัติงานที่บรรลุวัตถุประสงค์เป้าหมายของแผนการปฏิบัติงานตามงบประมาณที่ได้รับ มีกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานที่เป็นมาตรฐาน มีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ ด้านหลักการมีส่วนร่วมมีมิติสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้เข้าร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะร่วมเสนอปัญหา/ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง รับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อร่วมคิดแนวทาง หรือร่วมการแก้ไขปัญหา เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและกระบวนการพัฒนาแผนงานหรืองานด้านต่างๆ และด้านหลักกระจายอำนาจมีมิติสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับการกำหนดภาระหน้าที่หรือขั้นตอนการดำเนินงานของหน่วยงานและมอบหมายงานแก่บุคลากรในหน่วยงานได้อย่างเหมาะสมกับปริมาณงานและคุณภาพของงานที่ทำ มีการถ่ายโอนอำนาจ การตัดสินใจการใช้ทรัพยากรและการกิจจากผู้บริหารให้รองผู้บริหารท้องถิ่น หัวหน้าส่วนราชการเพื่อให้ดำเนินการแทนโดยอิสระตามสมควร มีการถ่ายโอนอำนาจความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่บุคลากรโดยมุ่งเน้นการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุงกระบวนการและเพิ่มผลิตภาพเพิ่มผลการดำเนินงานที่ดี

๔) ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักมุ่งเน้นฉันทามติ พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ ด้านหลักความโปร่งใส มีมิติสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับการกระบวนการทำงานที่เปิดเผย ตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบได้ และสามารถชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารขององค์กรได้อย่างทั่วถึง และข้อมูลมีความถูกต้อง ด้านหลักนิติธรรมมีมิติสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจตามกฎหมายกฎระเบียบ ข้อบังคับของหน่วยงานในการบริหารงานด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ มีการใช้อำนาจในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ด้านหลักมุ่งเน้นฉันทามติมีมิติสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับการรับฟังความคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลที่ได้รับประโยชน์และเสียประโยชน์หรือกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรง มีการใช้กระบวนการตัดสินใจเพื่อสรุปข้อคิดเห็น มีการบริหารงานโดยยึดหลักฉันทามติ

๕) ด้านหลักความเสมอภาค พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ ด้านหลักความเสมอภาคมีมิติสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการได้รับการปฏิบัติและได้รับการอย่างเท่าเทียมกัน มีการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ

จากรายงานผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง มีข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้ ดังนี้

๑. ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว ควรนำผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อศึกษาแนวทางเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนายอย่างเป็นรูปธรรม

๒. ควรรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการประเมินให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน

๓. ควรใช้ผลการประเมินในการพิจารณาแนวทางการนํานโยบายไปปฏิบัติ และความสามารถในการตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนา หรือแผนปฏิบัติงานของหน่วยงาน

๔. ควรใช้ผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ไขปัญหา หรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้ง มาตรการระยะสั้นและระยะยาว

๕. ควรกำหนดแนวทางที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนในการเปิดช่องทางให้สาธารณชนได้รับทราบและมีส่วนร่วมในการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการแก้ไขปัญหาและการตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่า มีการดำเนินการที่ใส่ใจต่อปัญหาของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

๑. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์การตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านการกำหนดประเด็น ปัญหาแนวทางที่ได้ผลในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ

๒. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๓. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชน ในกิจการสาธารณะเพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของประชาชน

๔. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในด้านสัดส่วนผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย ผลิตภาพต่อกำลังคน ผลิตภาพต่อหน่วยเวลา และการประหยัดทรัพยากร การจัดการ

๕. ควรมีการศึกษาเกณฑ์ประสิทธิภาพอื่นๆ นอกเหนือจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น ระดับการบรรลุเป้าหมาย ระดับการมีส่วนร่วม ระดับความพึงพอใจ และความเสี่ยงของการดำเนินงานตามโครงการ

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว จึงขอประกาศรายงานผลสรุปความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะ เพื่อเผยแพร่ให้รับทราบโดยทั่วกัน และเพื่อจะนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการวางแผนแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาการ ให้บริการเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยส่วนรวม รวมถึงการใช้ข้อมูลรายงานเชิงประจักษ์ประกอบการอ้างอิง ผลการดำเนินงานบริหารจัดการตามมาตรฐานการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA) มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว ประเมินความสำเร็จของการบรรลุการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัวต่อไป สำหรับรายละเอียด รายงานผลการศึกษาความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ได้จัดแสดงไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจสอบข้อมูล ศูนย์ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว และสามารถเปิดดูรายละเอียดผลการประเมินได้ทางเว็บไซต์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว โดยดาวน์โหลดที่ www.kubua.go.th เมนูบริการประชาชน หัวข้อ ศูนย์ข้อมูล ข่าวสาร

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายพจวนธมล ธนิกกุล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว

ปลัด	
รองปลัด	
นาง	
จนท.พิมพ์/ทาน	



ที่ อว ๐๖๓๕.๐๖/๑๓๗

กรมองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว
1786
วันที่ 21 ส.ค. 2562
เวลา 14.50

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
อ.จอมบึง จ.ราชบุรี 7๐๑๕๐

๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ส่งรายงานผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. รายงานผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว

จำนวน ๓ เล่ม

๒. แผ่น C.D. จำนวน ๑ แผ่น

ตามที่สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ทำหน้าที่ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการมิติด้านคุณภาพการให้บริการในงาน ๕ งาน ได้แก่ ๑) งานด้านการมีส่วนร่วมจัดกิจกรรมประเพณีและวัฒนธรรม ไทย-ยวน คูบัว ๒) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง, การให้บริการด้านประปา) ๓) งานด้านการดำเนินงานสวัสดิการสังคม ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ ๔) งานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ และ ๕) งานด้านการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารท้องถิ่น อบต.คูบัว บัดนี้สถาบันวิจัยและพัฒนาได้ดำเนินการประเมินผลเรียบร้อยแล้ว จึงขอส่งรายงานผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว จำนวน ๓ เล่ม พร้อมแผ่น C.D. จำนวน ๑ แผ่น และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า มหาวิทยาลัยจะได้ทำหน้าที่

ให้บริการวิชาการแก่ท้องถิ่นในโอกาสต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชฎาพร โพชัยสารรงค์)

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว

☒ เพื่อไปตรวจ	☐ เพื่อไปตรวจ
☐ เห็นควรอนุมัติ	☐ เห็นควรอนุมัติ
☐ เห็นควรถือปฏิบัติ	☐ อื่นๆ

นายชัชวาลย์ อภิธรรมกุล
เลขาธิการองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว

สถาบันวิจัยและพัฒนา

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว
โทรศัพท์ ๐-๓๐๓๒-๐๕๓๖-๙ ต่อ ๑๐๗๙-๑๐๘๔

โทรสาร ๐-๓๐๓๒-๐๕๕๑

อีเมล: researchmcru@gmail.com

นางพจจิตร นารามิณี
หัวหน้าสำนักงานปลัด

น.ส.ชฎามาศ พิบูลเกษ
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว

กรมองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว

☒ สวท	☐ สวท
☐ ออช	☐ ออช
☐ ออช	☐ ออช

นายพจณกุล ชวีกกุล
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว



ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว
อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

โดย
สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

สิงหาคม 2562

ชื่องานวิจัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
 ส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี
ผู้วิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
ปีที่วิจัย พ.ศ. 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านการมีส่วนร่วมจัดกิจกรรมประเพณีและวัฒนธรรม ไทย-ยวน คูบัว งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง, การให้บริการด้านประปา) งานด้านการดำเนินงานสวัสดิการสังคม ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ 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 4.73 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
 2. งานด้านการมีส่วนร่วมจัดกิจกรรมประเพณีและวัฒนธรรม ไทย-ยวน คูบัว พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
 3. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง, การให้บริการด้านประปา) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
 4. งานด้านการดำเนินงานสวัสดิการสังคม ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
 5. งานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.73 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
- สำหรับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารท้องถิ่น อบต.คูบัว พบว่า ประชาชนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.64 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 92.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

คำนำ

รายงานฉบับนี้เป็นผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ประโยชน์ด้านการบริหารจัดการที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่ อย่างไร เพื่อที่จะนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการวางแผนแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยส่วนรวมต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนาขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว สำหรับการอำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาของการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งช่วยให้การศึกษานี้เป็นไปอย่างราบรื่นและบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
สิงหาคม 2562

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.....	19
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ.....	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	35
ตัวแปรที่ศึกษา.....	35
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	35
วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	36
เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	38

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล.....	39
ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านการมีส่วนร่วมจัดกิจกรรมประเพณีและวัฒนธรรม ไท-ยวน คูบัว.....	42
ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง, การให้บริการด้านประปา).....	45
ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านการดำเนินงานสวัสดิการสังคม ด้านเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ.....	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.....	39
2	ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษา.....	40
3	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการมีส่วนร่วมจัดกิจกรรม ประเพณีและวัฒนธรรม ไทย-ยวน คูบัว.....	42
4	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้ บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง, การให้บริการด้านประปา).....	45
5	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการดำเนินงานสวัสดิการ สังคม ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ.....	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 งานด้านการมีส่วนร่วมจัดกิจกรรมประเพณีและวัฒนธรรม ไทย-ยวน คูบัว งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง, การให้บริการด้านประปา) งานด้านการดำเนินงานสวัสดิการสังคม ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ และงานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 4 ประเด็นดังต่อไปนี้ คือ

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

การสำรวจในครั้งนี้ดำเนินการในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2562 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการในแต่ละงานที่ศึกษา ซึ่งประกอบด้วย 1) งานด้านการมีส่วนร่วมจัดกิจกรรมประเพณีและวัฒนธรรม ไทย-ยวน คูบัว จำนวน 278 คน 2) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้า แสงสว่าง, การให้บริการด้านประปา) จำนวน 278 คน 3) งานด้านการดำเนินงานสวัสดิการสังคม ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ 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) งานด้านการมีส่วนร่วมจัดกิจกรรมประเพณีและวัฒนธรรม ไทย-ยวน คูบัว ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. กิจกรรมที่จัดตรงกับความหมายของงาน เช่น การประกวดการแต่งกาย
2. มีการส่งเสริมการใช้วัสดุหรือสิ่งของต่าง ๆ ที่เป็นเอกลักษณ์ของชาวไทย-ยวน
3. มีการจัดนิทรรศการให้ความรู้เกี่ยวกับความเป็นมา ความหมาย ความสำคัญ และประเพณี

ของชาวไทย-ยวน

4. มีการแสดงที่มีความเหมาะสมกับงานและรักษาวัฒนธรรมประเพณี
5. ประชาชน เช่น กรรมการหมู่บ้าน ผู้แทนกลุ่มต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการจัดงาน
6. มีการจัดอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยสำหรับผู้เข้าร่วมงาน

ด้านช่องทางการให้บริการ

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

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

10. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการดำเนินการ
11. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการจัดกิจกรรม
12. เจ้าหน้าที่ดำเนินการในทุกพื้นที่โดยไม่เลือกปฏิบัติ
13. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการจัดกิจกรรม
14. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

15. ความเพียงพอของเครื่องมืออุปกรณ์ในการจัดกิจกรรม
16. สถานที่จัดกิจกรรมมีความเหมาะสม สามารถรองรับผู้เข้าร่วมงาน
17. มีการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ร่วมงาน เช่น ที่พัก ที่จอดรถ ที่นั่ง
18. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้

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) งานด้านการดำเนินงานสวัสดิการสังคม ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก สะดวก คล่องตัว
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ
5. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง
6. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

7. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ

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

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
12. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
14. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

15. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
16. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

17. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ
18. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับ

บริการ

19. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม
20. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ
21. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ
22. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย
23. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้
24. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

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

ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

18. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ
19. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับ

บริการ

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. งานด้านการมีส่วนร่วมจัดกิจกรรมประเพณีและวัฒนธรรม ไท-ยวน คูบัว	4.75	95.00	มากที่สุด
2. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง, การให้บริการด้านประปา)	4.68	93.60	มากที่สุด
3. งานด้านการดำเนินงานสวัสดิการสังคม ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ	4.77	95.40	มากที่สุด
4. งานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้	4.73	94.60	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	4.73	94.60	มากที่สุด

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี มีดังต่อไปนี้

1. คุณภาพการให้บริการในภาพรวม ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.73 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60
- 1.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20
- 1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80
- 1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60

2. การให้บริการในงานด้านการมีส่วนร่วมจัดกิจกรรมประเพณีและวัฒนธรรม ไท-ยวน คูบัว พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00

2.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00

2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00

3. การให้บริการในงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง, การให้บริการด้านประปา) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40

4. การให้บริการในงานด้านการดำเนินงานสวัสดิการสังคม ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40

4.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20

4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60

4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40

5. งานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.73 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

5.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60

5.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40

5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80

5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60

3. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัวควรนำผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนายอย่างเป็นรูปธรรม

2. ควรรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการประเมินให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน

3. ควรใช้ผลประโยชน์ในการพิจารณาแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติ 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 รับรู้ถึงอุปสรรคปัญหา และร่วมมือแก้ไขปัญหของท้องถิ่นของตน

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

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

ในการประเมินผลสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนงานในครั้งนี้ เป็นการประเมินประสิทธิผลของการให้บริการในโครงการต่าง 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 โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนาย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งเพื่อเป็นสารสนเทศการประเมินในการรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการประเมินให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน นอกจากนี้ ผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามโครงการควรใช้ผลประเมินในการพิจารณาแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติ และความสามารถในการตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงานและการริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานด้านการมีส่วนร่วมจัดกิจกรรมประเพณีและวัฒนธรรม ไทย-ยวน คูบัว 2) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง, การให้บริการด้านประปา) 3) งานด้านการดำเนินงานสวัสดิการสังคม ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ 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) งานด้านการมีส่วนร่วมจัดกิจกรรมประเพณีและวัฒนธรรม ไทย-ยวน คูบัว จำนวน 1,000 คน
- 2) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง, การให้บริการด้านประปา) จำนวน 1,000 คน
- 3) งานด้านการดำเนินงานสวัสดิการสังคม ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ จำนวน 1,000 คน
- 4) งานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ จำนวน 1,000 คน

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

1) งานด้านการมีส่วนร่วมจัดกิจกรรมประเพณีและวัฒนธรรม ไทย-ยวน คูบัว จำนวน 278 คน

2) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง, การให้บริการด้านประปา) จำนวน 278 คน

3) งานด้านการดำเนินงานสวัสดิการสังคม ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ จำนวน 278 คน

4) งานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ จำนวน 278 คน

3. ระยะเวลาในการศึกษา

เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2562

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **องค์การบริหารส่วนตำบล** หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งในระบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ในที่นี้หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

2. **ประชาชน** หมายถึง ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ในงานให้บริการ 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านการมีส่วนร่วมจัดกิจกรรมประเพณีและวัฒนธรรม ไทย-ยวน คูบัว 2) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง, การให้บริการด้านประปา) 3) งานด้านการดำเนินงานสวัสดิการสังคม ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ 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) งานด้านการมีส่วนร่วมจัดกิจกรรมประเพณีและวัฒนธรรม ไทย-ยวน คูบัว 2) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง, การให้บริการด้านประปา) 3) งานด้านการดำเนินงานสวัสดิการสังคม ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ 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

องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัวตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองราชบุรี ไปทางทิศใต้ระยะทาง 5 กิโลเมตร ระหว่างเส้นทางที่ 13 ฝั่งซ้าย 29 กิโลเมตร ฝั่งขวา 99 กิโลเมตร มีเนื้อที่ประมาณ 25 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 15,625 ไร่ และมีอาณาเขตติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลต่าง ๆ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลดอนตะโก และตำบลบ้านไร่ อำเภอเมืองราชบุรี

ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลบ่อกระดาน อำเภอปากท่อ

ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลบ้านไร่ อำเภอเมืองราชบุรี และตำบลเกาะศาลพระ
อำเภอวัดเพลง

ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลอ่างทอง และตำบลดอนตะโก อำเภอเมืองราชบุรี

แผนที่กายภาพ

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 F ดยฤดูร้อนเริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ ถึงกลางเดือนพฤษภาคม เดือนที่อุณหภูมิสูงที่สุดคือเดือนเมษายน เฉลี่ย 10 ปี อยู่ที่ 30.7 องศาเซลเซียส

ฤดูหนาว อากาศหนาวเย็นเป็นช่วงๆ เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายนไปจนถึงเดือนมกราคม เดือนที่มีอุณหภูมิต่ำที่สุด คือ ธันวาคม เฉลี่ย 10 ปี อยู่ที่ 25.6 องศาเซลเซียส

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

4) ลักษณะของดิน

ลักษณะดินในตำบลคูบัว ส่วนใหญ่สภาพดินเป็นดินเหนียว เหมาะแก่การปลูกข้าว ไม้ผล และพืชผัก จำแนกลักษณะความเหมาะสมและข้อจำกัดของดินตำบลคูบัว แบ่งออกเป็น 8 กลุ่ม ดังนี้

(1) กลุ่มชุดดินที่ 2 เนื้อดินเป็นดินเหนียว การระบายน้ำเลว ในช่วงฤดูฝนจะมีน้ำขัง อยู่ที่ผิวดิน ระหว่าง 4-6 เดือน มีศักยภาพเหมาะสมที่จะใช้ทำนาในช่วงฤดูฝน แต่สามารถปลูกพืชผัก พืชไร่ พืชผัก หรือพืชอื่นที่มีอายุสั้นได้ในช่วงฤดูแล้ง

(2) กลุ่มชุดดินที่ 3 เนื้อดินเป็นพวกดินเหนียวดินบนเป็นสีเทาเข้ม สีน้ำตาลปนเทาเข้ม ดินล่างเป็นสีเทาหรือสีน้ำตาลอ่อน มีศักยภาพเหมาะสมในการทำนา อย่างไรก็ตามดินชุดนี้สามารถ เปลี่ยนสภาพการใช้ประโยชน์จากนาข้าวเป็นปลูกพืชไร่ 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 ไม้ผล และพืชผัก

(6) กลุ่มชุดดินที่ 18 เนื้อดินบนเป็นดินร่วนปนทรายหยาบ มีศักยภาพเหมาะสมในการทำนามากกว่าการปลูกพืชไร่ พืชผักและผลไม้ ยกเว้นถ้าได้มีการปรับปรุงแก้ไขปัญหาน้ำขังและการระบายน้ำของดิน

(7) กลุ่มชุดดินที่ 33 เนื้อดินเป็นดินร่วนปนทรายแบ่ง สีดินมีสีน้ำตาลหรือสีน้ำตาลปนแดง บางแห่ง มีศักยภาพเหมาะสมในการปลูกพืชหลายชนิด ทั้งพืชไร่ พืชผัก ไม้ผล และทำนาข้าว

(8) กลุ่มชุดดินที่ 36 เนื้อดินบนเป็นดินร่วนปนทราย ส่วนดินล่างเป็นดินร่วนปนดินเหนียวหรือดินร่วนเหนียวปนทราย มีศักยภาพเหมาะสมในการปลูกพืชไร่ ไม้ผล ไม้ยืนต้น และปลูกผัก บางชนิด ไม่เหมาะสมในการทำนา

1.2 ด้านการเมือง/การปกครอง

1) เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัวมีพื้นที่เขตการปกครองทั้งหมด 15 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านตากแดด มีบ้านจำนวน 670 หลัง มีครัวเรือนจำนวน 228 ครัวเรือน

หมู่ที่ 2 บ้านระนอง มีบ้านจำนวน 126 หลัง มีครัวเรือนจำนวน 90 ครัวเรือน

หมู่ที่ 3 บ้านหนองซัน มีบ้านจำนวน 258 หลัง มีครัวเรือนจำนวน 137 ครัวเรือน

หมู่ที่ 4 บ้านไต้ มีบ้านจำนวน 166 หลัง มีครัวเรือนจำนวน 111 ครัวเรือน

หมู่ที่ 5 บ้านตะโก มีบ้านจำนวน 126 หลัง มีครัวเรือนจำนวน 76 ครัวเรือน

หมู่ที่ 6 บ้านสระโบสถ์ มีบ้านจำนวน 258 หลัง มีครัวเรือนจำนวน 157 ครัวเรือน

หมู่ที่ 7 บ้านใหม่ มีบ้านจำนวน 189 หลัง มีครัวเรือนจำนวน 141 ครัวเรือน
หมู่ที่ 8 บ้านหนองยายแก้ว มีบ้านจำนวน 130 หลัง มีครัวเรือนจำนวน 55 ครัวเรือน
หมู่ที่ 9 บ้านปากห้วย มีบ้านจำนวน 394 หลัง มีครัวเรือนจำนวน 246 ครัวเรือน
หมู่ที่ 10 บ้านท่าช้าง มีบ้านจำนวน 207 หลัง มีครัวเรือนจำนวน 93 ครัวเรือน
หมู่ที่ 11 บ้านโพธิ์ มีบ้านจำนวน 233 หลัง มีครัวเรือนจำนวน 184 ครัวเรือน
หมู่ที่ 12 บ้านหัวนา มีบ้านจำนวน 126 หลัง มีครัวเรือนจำนวน 105 ครัวเรือน
หมู่ที่ 13 บ้านต้นแห่น มีบ้านจำนวน 182 หลัง มีครัวเรือนจำนวน 94 ครัวเรือน
หมู่ที่ 14 บ้านหนามพุดอ มีบ้านจำนวน 207 หลัง มีครัวเรือนจำนวน 105 ครัวเรือน
หมู่ที่ 15 บ้านไร่ต้นมะม่วง มีบ้านจำนวน 294 หลัง มีครัวเรือนจำนวน 127 ครัวเรือน
รวม มีบ้าน (ปกติ) 3,566 หลัง มีครัวเรือน (จปฐ.) 1,949 ครัวเรือน

(ข้อมูลจำนวนบ้าน จากสำนักบริหารการทะเบียน อำเภอเมืองราชบุรี ณ เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2562) (ข้อมูลจำนวนครัวเรือน จากฐานข้อมูล จปฐ. สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอเมืองราชบุรี ระดับ ตำบล ปี 2562)

2) การเลือกตั้ง

แบ่งเขตการเลือกตั้งตามเขตการปกครอง 15 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านตากแดด จำนวนผู้มีสิทธิออกเสียงลงคะแนนเลือกตั้ง 1,180 คน
หมู่ที่ 2 บ้านระนอง จำนวนผู้มีสิทธิออกเสียงลงคะแนนเลือกตั้ง 369 คน
หมู่ที่ 3 บ้านหนองขันธ์ จำนวนผู้มีสิทธิออกเสียงลงคะแนนเลือกตั้ง 584 คน
หมู่ที่ 4 บ้านไต้ จำนวนผู้มีสิทธิออกเสียงลงคะแนนเลือกตั้ง 506 คน
หมู่ที่ 5 บ้านตะโก จำนวนผู้มีสิทธิออกเสียงลงคะแนนเลือกตั้ง 283 คน
หมู่ที่ 6 บ้านสระโบสถ์ จำนวนผู้มีสิทธิออกเสียงลงคะแนนเลือกตั้ง 592 คน
หมู่ที่ 7 บ้านใหม่ จำนวนผู้มีสิทธิออกเสียงลงคะแนนเลือกตั้ง 543 คน
หมู่ที่ 8 บ้านหนองยายแก้ว จำนวนผู้มีสิทธิออกเสียงลงคะแนนเลือกตั้ง 328 คน
หมู่ที่ 9 บ้านปากห้วย จำนวนผู้มีสิทธิออกเสียงลงคะแนนเลือกตั้ง 929 คน
หมู่ที่ 10 บ้านท่าช้าง จำนวนผู้มีสิทธิออกเสียงลงคะแนนเลือกตั้ง 527 คน
หมู่ที่ 11 บ้านโพธิ์ จำนวนผู้มีสิทธิออกเสียงลงคะแนนเลือกตั้ง 690 คน
หมู่ที่ 12 บ้านหัวนา จำนวนผู้มีสิทธิออกเสียงลงคะแนนเลือกตั้ง 358 คน
หมู่ที่ 13 บ้านต้นแห่น จำนวนผู้มีสิทธิออกเสียงลงคะแนนเลือกตั้ง 518 คน
หมู่ที่ 14 บ้านหนามพุดอ จำนวนผู้มีสิทธิออกเสียงลงคะแนนเลือกตั้ง 669 คน
หมู่ที่ 15 บ้านไร่ต้นมะม่วง จำนวนผู้มีสิทธิออกเสียงลงคะแนนเลือกตั้ง 723 คน
รวม จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ทั้งหมด 8,799 คน

(ข้อมูลทะเบียนรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร วันอาทิตย์ที่ 24 มีนาคม

1.3 ประชากร

1) ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

จำนวนประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว ปี พ.ศ. 2562 ทั้งสิ้น 10,951 คน
(ข้อมูลสถิติประชากรจากสำนักบริหารการทะเบียน อำเภอเมืองราชบุรี ณ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2562) แยกเป็นชาย 5,179 คน หญิง 5,772 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 438.04 ต่อตารางกิโลเมตร ประชากรแยกตามเขตการปกครอง ดังนี้

เขตการปกครอง	ชาย	หญิง	รวม (คน)
หมู่ที่ 1 บ้านตากแดด	693	754	1,447
หมู่ที่ 2 บ้านระนอง	208	256	464
หมู่ที่ 3 บ้านหนองซันธุ์	335	387	722
หมู่ที่ 4 บ้านไต้	282	322	604
หมู่ที่ 5 บ้านตะโก	160	178	338
หมู่ที่ 6 บ้านสระโบสถ์	365	391	756
หมู่ที่ 7 บ้านใหม่	307	361	668
หมู่ที่ 8 บ้านหนองยายแก้ว	183	204	387
หมู่ที่ 9 บ้านปากห้วย	545	599	1,144
หมู่ที่ 10 บ้านท่าช้าง	308	357	665
หมู่ที่ 11 บ้านโพธิ์	399	465	864
หมู่ที่ 12 บ้านห้วยนา	226	222	448
หมู่ที่ 13 บ้านต้นแห่น	295	348	643
หมู่ที่ 14 บ้านหนามพุดดอ	424	444	868
หมู่ที่ 15 บ้านไร่นามะม่วง	449	484	933

สถิติจำนวนประชากร ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555-2561

ปี พ.ศ. 2555	ชาย 4,967 คน	หญิง 5,415 คน	รวม 10,382 คน
ปี พ.ศ. 2556	ชาย 5,049 คน	หญิง 5,495 คน	รวม 10,544 คน
ปี พ.ศ. 2557	ชาย 5,050 คน	หญิง 5,522 คน	รวม 10,572 คน
ปี พ.ศ. 2558	ชาย 5,117 คน	หญิง 5,632 คน	รวม 10,749 คน
ปี พ.ศ. 2559	ชาย 5,130 คน	หญิง 5,654 คน	รวม 10,784 คน
ปี พ.ศ. 2560	ชาย 5,169 คน	หญิง 5,687 คน	รวม 10,856 คน
ปี พ.ศ. 2561	ชาย 5,182 คน	หญิง 5,747 คน	รวม 10,929 คน

มีอัตราการเพิ่มขึ้นของประชากรตำบลคูบัว ที่เพิ่มขึ้น ในแต่ละปีย้อนหลัง

2) ช่วงอายุและจำนวนประชากร

(ข้อมูลจำนวนประชากรแยกตามช่วงอายุ จากสำนักบริหารการทะเบียน อำเภอเมืองราชบุรี ณ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2562)

แยกตามช่วงอายุ	ชาย	หญิง	รวม (คน)
จำนวนประชากรเด็กและเยาวชน อายุต่ำกว่า 18 ปี	1,116	1,069	2,185
จำนวนประชากร อายุ 19 - 59 ปี	3,215	3,487	6,702
จำนวนประชากรผู้สูงอายุ อายุ 60 ปีขึ้นไป	848	1,216	2,064
รวม	5,179	5,772	10,951

1.4 สภาพทางสังคม

1) การศึกษา

ตำบลคูบัว มีความพร้อมสำหรับให้บริการทางการศึกษา ดังนี้

(1) มีโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา (ม.1-ม.3) จำนวน 1 แห่ง คือ โรงเรียนแคทรายวิทยา ตั้งอยู่ในหมู่ที่ 12

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

(3) มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว จำนวน 3 แห่ง คือ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนวัดหนามพุงดอ ตั้งอยู่ในโรงเรียนวัดหนามพุงดอ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนวัดแคทราย ตั้งอยู่ในโรงเรียนวัดแคทราย และศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.คูบัว ตั้งอยู่ในโรงเรียนชุมชนวัดคูบัว

(4) มีศูนย์การเรียนรู้ชุมชน (การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยประจำตำบลคูบัว) จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่บริเวณวัดโฆลงสุวรรณคีรี หมู่ที่ 6

2) สาธารณสุข

ตำบลคูบัว มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 2 แห่ง คือ สถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา นวมินทราชินีตำบลคูบัว ตั้งอยู่ในหมู่ที่ 5 รับผิดชอบเกี่ยวกับงานสาธารณสุข ในเขตพื้นที่หมู่ที่ 1-7 และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านคูบัว ตั้งอยู่ในหมู่ที่ 8 รับผิดชอบเกี่ยวกับงานสาธารณสุข ในเขตพื้นที่หมู่ที่ 8-15 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทั้งสองแห่งมีระบบความพร้อมสำหรับการดำเนินงานสาธารณสุขประจำพื้นที่ให้ประชาชนในเขตตำบลคูบัวมีสุขภาพอนามัยที่ดี มีการเฝ้าระวังป้องกันโรคต่าง ๆ รวมทั้งกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ อย่างทั่วถึงเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาและอันตรายต่อสุขภาพของประชาชน

3) อาชญากรรม

ตำบลคูบัวมีฝ่ายปกครองท้องถิ่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติหน้าที่คอยสอดส่องตรวจตรา และสังเกตสถานการณ์ว่าบุคคลใดหรือผู้ใดทั้งภายในท้องถิ่นและบุคคลภายนอกจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับการเกิดอาชญากรรมและการกระทำผิดในพื้นที่ โดยมีป้อมสายตรวจตำรวจชุมชนตำบลคูบัว ตั้งทำการอยู่บริเวณวัดโขลงสุวรรณคีรี หมู่ที่ 6 จำนวน 1 แห่ง มีเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำพื้นที่ดูแลป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และมีการประชุมรักษาความมั่นคงประจำตำบลคูบัว เดือนละ 1 ครั้ง สถานภาพอาชญากรรมการกระทำผิดกฎหมายมีแนวโน้มไม่เกิดปัญหา

4) ยาเสพติด

ตำบลคูบัว ยังมีสถานการณ์ปัญหาเสพติด มีการแพร่ระบาดของยาเสพติด ส่วนใหญ่เป็นการแพร่ระบาดของยาเสพติดในพื้นที่ในกลุ่มประชากรผู้ใช้แรงงาน และกลุ่มเยาวชน แนวโน้มปัญหาเสพติดที่เกิดขึ้น ซึ่งแต่ละหน่วยงานได้ทำงานพยายามแก้ไขปัญหายาเสพติด ทำให้สามารถลดปัญหาลงต่อเนื่อง แนวโน้มปัญหาเสพติดในพื้นที่ยังไม่รุนแรงแต่อย่างใด

5) การสังคมสงเคราะห์

ตำบลคูบัวยังมีบางครัวเรือนที่มีบ้านอยู่อาศัยไม่มั่นคง และยังมีผู้ด้อยโอกาสที่ยากจนที่ควรได้รับการช่วยเหลือแก้ไขเฉพาะรายด้วยการจัดสวัสดิการสังคมให้การสงเคราะห์สำหรับผู้ด้อยโอกาสโดยมีหน่วยงานอื่นร่วมช่วยเหลือพื้นฐานแก่ผู้ที่ประสบความเดือดร้อน และองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัวได้ดำเนินการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์

ข้อมูลเบี้ยยังชีพ มีดังนี้

- (1) ผู้สูงอายุ 1,574 คน
- (2) ผู้พิการ 259 คน
- (3) ผู้ป่วยโรคเอดส์ 14 คน

1.5 ระบบบริการพื้นฐาน

1) การคมนาคมขนส่ง

- (1) มีเส้นทางการคมนาคมขนส่งทางถนนสายหลัก 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 หมู่ที่ 9 และหมู่ที่ 1 ตำบลคูบัว ระยะทาง 7 กิโลเมตร

(2) มีเส้นทางการคมนาคมขนส่งทางรถไฟ โดยมีสถานีรถไฟบ้านคูบัว ระยะทางออกจากสถานีรถไฟราชบุรีลงมาทางใต้ ถึงสถานีรถไฟบ้านคูบัว ระยะทาง 5 กิโลเมตร

(3) ระบบขนส่งสาธารณะตำบลคูบัว มีทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3338 และทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3339 เป็นทางสายหลักในการเชื่อมต่อระหว่างตำบลสู่จังหวัดราชบุรี ประชาชนใช้ยานพาหนะทางบกเป็นหลัก เช่น รถยนต์ และรถมอเตอร์ไซด์ สำหรับการคมนาคม มีรถประจำทางสายคูบัว – ราชบุรี ในการคมนาคมขนส่งสาธารณะในเขตตำบลคูบัว

2) การไฟฟ้า

ระบบจ่ายไฟฟ้าในพื้นที่ตำบลคูบัว อยู่ในเขตพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดราชบุรี สามารถจ่ายไฟฟ้าได้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน และทั่วถึงทุกหลังคาเรือน และองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัวได้ดำเนินการขยายเขตไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ ติดตั้งโคมไฟส่องถนนหมู่บ้านและเพิ่มเติมในจุดที่แสงสว่างไม่เพียงพอ และพื้นที่เสี่ยงภัย ครอบคลุมพื้นที่ที่ประชาชนต้องการบริเวณถนนตอก ซอย สะพาน ฯลฯ

3) การประปา

ระบบประปาในพื้นที่ตำบลคูบัว ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน โดยใช้แหล่งน้ำจากคลองชลประทานผลิตประปาเป็นประปาผิวดินขนาดใหญ่ของท้องถิ่น และของหมู่บ้าน และมีหมู่บ้านบางส่วนใช้น้ำประปาของเทศบาลเมืองราชบุรี จ่ายน้ำได้ทั่วถึงทุกครัวเรือน มีน้ำประปาใช้ในครัวเรือนเพียงพอตลอดปี

4) โทรศัพท์

ปัจจุบันในการติดต่อสื่อสารและรับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ประชาชนโดยส่วนมากทุกคนใช้โทรศัพท์มือถือ การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านมือถือ การใช้ Wi-Fi ของผู้ใช้บริการสามารถติดต่อสื่อสารเชื่อมต่อส่งข้อมูลได้ตลอดเวลา ซึ่งการให้บริการของเครือข่ายโทรศัพท์มือถือมีเครือข่ายสัญญาณครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ และมีการพัฒนาเพิ่มเติมเทคโนโลยีใหม่ๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการอย่างไม่หยุดยั้ง

5) ไปรษณีย์ หรือการสื่อสาร หรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

ตำบลคูบัว ไม่มีที่ทำการไปรษณีย์ในพื้นที่ เนื่องจากอยู่ใกล้เขตเมือง ผู้ใช้บริการสามารถเดินทางไปใช้บริการได้ที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดโดยตรง ห่างจากตำบลคูบัว ประมาณ 5 กิโลเมตร สำหรับการขนส่งทางไปรษณีย์จะมีพนักงานไปรษณีย์ทำหน้าที่จัดส่งจดหมายและพัสดุภายในเขตตำบลคูบัวให้กับผู้รับบริการ และมีการบริการขนส่งพัสดุ-เอกสาร ธุรกิจของเอกชน เป็นต้น ของ Kerry Express (Thailand) บริษัท นิมเอ็กซ์เพรส จำกัด (Nim Express) บริษัทเบสท์ เอ็กซ์เพรส (Best Express) บริการส่งพัสดุสิ่งของอำนวยความสะดวกธุรกิจขนส่งในท้องถิ่น

1.6 ระบบเศรษฐกิจ

1) การเกษตร

ภาคเกษตรกรรมตำบลคูบัว ส่วนใหญ่ประชากรประกอบอาชีพหลัก ได้แก่ การทำนาข้าว การทำสวนผักและผลไม้ การทำนา เป็นการเช่าที่ดินทำนา 50-60 % ของเกษตรกรที่ทำนา

ทำนาแบบหว่านน้ำตาม ได้ผลผลิตเฉลี่ย 70-75 ถัง/ไร่ การทำสวนผัก เป็นการทำสวนผักโดยซื้อเมล็ดพันธุ์จากผู้ค้า ปลุกพืชชำๆที่เดิมๆ ผลตอบแทนจากการทำนาและทำสวนผักในปัจจุบัน เมื่อหักค่าใช้จ่าย และค่าแรงแล้ว ได้กำไรน้อยมาก ถ้าเป็นช่วงราคาผลผลิตตกต่ำ หรือเกิดภัยธรรมชาติ จะเกิดการขาดทุน

ขนาดพื้นที่ใช้สำหรับการเกษตร (หน่วย : ไร่)

หมู่บ้าน/ชุมชน	พื้นที่ ถือครอง (ไร่)	ทำนา	พืชผัก	ไม้ผล	ประมง	ปศุสัตว์	อื่นๆ
หมู่ที่ 1 บ้านตากแดด	1,160	531	140	172	3	10	301
หมู่ที่ 2 บ้านระนอง	1,020	450	10	9	1	10	540
หมู่ที่ 3 บ้านหนองขันธ	1,250	849	0	48	9	9	331
หมู่ที่ 4 บ้านใต้	1,000	250	48	42	2	4	654
หมู่ที่ 5 บ้านตะโก	736	45	3	35	9	25	619
หมู่ที่ 6 บ้านสระโบสถ์	950	868	13	21	1	20	47
หมู่ที่ 7 บ้านใหม่	930	872	0	6	0	24	25
หมู่ที่ 8 บ้านหนองยายแก้ว	940	358	4	12	0	21	545
หมู่ที่ 9 บ้านปากห้วย	1,020	420	12	11	0	13	554
หมู่ที่ 10 บ้านท่าช้าง	1,200	945	8	12	6	9	220
หมู่ที่ 11 บ้านโพธิ์	1,040	185	20	32	3	25	775
หมู่ที่ 12 บ้านหัวนา	1,250	824	5	15	1	7	398
หมู่ที่ 13 บ้านต้นแห่น	1,208	1,160	11	5	1	6	24
หมู่ที่ 14 บ้านหนามพุดดอ	1,200	1,150	10	2	1	3	34
หมู่ที่ 15 บ้านไร่ต้นมะม่วง	1,420	1,252	28	12	8	20	177
รวม	16,324	1,0159	312	434	45	206	5,244

ที่มา: ข้อมูลจากแผนงานพัฒนาการเกษตรตำบลคูบัว สำนักงานเกษตรอำเภอเมืองราชบุรี

2) การประมง

ภาคการประมงตำบลคูบัวมีแหล่งทำการประมงไม่มากนัก เนื่องจากทำเลเป็นพื้นที่ทำนาข้าว โดยใช้แหล่งน้ำชลประทานเป็นแหล่งที่ให้ผลผลิตทางการประมง และอาศัยน้ำฝน ส่วนใหญ่จะเพาะเลี้ยงโดยขุดบ่อเลี้ยง ส่วนพื้นที่มีการเลี้ยงและจำหน่ายจะเป็นการเลี้ยงในลักษณะอาชีพเสริมที่ตั้งบ่อมักจะอยู่ใกล้บ้าน ในฤดูแล้งจะขาดน้ำ ฤดูฝนน้ำจะหลากท่วมบ่อเป็นประจำ ชนิดสัตว์น้ำที่เลี้ยงส่วนใหญ่จึงเป็นลักษณะปล่อยให้หากินตามธรรมชาติ ไม่มีการดูแลรักษา พันธุ์ปลาที่นำมาปล่อยเป็นปลากินพืช เช่น ปลานิล ปลาดุก ปลาตะเพียนขาว ปลาดุก ฯลฯ ส่วนที่มีการเลี้ยงและจำหน่ายเป็นอาชีพหลักนั้น จะเป็นการเลี้ยงกุ้งขาวในพื้นที่ ซึ่งมีไม่กี่ครัวเรือน

3) การปศุสัตว์

ภาคการปศุสัตว์ในตำบลคูบัว มีเพียงไม่กี่ครัวเรือน ประกอบอาชีพเลี้ยงและจำหน่าย สัตว์ ได้แก่ เลี้ยงสุกร ไก่พื้นเมือง ไก่เนื้อ เป็ด วัวเนื้อ ฯลฯ

4) การบริการ

ภาคการบริการในตำบลคูบัว ส่วนใหญ่มีสถานประกอบการค้าและการบริการที่ขาย สินค้าและบริการขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อชีวิตประจำวัน เช่น ร้านค้าขายของชำ ร้านขายอาหาร ร้านขาย ผักและผลไม้ และร้านขายผ้า ส่วนใหญ่เป็นประเภทกิจการขนาดเล็ก ประเภทเบ็ดเตล็ด ผลิตภัณฑ์ สินค้าของชำที่ให้บริการในละแวกชุมชน และในด้านการท่องเที่ยวภายในตำบล

5) การท่องเที่ยว

ภาคการท่องเที่ยวตำบลคูบัว มีโบราณสถานที่น่าสนใจและมีคุณค่าควรแก่การศึกษา ที่สำคัญ ได้แก่ โบราณสถานหมายเลข 1 โคนายใหญ่ ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 บ้านระนอง โบราณสถาน หมายเลข 18 วัดโฆลงสุวรรณคีรี ตั้งอยู่ในวัดโฆลงสุวรรณคีรี โบราณสถานหมายเลข 24 และ 25 โคนายพวง ตั้งอยู่หมู่ที่ 6 บ้านสระโบสถ์ โบราณสถานหมายเลข 8 วัดคูบัว ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 บ้านตะโก และยังมีศูนย์วัฒนธรรมเฉลิมราช จิปาถะภัณฑ์สถานบ้านคูบัว เป็นแหล่งเรียนรู้ทางประวัติศาสตร์ ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่นของตำบลคูบัวที่น่าสนใจอีกแห่งหนึ่ง มีภาควิถีชุมชน ตั้งอยู่ภายในวัดโฆลงสุวรรณคีรี เปิดเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมไทย-ยวน ซึ่งได้รับความสนใจเป็น กิจกรรมการท่องเที่ยวหลักของตำบลคูบัว และมีหน่วยงานราชการให้การส่งเสริมตามแนวทาง ขับเคลื่อนตลาดประชารัฐ ตลาดวัฒนธรรม ถนนวัฒนธรรม เพื่อเป็นทางเลือกให้กับนักท่องเที่ยวได้มา เที่ยวชมและเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชน อันจะนำมาซึ่งรายได้และการพัฒนาด้านต่าง ๆ ให้ดีขึ้น

6) อุตสาหกรรม

ภาคอุตสาหกรรมในตำบลคูบัว มีสถานประกอบการอุตสาหกรรม จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ อุตสาหกรรมทอผ้า จำนวน 3 แห่ง ตั้งอยู่ในหมู่ที่ 3 หมู่ที่ 2 และหมู่ที่ 8 มีอุตสาหกรรมพลาสติก จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 12 ซึ่งเป็นโรงงานอุตสาหกรรมที่มีอยู่เดิม ตำบลคูบัวทั้งตำบลอยู่ในเขต บังคับใช้ผังเมืองรวมจังหวัดราชบุรีที่กำหนดไว้เป็นที่ดินประเภทชนบทและเกษตรกรรม (สีเขียว) จึงมี ข้อห้ามโรงงานตามประเภทชนิดและจำพวกที่กำหนดให้ดำเนินการได้ตามบัญชีท้ายกฎกระทรวง ผังเมืองรวมจังหวัดราชบุรี พ.ศ. 2555 เพื่อเป็นแนวทางพัฒนา และการดำรงรักษาเมืองและบริเวณ ที่เกี่ยวข้องหรือชนบทในด้านการใช้ประโยชน์ในทรัพย์สิน การคมนาคมและขนส่ง การสาธารณูปโภค บริการสาธารณะและสภาพแวดล้อม

7) การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

ภายในตำบลคูบัว มีร้านจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค ซึ่งตั้งอยู่ตามหมู่บ้าน มีการ จำหน่ายปลีก ปั่นน้ำมัน ร้านซ่อมรถยนต์ ร้านเสริมสวย ร้านอาหาร ร้านกระจกอลูมิเนียม ร้านโกดังขาย หีบศพ เป็นต้น

นอกจากนี้ประชากรยังประกอบอาชีพหัตถกรรมในครัวเรือน ได้แก่ การทอผ้า การทำของชำร่วย การทำผลิตภัณฑ์แปรรูปจากไม้และผลิตภัณฑ์อาหาร เส้นขนมจีน เป็นต้น และมีกลุ่มกิจกรรมอาชีพตามลักษณะการประกอบอาชีพ ดังนี้ (ข้อมูลจากสภาองค์กรชุมชน)

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. กลุ่มศูนย์ส่งเสริมอาชีพทอผ้าจากบ้านใต้ หมู่ที่ 4
10. กลุ่มสตรีอาสาพัฒนาหมู่บ้านใต้ หมู่ที่ 4
11. กลุ่มเกษตรกรหมู่บ้านใต้ 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 7
21. กลุ่มชมรมผู้สูงอายุดอกคำดวน รพ.สต.บ้านคูบัว หมู่ที่ 8
22. กลุ่มศูนย์ส่งเสริมและผลิตข้าวชุมชน หมู่ที่ 10
23. กลุ่มชุมชนพอเพียงบ้านโพธิ์ หมู่ที่ 11
24. กลุ่มสตรีอาสาพัฒนาบ้านโพธิ์ หมู่ที่ 11
25. กลุ่มทอผ้า (ผ้าจาก) หมู่ที่ 12
26. กลุ่มตำข้าวซ้อมมือ หมู่ที่ 12
27. กลุ่มเรารักบ้านเกิด หมู่ที่ 13
28. กลุ่มหัตถกรรมเครื่องไม้บ้านต้นแหน หมู่ที่ 13
29. กลุ่มเกษตรกรผู้ทำนา 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
36. กลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มข้าวชุมชนคนคูบัว หมู่ที่ 9

การประกอบอาชีพของประชากรตำบลคูบัว (ข้อมูลจาก จปฐ. ระดับตำบล ปี 2562)

1. กำลังศึกษา	จำนวน 1 คน
2. ไม่มีอาชีพ	จำนวน 177 คน
3. เกษตร-ทำนา	จำนวน 159 คน
4. เกษตร-ทำไร่	จำนวน 21 คน
5. เกษตร-ทำสวน	จำนวน 33 คน
6. เกษตร-ประมง	จำนวน 2 คน
7. เกษตร-ปศุสัตว์	จำนวน 2 คน
8. พนักงาน-รับราชการ	จำนวน 267 คน
9. พนักงาน-รัฐวิสาหกิจ	จำนวน 29 คน
10. พนักงานบริษัท	จำนวน 22 คน
11. รับจ้างทั่วไป	จำนวน 406 คน
12. ค้าขาย	จำนวน 190 คน
13. ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน 81 คน
14. อาชีพอื่น ๆ	จำนวน 261 คน

ตำบลคูบัว มีแหล่งรายได้ของครัวเรือน จากทุกแหล่งของหมู่บ้าน/ชุมชน จำนวน 491,766,642 บาท

มีรายจ่ายของครัวเรือนทั้งหมด จำนวน 357,717,769 บาท

รายได้เฉลี่ยของประชากร (ตามเกณฑ์ จปฐ. ระดับตำบล ปี 2562)

เฉลี่ยจำนวน 92,513.91 บาท/คน/ปี

มีรายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือน รวมจำนวน 1,357,155.98 บาท/คน/ปี

ครัวเรือนยากจน (รายได้ไม่ถึง 38,000 บาท/คน/ปี) ปี 2562 ไม่มีครัวเรือนที่ตกเกณฑ์ จปฐ.

รายจ่ายเฉลี่ยของประชากร (ตามเกณฑ์ จปฐ. ระดับตำบล ปี 2562)

เฉลี่ยจำนวน 890,017.30 บาท/คน/ปี

มีรายจ่ายเฉลี่ยต่อครัวเรือน รวมจำนวน 59,334.48 บาท/คน/ปี

8) แรงงาน

แรงงานในตำบลคูบัวนั้น ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มประชากรประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรม ประมาณร้อยละ 80 ทำนาปลูกข้าว และปลูกผัก ที่เหลือประกอบส่วนตัว และรับจ้าง แรงงานส่วนใหญ่มี

ครอบครัวและญาติพี่น้องการทำงานร่วมกัน มีปริมาณแรงงานเพียงพอ และมีสถานประกอบการในพื้นที่ใช้แรงงานต่างชาติในกิจการโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอ ไม่มีสภาพปัญหาขาดแคลนแรงงาน การเคลื่อนย้ายอพยพแรงงานไปทำงานนอกพื้นที่

(ข้อมูล จปฐ. ระดับตำบล ปี 2562) มีผู้ว่างงาน กลุ่มที่ไม่มีอาชีพ มีจำนวน 177 คน

1.7 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

1) การนับถือศาสนา

ตำบลคูบัว ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 99.93 และศาสนาคริสต์ ร้อยละ 0.07 มีวัดในเขตตำบล 7 แห่ง ดังนี้

(1) วัดทุ่งราษฎร์ศรีทธารธรรม (วัดตากแดด)	หมู่ที่ 1
(2) วัดคูบัว	หมู่ที่ 3
(3) วัดโฆลงสุวรรณคีรี	หมู่ที่ 6
(4) วัดท่าช้าง	หมู่ที่ 10
(5) วัดบ้านโพธิ์	หมู่ที่ 11
(6) วัดแคทราย	หมู่ที่ 12
(7) วัดหนามพุดดอ	หมู่ที่ 14
(8) มีศาลเจ้า โรงเจเปาเก็งเต็ง (โรงหีบ)	หมู่ที่ 15

2) ประเพณีและงานประจำปี

ตำบลคูบัว มีประเพณีและงานประจำปีของทุกปี ที่ประชาชนมีส่วนร่วม ดังนี้

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

3) ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ตำบลคูบัว มีภูมิปัญญาท้องถิ่นที่โดดเด่น คือ

หัตถกรรมการทอผ้าด้วยกี่กระตุก ประเภทผ้าขึ้นตีนจก รองลงมา เป็นผ้าขึ้นตา นับเป็นภูมิปัญญาการทอผ้า ที่สืบทอดมาตั้งแต่บรรพบุรุษชาวไทย-ยวน ลักษณะลายผ้าโบราณ เช่น ลายดอกเซีย ลายหั่นนกคู่ ลายโค้งแก้ง ลายหน้าหมอน และลายนกคู่กินน้ำฮ่อม ที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวเป็นงานหัตถกรรมที่ประชาชนตำบลคูบัวมีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นผู้สืบทอดเจตนารมณ์ของบรรพบุรุษในการอนุรักษ์ด้านการทอผ้าตีนจก ให้คงอยู่สืบไป

ภาษาถิ่น คือ ภาษาไท-ยวน ประชาชนส่วนใหญ่มักจะพูดสำเนียงภาษา ไท-ยวน ซึ่งเป็นเอกลักษณ์ทางภาษาถิ่น หากทว่าความเจริญทางสังคม ในเด็กและเยาวชนตำบลคูบัว ไม่ค่อยพูดภาษาถิ่น ไท-ยวน เนื่องจากพ่อแม่ผู้ปกครองมักจะพูดภาษากลาง กับบุตรหลานมากกว่า

4) สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึกที่โดดเด่น คือ

ผลิตภัณฑ์ผ้าทอมือจากแหล่งต่าง ๆ ในตำบลคูบัว มีศูนย์ผ้าทอตำบลคูบัว ได้แก่ กลุ่มสหกรณ์การเกษตรไท-ยวนราชบุรี จำกัด กลุ่มทอผ้าจากแม่บ้าน (บ้านใต้ บ้านตะโก บ้านแคทราย) ศูนย์สืบทอดศิลปะผ้าจากตำบลคูบัว และผู้ประกอบการที่อยู๋ตามครัวเรือนหมู่บ้านต่าง ๆ จะเป็นแหล่งผลิตและจำหน่าย การสั่งทอผ้าตามความต้องการของลูกค้า มีการแปรรูปผ้าให้กับลูกค้า เช่น เสื้อสำเร็จรูปสำหรับสุภาพบุรุษ เสื้อสำเร็จรูปสำหรับสุภาพสตรี โอบ่งบุผ้าจาก กระเป๋าสุภาพสตรี บุผ้าจาก สำหรับใส่กระดาดหิซู้ พวงกุญแจ โมบาย สินค้าและของที่ระลึกจากชุมชนได้รับความสนใจจากบุคคลทั่วไป องค์กร หน่วยงานต่าง ๆ

1.8 ทรัพยากรธรรมชาติ

1) น้ำ

แหล่งน้ำ

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

น้ำฝน

มีปริมาณน้ำฝนที่ตกลงมาตามฤดูกาลที่เพียงพอ ฤดูฝน ช่วงเวลา พฤษภาคม – ตุลาคม ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ย 92.0 มิลลิเมตร น้ำฝนอยู่ในเกณฑ์ ดี

การชลประทาน

เป็นไปตามประกาศกำหนดส่งน้ำและปิดน้ำชลประทาน โดยประมาณ ดังนี้

ฤดูนาปี	เริ่มส่งน้ำข้าวนาปี ช่วงเดือนกรกฎาคม
	หยุดส่งน้ำข้าวนาปี ช่วงเดือนธันวาคม
ฤดูนาปรัง	หยุดส่งน้ำปลูกพืชฤดูแล้ง ช่วงเดือนมิถุนายน
	เริ่มส่งน้ำปลูกพืชฤดูแล้ง ช่วงเดือนกรกฎาคม

ตำบลคูบัวอยู่ในเขตชลประทาน มีแหล่งน้ำธรรมชาติเพียงพอ เมื่อฤดูฝนผ่านไปก็ยังมีแหล่งน้ำชลประทาน มีน้ำท่า และแหล่งน้ำใต้ดิน พอจะใช้ประโยชน์อย่างเพียงพอ ไม่ประสบปัญหาแหล่งน้ำขาดแคลน

2) ป่าไม้

ในพื้นที่ของตำบลคูบัว ไม่มีสภาพพื้นที่ป่าไม้ เนื่องจากเป็นพื้นที่ราบลุ่มมีน้ำท่วมถึง พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นทุ่งนา ปลูกไม้ผล และพืชผัก และทำเลเลี้ยงสัตว์ ไม่อยู่ในเขตป่าไม้

3) ภูเขา

ในพื้นที่ตำบลคูบัว ไม่มีภูเขา

4) ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(1) ทรัพยากรน้ำ

ตำบลคูบัวเป็นตำบลที่ต้องการจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อใช้ในการอุปโภคบริโภค โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคการเกษตร แหล่งน้ำสำคัญมี 2 แหล่ง จากน้ำผิวดิน และน้ำบาดาล น้ำผิวดินในคลองชลประทานบางแห่งมีน้ำเสียปล่อยจากบ้านเรือน โรงงาน ฟาร์มเลี้ยงสัตว์ ให้ไหลลงสู่คลองชลประทาน และแหล่งน้ำในพื้นที่ไร่นา มีลักษณะเสื่อมโทรม น้ำเสียจากกระแสน้ำชะล้างผิวดินที่มีสารพิษ จากสารเคมียาปราบศัตรูพืชจากการเพาะปลูกข้าว พืชไร่ และพืชผัก สารเคมีตกค้างลงสู่แหล่งน้ำ เกษตรกรชำระล้างเครื่องมือในการฉีดสารเคมีลงสู่แหล่งน้ำ เป็นตัวก่อให้เกิดน้ำเสียในอนาคตจะมีปัญหาน้ำเสียต้องรณรงค์ให้เกษตรกรปลูกข้าว พืชไร่ และพืชผักปลอดสารพิษและแหล่งน้ำในคลองชลประทาน และบางแห่งมีผักตบชวา วัชพืชน้ำขึ้น ปกคลุมหนาแน่นเป็นหน้าที่ของทางราชการที่รับผิดชอบและของประชาชนทุกคนที่ต้องเร่งช่วยกันแก้ไขปัญหามลพิษตามคูคลองให้สะอาดและต่อเนื่อง จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ขาดไม่ได้ต่อการดำเนินชีวิตและจะต้องเอาใจใส่ดูแลเพื่อรักษาทรัพยากรน้ำให้คงไว้ใช้ได้นาน

(2) ทรัพยากรดิน

เป็นทรัพยากรที่สำคัญต่อการผลิต โดยเฉพาะเป็นประโยชน์ต่อการเกษตรกรรม สมรรถนะของที่ดินในเขตตำบลคูบัวส่วนใหญ่ยังอยู่ในเกณฑ์ดี ถือว่ายังไม่มีปัญหาแต่ละชุดดินเหมาะสมสำหรับทำการเกษตร แต่ทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับพืช และชนิดที่นำมาปลูกด้วยว่า มีความต้องการปริมาณแร่ธาตุอาหารและสภาพแวดล้อมในการเจริญเติบโตแตกต่างกัน จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องเอาใจใส่ดูแลรักษาหน้าเพิ่มพูนหมุนเวียนธาตุอาหารในดินไม่ให้สูญหายไป

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 มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากเกินไป

สมิต สัจฉกร (2542, หน้า 13) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี โดยมีจุดเน้นสำคัญเป็นการช่วยเหลือและอำนวยประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ

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

การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ

ในการปรับกระบวนทัศน์สู่การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้ 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. พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
3. ทำตนเป็นคนสุภาพ สง่าผ่าเผย
4. ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา และริมฝีปาก
5. หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำในเรื่องที่ยังไม่แน่ใจ
6. แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
7. หลีกเลี่ยงการโต้แย้งจนเฉียวใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
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 สำหรับประชาชนแล้วจะต้องมีขอบเขตการ 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 โดยเฉพาะห้องสุขา

2.3 ความสะดวกของประชาชนบางกลุ่ม ประชาชนที่เข้ามาติดต่อมีหลายกลุ่ม หลายประเภทโดยเฉพาะคนพิการควรจัดให้มีทางเลื่อนสำหรับรถเข็น

3. การใช้เทคโนโลยี ยุคสมัยใหม่เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเก็บและประมวลผลข้อมูล ผ่อนแรงในการทำงาน สร้างความถูกต้อง ช่วยลดความผิดพลาดของมนุษย์ ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็ว และช่วยให้ผลงานมีความเรียบร้อย เทคโนโลยีสามารถนำมาใช้สำหรับงานบริการ เช่น

3.1 แบบฟอร์ม ไม่จำเป็นต้องเป็นแบบฟอร์มที่จัดพิมพ์โดยส่วนราชการ หน่วยบริการ ควรยินยอมให้ผู้ติดต่อสามารถพิมพ์แบบฟอร์มของตนเอง

3.2 การให้ข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันมีการพัฒนาของเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ หน่วยบริการควรใช้ประโยชน์จากการพัฒนาชุดใหม่ เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการบริการ เช่น ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และให้ข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ

3.3 การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนงานบริการ เทคโนโลยีหรือเครื่องมือสมัยใหม่ช่วยในการบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อช่วยในการพิมพ์หรือบันทึกผลงานแทนการลงรายการด้วยตัวบุคคล

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

การบริการ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อ และเกี่ยวข้องกับการให้บริการ 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 โดยไม่ต้องรอคอยรับบริการนานเกินสมควร

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 มีต้นทุนการดำเนินงานต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดีและมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

ลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี

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

1. **อริยาไยดี** ผู้ใช้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอริยาไยดีอันดี ทั้งด้วยสีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูด การต้อนรับผู้ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม เป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภาษิตจีนกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็นอย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตรฉายแสงของความเต็มใจ ให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิด และความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้นคล่องแคล่ว เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะ ก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้บริการ

2. **มีมิตรไมตรี** พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้ให้บริการเห็นว่ามิตรไมตรี จะเป็น การชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การบริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็กน้อย ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบของผู้ใช้บริการถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ให้บริการ ก็จะทำให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคง และเกิดมิตรภาพที่ยืนนาน เอาใจใส่ สนใจงาน

3. **ความมุ่งมั่นในการให้บริการ** ความมุ่งมั่นมีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่ สนใจงาน แล้วก็จะเพิกเฉย ละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ เอาดีไม่ได้ การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่ สนใจงานหรือไม่ จะต้องดูว่ามีความจริงจัง ในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้น ต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้ว ก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งาน ไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการ ผู้ใช้บริการไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่ และผลิตภัณฑ์ ซึ่งอยู่ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

4. **แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย** พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดี เพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจของผู้รับบริการการแต่งกายที่ถูกกาลเทศะ เหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงาน และสถานภาพของหน่วยงาน จะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรก มีกลิ่นเหม็น คงไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะสื่อแสดงถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

5. **กิริยาสุภาพมารยาทงดงาม** ประชาชนผู้ให้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และร่าเริง ผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบ การที่พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อม

จะเป็นเครื่องเซ็ดหน้าชุดาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้ว การแสดงออกถึงความมีมารยาทรู้จักที่สูงที่ต่ำ ที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้น จะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานมาก

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

7. น้ำเสียงไพเราะ การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟัง น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วน หรือที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงดุดัน พูดตวัดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะ แม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงหวาน เสียงต้อยๆ นักร้อง แต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจน และชวนฟัง จึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

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

9. รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้บริการ จะต้องสนองตอบความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ ดังนั้น เมื่อประชาชนผู้ใช้บริการมีปัญหา หรือข้อร้องเรียนใด ๆ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจ รับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้น จะด่วนบอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจรับรู้ปัญหาย่อมไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้ว จะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือ แก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการด้วย เพราะการที่พนักงานผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียว ย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหา จะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

10. กระตือรือร้น อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการ หากพนักงานผู้ทำงานบริการเป็นคนเนิบนาบ เฉื่อยฉะ ย่อมมีลักษณะที่ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการหมดศรัทธาและไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการ เพราะจะเป็นผลให้การบริการล่าช้า ผิดเวลา หรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

11. มีวินัย พนักงานผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัย จะทำงานเป็นระบบ มีความคงเส้นคงวา และมีนิสัยยึดมั่นในคำสัญญา เมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่

ผู้รับบริการอย่างใดแล้ว ก็จะต้องปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ในการคัดเลือกผู้มีคุณสมบัติในการเป็นผู้ให้บริการ 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 จากความหมายดังกล่าวนี้สามารถพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่า 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 คือการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีความตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม โดยควรมีคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม

กันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีความตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

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 ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

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 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตย จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การขึ้นนำทางการดำเนินสะดวกจากตัวแทนของประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

การปรับทัศนคติในการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

การบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร 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 เป็นความพอใจ พอใจ เมื่อได้รับ

การตอบสนองอย่างสมดุลกับความต้องการของบุคคลทั้งร่างกายและจิตใจ จะช่วยลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลงหรือหมดไป

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

มอร์ส (Morse, 1955, หน้า 27 : 1967, หน้า 81) กล่าวว่า ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “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 ความปรารถนาเป็นความรู้สึกหรือความต้องการให้เกิดในสิ่งที่เหมาะสมแล้ว ความปรารถนานั้นต้องมีความเหมาะสมกับสินค้าและบริการนั้น ๆ ด้วย

3. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความยุติธรรม

ความพึงพอใจในลักษณะนี้เป็นความคาดหวังในด้านความยุติธรรม ความถูกต้องในการซื้อขายระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย ค่านิยมของคำว่ายุติธรรมนั้น หมายถึง ความถูกต้องที่แต่ละบุคคลสมควรจะได้รับ ถ้าผู้บริโภครับรู้ว่าการซื้อขายมีความถูกต้อง ยุติธรรม จะนำมาซึ่งความพึงพอใจ โดยความยุติธรรมนี้จะต้องอยู่บนพื้นฐานของการประเมินเวลา และเงินของผู้ซื้อว่าสมควรกับเวลาและความพยายามในการซื้อขายสินค้าของผู้ขาย รวมถึงผลจากการซื้อขายด้วย

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (สาทิพย์ จีนาภักดี, 2550, หน้า 10) มีดังต่อไปนี้

1. ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะ คุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรในการออกแบบ ผลลัพธ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือ สถานการณ์ที่ลูกค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วน สำคัญในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับ หรือพิจารณาเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มที่จะจ่าย (willingness to pay) ของ ผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคล อาจแตกต่างกันออกไป

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความ พึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นจากการได้ยินข้อมูล ข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ ก็จะมีรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร การบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคล ที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานการบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหาร การบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพล ต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบ อาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ การให้สีสันทัน และการจัดแบ่งพื้นที่ เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และมีคุณภาพ

มิลเลต (Millet, 1954, หน้า 397) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการหรือ ความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (equitable service) คือ การให้บริการที่มีความยุติธรรม
2. ความเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
3. การให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลา (timely service) คือ การให้บริการตามลักษณะ ความจำเป็นรีบด่วน

4. การให้บริการอย่างพอเพียง (ample service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) จนกว่าจะบรรลุผล

6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (progressive service) คือ การพัฒนางานบริการด้าน ปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

การศึกษาและการวัดความพึงพอใจ

โดยทั่วไปของการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และมิติความพึงพอใจในการได้รับบริการ

การศึกษาคความพอใจในการบริการ (service satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดการบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษามิติดังนี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาสาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน ซึ่งจะเห็นว่าแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

การวัดความพึงพอใจถือว่าเป็นเรื่องที่ยากพอสมควร เพราะเป็นเรื่องของจิตใจซึ่งแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล จึงเป็นสิ่งที่ยากที่จะวัดทัศนคติโดยตรง แต่เราสามารถวัดได้จากทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของแต่ละบุคคล ซึ่งวิธีวัดความพึงพอใจสามารถทำได้ 3 วิธี คือ

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมมากที่สุด โดยผู้สอบถามจะออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารและการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดี จึงจะให้ข้อมูลที่แท้จริงได้

3. การสังเกต เป็นวิธีที่ไม่ค่อยเป็นที่นิยม โดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปรัชญากร คีสาลัง (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค และเพื่อประเมินผลการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนให้ความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารงานโครงสร้างพื้นฐาน ด้านบุคลากรกองช่างหรือส่วนโยธา ด้านความโปร่งใสตรวจสอบได้ ด้านตรวจการจ้าง (หลังตรวจการจ้าง) รวมถึงข้อเสนอแนะ

ต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป

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

สุธรรม ขนาบศักดิ์ (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 โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยในจังหวัดต่างกันจะมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

นาริรัตน์ ชูอัชฌา (2559) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการสาธารณะ ด้านการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน และการติดต่อสื่อสารดังนั้นจึงควรมีการพัฒนา ระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานให้ต่อเนื่องและมีเพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ และควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เฉพาะด้านให้กับผู้มาใช้บริการ เพื่อเป็นการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้อง

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และสุมิล นภาพองกุล (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล

บางโปรง อำเภอมือง จังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2559 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้าน พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 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 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับปานกลาง 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 และการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นและ 4) งานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ โดยศึกษาในประเด็นต่อไปนี้ คือ

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว จำแนกตามงานบริการดังต่อไปนี้

- 1) งานด้านการมีส่วนร่วมจัดกิจกรรมประเพณีและวัฒนธรรม ไทย-ยวน คูบัว จำนวน 1,000 คน
- 2) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง, การให้บริการด้านประปา) จำนวน 1,000 คน
- 3) งานด้านการดำเนินงานสวัสดิการสังคม ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ 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

ความสะดวก และตอนท้ายของแบบสอบถามเป็นข้อคำถามปลายเปิดสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการ และลักษณะการให้บริการในงานที่ต้องการประเมินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. กำหนดโครงสร้างของแบบสอบถามจากการทวนเอกสารในข้อที่ 1

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

4. สร้างแบบสอบถามตามขอบข่ายของเนื้อหาและจำนวนตามที่กำหนด และนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อพิจารณาความถูกต้อง ความครอบคลุมและความเหมาะสมของภาษาแต่ละข้อคำถามและปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

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

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจคุณภาพของเครื่องมือด้านความตรงเชิงเนื้อหา มีต่อไปนี้

5.1) ผศ.อรรถพล อูสายพันธ์ รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

5.2) อ.ดร.อาคม เจริญสุข รองอธิการบดีฝ่ายพันธกิจสัมพันธ์ และการต่างประเทศ

5.3) ผศ.ดร.ชฎาพร โพธิ์สุวรรณ ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

ผู้วิจัยเลือกใช้ข้อความในแบบสอบถามที่ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) ตั้งแต่ 0.67 – 1.00

6. หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนในเขตพื้นที่บริการอื่น จำนวน 40 คน จากนั้นนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (พิชิต ฤทธิ์จรรยา, 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. ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการมีส่วนร่วมจัดกิจกรรมประเพณีและวัฒนธรรมไท-ยวน คูบัว
3. ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง, การให้บริการด้านประปา)
4. ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการดำเนินงานสวัสดิการสังคม ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ
5. ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้
6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ประกอบด้วยเพศ และระดับการศึกษาของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1 และตารางที่ 2 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามเพศ

เพศ	งานบริการ							
	งานด้านการมีส่วนร่วมจัดกิจกรรมประเพณีและวัฒนธรรมไท-ยวน คูบัว		งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน		งานด้านการดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ		งานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	122	43.9	135	48.6	128	46.0	132	47.5
หญิง	156	56.1	143	51.4	150	54.0	146	52.5
รวม	278	100	278	100	278	100	278	100

ข้อมูลจากตารางที่ 1 พบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการมีส่วนร่วมจัดกิจกรรมประเพณีและวัฒนธรรมไท-ยวน คูบัวเป็นเพศชาย จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 43.9 และเป็นเพศหญิง จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 56.1

2. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง, การให้บริการด้านประปา) เป็นเพศชาย จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 48.6 และเป็นเพศหญิง จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4

3. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการดำเนินงานสวัสดิการสังคม ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการเป็นเพศชาย จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 และเป็นเพศหญิง จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 54.0

4. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้เป็นเพศชาย จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 และเป็นเพศหญิง จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5

ตารางที่ 2 ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	งานบริการ							
	งานด้านการมีส่วนร่วมจัดกิจกรรมประเพณีและวัฒนธรรมไท-ยวน คูบัว		งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน		งานด้านการดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ		งานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	269	96.8	267	96.0	271	97.5	264	94.9
มัธยมศึกษาตอนต้น	2	0.7	2	0.7	3	1.1	3	1.1
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3	1.1	4	1.4	2	0.7	5	1.8
อนุปริญญา/ปวส.	2	0.7	2	0.7	1	0.3	3	1.1
ปริญญาตรี	2	0.7	3	1.1	1	0.3	3	1.1
รวม	278	100	278	100	278	100	278	100

ข้อมูลตารางที่ 2 พบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านการมีส่วนร่วมจัดกิจกรรมประเพณีและวัฒนธรรม ไท-ยวน คูบัว ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 96.8 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 1.1 และมัธยมศึกษาตอนต้น อนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ

2. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง, การให้บริการด้านประปา) ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 96.0 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 1.4 ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.1 และมัธยมศึกษาตอนต้นและอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ

3. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านการดำเนินงานสวัสดิการสังคม ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 1.1 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 0.7 และอนุปริญญา/ปวส.และปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ

4. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 94.9 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 1.8 และมัธยมศึกษาตอนต้น อนุปริญญา/ปวส.และปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการมีส่วนร่วมจัดกิจกรรมประเพณี และวัฒนธรรม ไท-ยวน คูบัว

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการมีส่วนร่วมจัดกิจกรรมประเพณี
และวัฒนธรรม ไท-ยวน คูบัว แสดงในตารางที่ 3 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการมีส่วนร่วมจัดกิจกรรมประเพณี
และวัฒนธรรม ไท-ยวน คูบัว

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ พึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. กิจกรรมที่จัดตรงกับความหมายของงาน เช่น การประกวดการแต่งกาย	4.75	.53	มากที่สุด	95.00
2. มีการส่งเสริมการใช้วัสดุหรือสิ่งของต่าง ๆ ที่เป็นเอกลักษณ์ของชาวไท-ยวน	4.76	.42	มากที่สุด	95.20
3. มีการจัดนิทรรศการให้ความรู้เกี่ยวกับความเป็นมา ความหมาย ความสำคัญ และประเพณีของชาวไท-ยวน	4.73	.44	มากที่สุด	94.60
4. มีการแสดงที่มีความเหมาะสมกับงานและรักษา วัฒนธรรมประเพณี	4.76	.50	มากที่สุด	95.20
5. ประชาชน เช่น กรรมการหมู่บ้าน ผู้แทนกลุ่มต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการจัดงาน	4.75	.53	มากที่สุด	95.00
6. มีการจัดอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัย สำหรับผู้เข้าร่วมงาน	4.76	.42	มากที่สุด	95.20
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.75	.27	มากที่สุด	95.00
ด้านช่องทางการให้บริการ				
7. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมอย่างทั่วถึง เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.75	.44	มากที่สุด	95.00
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.73	.53	มากที่สุด	94.60
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.73	.55	มากที่สุด	94.60
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.73	.36	มากที่สุด	94.60
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
10. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ในการดำเนินการ	4.75	.43	มากที่สุด	95.00
11. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการจัดกิจกรรม	4.76	.43	มากที่สุด	95.20
12. เจ้าหน้าที่ดำเนินการในทุกพื้นที่โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.75	.49	มากที่สุด	95.00
13. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการจัดกิจกรรม	4.74	.43	มากที่สุด	94.80
14. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.76	.47	มากที่สุด	95.20
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	.28	มากที่สุด	95.00

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ พึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
15. ความเพียงพอของเครื่องมืออุปกรณ์ในการจัด กิจกรรม	4.75	.49	มากที่สุด	95.00
16. สถานที่จัดกิจกรรมมีความเหมาะสม สามารถ รองรับผู้เข้าร่วมงาน	4.76	.42	มากที่สุด	95.20
17. มีการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ร่วมงาน เช่น ที่พัก ที่จอดรถ ที่นั่ง	4.74	.44	มากที่สุด	94.80
18. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.76	.42	มากที่สุด	95.20
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	.32	มากที่สุด	95.00
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.75	.24	มากที่สุด	95.00

ข้อมูลจากตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านการมีส่วนร่วมจัดกิจกรรมประเพณีและวัฒนธรรม ไทย-ยวน คุบัวมีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) มีการส่งเสริมการใช้วัสดุหรือสิ่งของต่าง ๆ ที่เป็นเอกลักษณ์ของชาวไทย-ยวน มีการแสดงมีความเหมาะสมกับงานและรักษาวัฒนธรรมประเพณี และมีการจัดอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัย สำหรับผู้เข้าร่วมงาน

2) กิจกรรมที่จัดตรงกับความหมายของงาน เช่น การประกวดการแต่งกาย และประชาชน เช่น กรรมการหมู่บ้าน ผู้แทนกลุ่มต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการจัดงาน

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.73 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์

2) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ และการจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการจัดกิจกรรม และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการดำเนินการ และเจ้าหน้าที่ดำเนินการในทุกพื้นที่โดยไม่เลือกปฏิบัติ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) สถานที่จัดกิจกรรมมีความเหมาะสม สามารถรองรับผู้เข้าร่วมงาน และมีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้

2) ความเพียงพอของเครื่องมืออุปกรณ์ในการจัดกิจกรรม

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	4.68	.46	มากที่สุด	93.60
2. การให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่	4.68	.49	มากที่สุด	93.60
3. ถนนในชุมชนมีสภาพดี เป็นไปตามมาตรฐาน	4.68	.46	มากที่สุด	93.60
4. มีเครือข่ายถนนครอบคลุมทุกพื้นที่	4.68	.49	มากที่สุด	93.60
5. มีไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณถนน	4.69	.46	มากที่สุด	93.80
6. ทางเท้าได้มาตรฐานและอยู่ในสภาพดี	4.68	.46	มากที่สุด	93.60
7. คุณภาพการให้บริการไฟฟ้า เช่น ไฟไม่ตก ไฟไม่ดับบ่อย	4.69	.50	มากที่สุด	93.80
8. การมีไฟส่องสว่างครอบคลุมพื้นที่สาธารณะ	4.68	.46	มากที่สุด	93.60
9. น้ำประปามีความสะอาด ปลอดภัย	4.69	.49	มากที่สุด	93.80
10. น้ำประปามีเพียงพอต่อการอุปโภค บริโภค	4.68	.46	มากที่สุด	93.60
11. ความรวดเร็วในการซ่อมแซมหรือแก้ไขอุปกรณ์ที่ชำรุด	4.68	.49	มากที่สุด	93.60
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.68	.37	มากที่สุด	93.60
ด้านช่องทางการให้บริการ				
12. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.66	.50	มากที่สุด	93.20
13. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.65	.47	มากที่สุด	93.00
14. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.64	.52	มากที่สุด	92.80
15. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า	4.65	.47	มากที่สุด	93.00
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.65	.42	มากที่สุด	93.00

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ พึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
16. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.69	.53	มากที่สุด	93.80
17. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.70	.52	มากที่สุด	94.00
18. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.68	.52	มากที่สุด	93.60
19. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.68	.46	มากที่สุด	93.60
20. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.69	.53	มากที่สุด	93.80
21. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.69	.57	มากที่สุด	93.80
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.69	.35	มากที่สุด	93.80
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
22. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.68	.57	มากที่สุด	93.60
23. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.66	.50	มากที่สุด	93.20
24. เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้มีคุณภาพเหมาะสมกับงาน	4.68	.57	มากที่สุด	93.60
25. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและสะดวก	4.68	.54	มากที่สุด	93.60
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.67	.40	มากที่สุด	93.40
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.68	.31	มากที่สุด	93.60

ข้อมูลจากตารางที่ 4 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง, การให้บริการด้านประปา) มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 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) มีไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณถนน คุณภาพการให้บริการไฟฟ้า เช่น ไฟไม่ตก ไฟไม่ดับ บ่อย และน้ำประปามีความสะอาด ปลอดภัย

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.65 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์

2) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ และมีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติและความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

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

1) ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้มีคุณภาพเหมาะสมกับงาน และจุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและสะดวก

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการดำเนินงานสวัสดิการสังคม

ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการดำเนินงานสวัสดิการสังคม ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ แสดงในตารางที่ 5 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการดำเนินงานสวัสดิการสังคม

ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก สะดวก คล่องตัว	4.78	.42	มากที่สุด	95.60
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.77	.52	มากที่สุด	95.40
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด	4.78	.44	มากที่สุด	95.60
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ	4.75	.45	มากที่สุด	95.00
5. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง	4.74	.54	มากที่สุด	94.80
6. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.77	.52	มากที่สุด	95.40
7. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	4.78	.42	มากที่สุด	95.60
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.77	.31	มากที่สุด	95.40
ด้านช่องทางการให้บริการ				
8. มีการประชาสัมพันธ์การดำเนินการจัดทำแผน เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.76	.45	มากที่สุด	95.20
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.75	.47	มากที่สุด	95.00
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.74	.49	มากที่สุด	94.80
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	.29	มากที่สุด	95.20
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	.44	มากที่สุด	95.60
12. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	.52	มากที่สุด	95.40
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.77	.52	มากที่สุด	95.40
14. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.78	.44	มากที่สุด	95.60

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ พึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.77	.52	มากที่สุด	95.40
16. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.78	.44	มากที่สุด	95.60
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	.32	มากที่สุด	95.60
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
17. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับ บริการ	4.76	.44	มากที่สุด	95.20
18. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.78	.43	มากที่สุด	95.60
19. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.75	.47	มากที่สุด	95.00
20. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้ บริการ	4.75	.44	มากที่สุด	95.00
21. สถานที่ที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ ขอรับบริการ	4.76	.45	มากที่สุด	95.20
22. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้ บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.79	.46	มากที่สุด	95.80
23. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.75	.44	มากที่สุด	95.00
24. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	4.78	.43	มากที่สุด	95.60
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	.32	มากที่สุด	95.40
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.77	.28	มากที่สุด	95.40

ข้อมูลจากตารางที่ 5 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านการดำเนินงานสวัสดิการสังคม ด้านเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการมีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก สะดวก คล่องตัว การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด และความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ

2) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

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

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย
- 2) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ และจุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ แสดงในตารางที่ 6 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก สะดวก คล่องตัว	4.75	.50	มากที่สุด	95.00
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.73	.47	มากที่สุด	94.60
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด	4.73	.44	มากที่สุด	94.60
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ	4.71	.53	มากที่สุด	94.20
5. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง	4.71	.44	มากที่สุด	94.20
6. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.72	.53	มากที่สุด	94.40
7. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	4.72	.49	มากที่สุด	94.40
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.72	.30	มากที่สุด	94.40
ด้านช่องทางการให้บริการ				
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.75	.43	มากที่สุด	95.00
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.72	.49	มากที่สุด	94.40
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.71	.45	มากที่สุด	94.20
11. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า	4.71	.50	มากที่สุด	94.20
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.72	.31	มากที่สุด	94.40
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
12. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74	.43	มากที่สุด	94.80
13. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	.46	มากที่สุด	95.00
14. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.73	.47	มากที่สุด	94.60
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.74	.51	มากที่สุด	94.80

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ พึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.73	.47	มากที่สุด	94.60
17. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.74	.51	มากที่สุด	94.80
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74	.36	มากที่สุด	94.80
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
18. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับ บริการ	4.74	.46	มากที่สุด	94.80
19. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.72	.53	มากที่สุด	94.40
20. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.73	.46	มากที่สุด	94.60
21. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้ บริการ	4.74	.47	มากที่สุด	94.80
22. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ ขอรับบริการ	4.73	.46	มากที่สุด	94.60
23. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้ บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.74	.46	มากที่สุด	94.80
24. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.72	.53	มากที่สุด	94.40
25. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	4.74	.46	มากที่สุด	94.80
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	.40	มากที่สุด	94.60
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.73	.26	มากที่สุด	94.60

ข้อมูลจากตารางที่ 6 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.72 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก สะดวก คล่องตัว

2) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และการให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.72 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

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

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.74 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่
- 2) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.73 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย และจุดหรือช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก
- 2) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ

6. ระดับความพึงพอใจในภาพรวม

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

ตารางที่ 7 สรุประดับความพึงพอใจตามประเด็นของการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
1. งานด้านการมีส่วนร่วมจัดกิจกรรมประเพณีและวัฒนธรรม ไทยวน คูบัว	4.75	4.73	4.75	4.75
2. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง, การให้บริการด้านประปา)	4.68	4.65	4.69	4.67
3. งานด้านการดำเนินงานสวัสดิการสังคม ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ	4.77	4.76	4.78	4.77
4. งานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้	4.72	4.72	4.74	4.73
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	4.73	4.71	4.74	4.73
ค่าร้อยละของความพึงพอใจ	94.60	94.20	94.80	94.60
ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 7 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานที่สำรวจทั้ง 4 งาน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.73 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.74 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.73 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 8 สรุประดับความพึงพอใจในภาพรวม

รายการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. งานด้านการมีส่วนร่วมจัดกิจกรรมประเพณี และวัฒนธรรม ไทย-ยวน คูบัว	4.75	95.00	มากที่สุด
2. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง, การให้บริการด้านประปา)	4.68	93.60	มากที่สุด
3. งานด้านการดำเนินงานสวัสดิการสังคม ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ	4.77	95.40	มากที่สุด
4. งานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้	4.73	94.60	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	4.73	94.60	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 8 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานที่สำรวจ
จำนวน 4 งาน ดังนี้

1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ
4.73 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2. งานด้านการมีส่วนร่วมจัดกิจกรรมประเพณีและวัฒนธรรม ไทย-ยวน คูบัว พบว่า ผู้รับ
บริการมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.00 ซึ่งเป็น
ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง, การให้บริการ
ด้านประปา) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็น
ร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4. งานด้านการดำเนินงานสวัสดิการสังคม ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ พบว่า
ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.40 ซึ่งเป็น
ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5. งานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ
4.73 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

7. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

และความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้บริหารท้องถิ่น อบต.คูบัว

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล และความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้บริหารท้องถิ่น อบต.คูบัว แสดงในตารางที่ 9 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
และความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้บริหารท้องถิ่น อบต.คูบัว

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ พึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
1. หลักประสิทธิผล (effectiveness)				
1.1 มีผลการปฏิบัติงานที่บรรลุวัตถุประสงค์/ เป้าหมายของแผนการปฏิบัติงานตามงบประมาณ ที่ได้รับ	4.64	.60	มากที่สุด	92.80
1.2 มีกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานที่เป็น มาตรฐาน	4.65	.64	มากที่สุด	93.00
1.3 มีการติดตาม ประเมินผล และพัฒนา ปรับปรุง อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ	4.63	.65	มากที่สุด	92.60
ความพึงพอใจด้านหลักประสิทธิผล	4.64	.60	มากที่สุด	92.80
2. หลักประสิทธิภาพ (efficiency)				
2.1 มีการบริหารจัดการที่ได้ผลงานที่คุ้มค่า เมื่อเทียบกับเป้าหมายงบประมาณ และเวลา ที่ใช้ไป	4.64	.64	มากที่สุด	92.80
2.2 มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นหลักสำคัญ ในการบริหารงาน	4.63	.66	มากที่สุด	92.60
2.3 สามารถแนะแนวทาง/แก้ไขปัญหาการทำงาน หรือแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นจาก การทำงานของหน่วยงาน	4.63	.65	มากที่สุด	92.60
ความพึงพอใจด้านหลักประสิทธิภาพ	4.65	.64	มากที่สุด	93.00
3. หลักการตอบสนอง (Responsiveness)				
3.1 สามารถดำเนินการด้านการให้บริการได้ภายใน ระยะเวลาที่กำหนดไว้	4.64	.64	มากที่สุด	92.80
3.2 สามารถสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจให้แก่ ผู้รับบริการ	4.63	.66	มากที่สุด	92.60
3.3 สามารถตอบสนองความคาดหวัง/ความต้องการ ของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มี ความหลากหลาย และมีความแตกต่างได้	4.63	.65	มากที่สุด	92.60
ความพึงพอใจด้านหลักการตอบสนอง	4.65	.65	มากที่สุด	93.00

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ พึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
4. หลักการความรับผิดชอบ (Accountability)				
4.1 แสดงความรับผิดชอบต่อในการปฏิบัติหน้าที่ และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้	4.67	.62	มากที่สุด	93.40
4.2 มีความรับผิดชอบต่อความคาดหวังของ บุคลากรและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	4.66	.64	มากที่สุด	93.20
4.3 มีสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ	4.66	.64	มากที่สุด	93.20
ความพึงพอใจด้านหลักการความรับผิดชอบ	4.66	.59	มากที่สุด	93.20
5. หลักความโปร่งใส (Transparency)				
5.1 มีกระบวนการทำงานที่เปิดเผย ตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบได้ และสามารถชี้แจงได้ เมื่อมีข้อสงสัย	4.64	.64	มากที่สุด	92.80
5.2 บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของ องค์กรได้อย่างทั่วถึง และข้อมูลมีความถูกต้อง	4.63	.66	มากที่สุด	92.60
ความพึงพอใจด้านหลักความโปร่งใส	4.63	.62	มากที่สุด	92.60
6. หลักการมีส่วนร่วม (Participation)				
6.1 เปิดโอกาสให้บุคลากรได้เข้าร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา/ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง	4.64	.64	มากที่สุด	92.80
6.2 รับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อร่วมคิดแนวทาง หรือร่วมการแก้ไขปัญหา	4.64	.63	มากที่สุด	92.80
6.3 เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมใน กระบวนการตัดสินใจและกระบวนการพัฒนา แผนงานหรืองานด้านต่าง ๆ	4.65	.64	มากที่สุด	93.00
ความพึงพอใจด้านหลักการมีส่วนร่วม	4.64	.60	มากที่สุด	92.80
7. หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization)				
7.1 มีการกำหนดภาระหน้าที่หรือขั้นตอนการ ดำเนินงานของหน่วยงานและมอบหมายงาน แก่บุคลากรในหน่วยงานได้อย่างเหมาะสมกับ ปริมาณงานและคุณภาพของงานที่ทำ	4.64	.64		92.80
7.2 มีการถ่ายโอนอำนาจ การตัดสินใจ การใช้ ทรัพยากร และภารกิจจากผู้บริหารให้ รองผู้บริหารท้องถิ่น หัวหน้าส่วนราชการ เพื่อให้ดำเนินการแทนโดยอิสระตามสมควร	4.64	.63		92.80

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ พึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
7.3 มีการถ่ายโอนอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจ และการดำเนินการให้แก่บุคลากร โดยมุ่งเน้นการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุง กระบวนการและเพิ่มผลผลิตภาพ เพื่อผลการดำเนินงานที่ดี	4.65	.64	มากที่สุด	93.00
ความพึงพอใจด้านหลักการกระจายอำนาจ	4.64	.60	มากที่สุด	92.80
8. หลักนิติธรรม (Rule of Law)				
8.1 มีการใช้อำนาจตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับของ หน่วยงานในการบริหารงานด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.63	.65	มากที่สุด	92.60
8.2 มีการใช้อำนาจในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม	4.63	.64	มากที่สุด	92.60
ความพึงพอใจด้านหลักนิติธรรม	4.63	.61	มากที่สุด	92.60
9. หลักความเสมอภาค (Equity)				
9.1 ผู้รับบริการได้รับการปฏิบัติและได้รับการ บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.62	.66	มากที่สุด	92.40
9.2 มีการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ	4.63	.65	มากที่สุด	92.60
ความพึงพอใจด้านหลักความเสมอภาค	4.62	.63	มากที่สุด	92.40
10. หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented)				
10.1 มีการรับฟังข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลที่ได้รับ ประโยชน์และเสียประโยชน์หรือกลุ่มที่ได้รับ ผลกระทบโดยตรง	4.63	.64	มากที่สุด	92.60
10.2 มีการใช้กระบวนการตัดสินใจเพื่อสรุป ข้อคิดเห็น	4.62	.66	มากที่สุด	92.40
10.3 มีการบริหารงานโดยยึดหลักฉันทามติ	4.63	.65	มากที่สุด	92.60
ความพึงพอใจด้านหลักหลักมุ่งเน้นฉันทามติ	4.63	.62	มากที่สุด	92.60
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	4.64	.59	มากที่สุด	92.80

ข้อมูลจากตารางที่ 9 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล และความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้บริหารท้องถิ่น อบต.คูบัวในภาพรวม คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 92.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารท้องถิ่น อบต.คูบัว จำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย มีดังต่อไปนี้

1) ด้านหลักการความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2) ด้านหลักประสิทธิภาพ และด้านหลักการตอบสนอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3) ด้านหลักประสิทธิผล ด้านหลักการมีส่วนร่วม และด้านการกระจายอำนาจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 หรือคิดเป็นร้อยละ 92.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4) ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักมุ่งเน้นฉันทามติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 หรือคิดเป็นร้อยละ 92.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5) ด้านหลักความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 หรือคิดเป็นร้อยละ 92.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ คือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ในงานบริการที่สำรวจ 4 งาน คือ งานด้านการมีส่วนร่วมจัดกิจกรรมประเพณีและวัฒนธรรม ไทย-ยวน คูบัว งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง, การให้บริการด้านประปา) งานด้านการดำเนินงานสวัสดิการสังคม ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ และงานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ โดยศึกษาความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการในงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานด้านการมีส่วนร่วมจัดกิจกรรมประเพณีและวัฒนธรรม ไทย-ยวน คูบัว จำนวน 278 คน 2) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง, การให้บริการด้านประปา) จำนวน 278 คน 3) งานด้านการดำเนินงานสวัสดิการสังคม ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ จำนวน 278 คน และ 4) งานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ จำนวน 278 คน พื้นที่ในการศึกษา ได้แก่ พื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ดำเนินการสำรวจในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2562

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 4.73 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60
- 1.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20
- 1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80
- 1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60

2. การให้บริการในงานด้านการมีส่วนร่วมจัดกิจกรรมประเพณีและวัฒนธรรม ไท-ยวน
คูบัว พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00
- 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60
- 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00
- 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00

3. การให้บริการในงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง , การให้บริการด้านประปา) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60
- 3.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00
- 3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80
- 3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40

4. การให้บริการในงานด้านการดำเนินงานสวัสดิการสังคม ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40
- 4.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20
- 4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60
- 4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40

5. งานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.73 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 5.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60
- 5.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40
- 5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80
- 5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60

สำหรับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารท้องถิ่น อบต.คูบัว พบว่า ประชาชนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.64 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 92.80 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. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2528). การบริหารงานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่2). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมมาธิราช.
- คณิต ดวงหัตถ์. (2537). สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน
ในเขตเมืองและเขตชนบทของจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาจิตวิทยาการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2539). สภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลศักยภาพและทางเลือก
สู่อนาคต. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นารินทร์ 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: เฮาสออฟ เคอร์มีสท.
- มาเรียม นิลพันธุ์. (2553). วิธีวิจัยทางการศึกษา. (พิมพ์ครั้งที่ 5). นครปฐม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย
ศิลปากร.
- เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). สมาคมสันติบาลเทศบาลแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- สมิต สัจฉกร. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: วิทยูชน.
- สาทิพย์ จินากักดี. (2550). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการล่องแพในเขตอำเภอเมือง
กาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ), กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- สุคนธ์ธาร สุเดชพิภพ. (2549). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวเมืองประวัติศาสตร์เชียงใหม่ อำเภอเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุธรรม วนาศักดิ์. (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). การศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน ตำบลบางขนุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และสุวิมล นภาพ่องกุล. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. 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
ด้านการมีส่วนร่วมจัดกิจกรรมประเพณีและวัฒนธรรม ไทย-ยวน คุบัว
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. กิจกรรมที่จัดตรงกับความต้องการของงาน เช่น การประกวดการแต่งกาย					
2. มีการส่งเสริมการใช้วัสดุหรือสิ่งของต่าง ๆ ที่เป็นเอกลักษณ์ของชาวไทย-ยวน					
3. มีการจัดนิทรรศการให้ความรู้เกี่ยวกับความเป็นมา ความหมาย ความสำคัญ และประเพณีของชาวไทย-ยวน					
4. มีการแสดงมีความเหมาะสมกับงานและรักษาวรรณธรรมประเพณี					
5. ประชาชน เช่น กรรมการหมู่บ้าน ผู้แทนกลุ่มต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการจัดงาน					
6. มีการจัดอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยสำหรับผู้เข้าร่วมงาน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
7. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมอย่างทั่วถึง เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
10. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการดำเนินการ					
11. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการจัดกิจกรรม					
12. เจ้าหน้าที่ดำเนินการในทุกพื้นที่โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
13. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการจัดกิจกรรม					
14. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
15. ความเพียงพอของเครื่องมืออุปกรณ์ในการจัดกิจกรรม					
16. สถานที่จัดกิจกรรมมีความเหมาะสม สามารถรองรับผู้เข้าร่วมงาน					
17. มีการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ร่วมงาน เช่น ที่พัก ที่จอดรถ ที่นั่ง					
18. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง, การให้บริการด้านประปา)
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. 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. มีช่องทางารรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น 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. จุดหรือช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและสะดวก					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....

.....

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ด้านการดำเนินงานสวัสดิการสังคม ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ
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. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก สะดวก คล่องตัว					
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด					
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ					
5. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง					
6. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
7. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
14. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
16. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
17. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ					
18. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
19. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
20. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
21. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ					
22. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
23. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
24. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....

.....

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้
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. 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					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....

.....

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ด้านการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล และความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้บริหารท้องถิ่น
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

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 แสดงความรับผิดชอบต่อในการปฏิบัติหน้าที่ 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 ผู้รับบริการได้รับการปฏิบัติและได้รับการอย่างเท่าเทียมกัน					
9.2 มีการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ					
10. หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented)					
10.1 มีการรับฟังข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลที่ได้รับประโยชน์และเสียประโยชน์หรือกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรง					
10.2 มีการใช้กระบวนการตัดสินใจเพื่อสรุปข้อคิดเห็น					
10.3 มีการบริหารงานโดยยึดหลักฉันทามติ					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง