

ที่ รบ ๗๓๔๐๑/ว

๒๕๖๓



องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว
อำเภอเมืองราชบุรี รบ. ๗๐๐๐๐

๑ สิงหาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน กำนันตำบลคูบัว ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้าน สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัวทุกท่าน

สิ่งที่ส่งมาด้วย ประกาศรายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว ได้ดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว จำนวน ๔ งาน เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการมีด้านคุณภาพการให้บริการ ๑) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอย ของ อบต.คูบัว ๒) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องาน/ภารกิจ/กิจกรรม/การควบคุมและป้องกันโรค ๓) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของ อบต.คูบัว ๔) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัด อบต.คูบัว โดยได้ว่าจ้างสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง จังหวัดราชบุรี ซึ่งเป็นองค์กรกลางทำหน้าที่ในการประเมินความพึงพอใจ และบัดนี้สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงได้ดำเนินการประเมินผลเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว จึงขอประกาศรายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ให้ทุกท่านทราบ และขอความร่วมมือมายังท่านช่วยปิดประกาศประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในหมู่บ้านได้รับทราบสำหรับข้อมูลรายละเอียดทั้งหมดสามารถดาวน์โหลดดูได้ทางเว็บไซต์ อบต.คูบัว <http://www.kubua.go.th>

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นายพจธณศล ธนิกกุล)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว

สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

โทร. ๐๓๒-๗๓๐๑๓๒ ต่อ ๑๐๑

โทรสาร ๐๓๒-๗๓๐๑๓๒ ต่อ ๑๐๓

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : kubua@kubua.go.th

"วิสัยทัศน์จังหวัดราชบุรี : เมืองเกษตรสีเขียว เศรษฐกิจมั่นคง สังคมมีความสุข"



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว

เรื่อง ประกาศรายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี ได้ว่าจ้างสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง จังหวัดราชบุรี ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ตามโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว ภายในเดือนกรกฎาคม ถึงเดือน สิงหาคม ๒๕๖๓ จำนวน ๔ งาน เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

๑. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอย ของ อบต.คูบัว
๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องาน/ภารกิจ/กิจกรรม/การควบคุมและป้องกันโรค
๓. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของ อบต.คูบัว
๔. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัด อบต.คูบัว
จำนวน ๓ ศูนย์

บัดนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ได้ส่งมอบรายงานผลการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว เรียบร้อยแล้ว โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการในแต่ละงานที่ศึกษา ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) ซึ่งประกอบด้วย ๑) งานจัดการขยะมูลฝอย จำนวน ๒๗๘ คน ๒) งาน/ภารกิจ/กิจกรรม/การควบคุมและป้องกันโรค จำนวน ๒๗๘ คน ๓) งานด้านจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว จำนวน ๒๗๘ คน และ ๔) งานด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจำนวน ๖๖ คน สรุปผลการประเมิน ดังนี้

๑. คุณภาพการให้บริการในภาพรวม ทั้ง ๔ งาน ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๖ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังนี้

๑.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับ ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

๑.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับ ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

๑.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับ ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

๑.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับ ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

๒. สรุประดับความพึงพอใจในภาพรวม ในงานสำรวจทั้ง ๔ งาน ดังนี้

๑. การให้บริการในงานจัดการขยะมูลฝอย พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

๔. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๕ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๒ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๕ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๔ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด

จากรายงานผลการศึกษความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

๑. ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว ควรนำผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อศึกษาแนวทางเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม
๒. ควรรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการประเมินให้ประชาชนในท้องถิ่น ทราบโดยทั่วกัน
๓. ควรใช้ผลการประเมินในการพิจารณาแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติ และความสามารถในการตอบสนอง วัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนา หรือแผนปฏิบัติงานของหน่วยงาน
๔. ควรใช้ผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ไขปัญหา หรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งภาคการระยะสั้นและระยะยาว
๕. ควรกำหนดแนวทางที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนในการเปิดช่องทางให้สาธารณชนได้รับทราบและมีส่วนร่วมในการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการแก้ไขปัญหา และการตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่ามีการ ดำเนินการที่ใส่ใจต่อปัญหาของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

๑. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์การตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านการกำหนดประเด็นปัญหา แนวทางที่ได้ผลในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ
๒. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
๓. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของประชาชน
๔. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในด้านสัดส่วนผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย ผลผลิตต่อกำลังคน ผลผลิตต่อหน่วยเวลา และการประหยัดทรัพยากรการจัดการ
๕. ควรมีการศึกษาเกณฑ์ประสิทธิผลอื่นๆ นอกเหนือจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น ระดับการบรรลุเป้าหมาย ระดับการมีส่วนร่วม ระดับความพึงพอใจ และความเสี่ยงของการดำเนินงานตามโครงการ

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว จึงขอประกาศรายงานผลความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะ เพื่อเผยแพร่ได้รับทราบโดยทั่วกัน และเพื่อใช้ข้อมูลดังกล่าวในการวางแผนแก้ไขและปรับปรุงบริการของหน่วยงาน ให้ดียิ่งขึ้นเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยส่วนรวม รวมทั้งใช้ข้อมูลในเชิงประจักษ์เพื่อประกอบการอ้างอิง ผลการดำเนินงานบริหารจัดการตามมาตรฐานการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA) มิติด้านการบริหารจัดการ การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่แสดงให้เห็นถึงคะแนนที่มีต่อการให้บริการ และเพื่อใช้ออกสารดังกล่าวสำหรับแสดงผลสำรวจความพึงพอใจ การให้บริการตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของหน่วยงาน รองรับการประเมินความโปร่งใสในการดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ของประชาชนต่อการบริการ เป็นรายงานผลของปี พ.ศ.๒๕๖๓ โดยรายละเอียดทั้งหมดนั้นสามารถ ติดต่อขอรับบริการข้อมูลข่าวสารได้ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว และสามารถเปิดอ่าน เอกสารได้ทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว โดยดาวน์โหลดที่ www.kubua.go.th แลบริการประชาชน หัวข้อ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

๑๕

(นายพจรุณศล ธนิกกุล)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว



ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว
อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

โดย
สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

สิงหาคม 2563

ชื่องานวิจัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี
ผู้วิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
ปีที่วิจัย พ.ศ. 2563

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ งานการจัดการขยะมูลฝอย งาน/ภารกิจ/กิจกรรม/การควบคุมและป้องกันโรค งานด้านการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว และงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้รับบริการในงานทั้ง 4 งาน จำนวน 900 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัย พบว่า

1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. งานการจัดการขยะมูลฝอย พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. งาน/ภารกิจ/กิจกรรม/การควบคุมและป้องกันโรค พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.73 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. งานด้านการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
5. งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.84 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

คำนำ

รายงานฉบับนี้เป็นผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ประโยชน์ด้านการบริหารจัดการที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่ อย่างไร เพื่อที่จะนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการวางแผนแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยส่วนรวมต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนาขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว สำหรับการอำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาของการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งช่วยให้การศึกษานี้เป็นไปอย่างราบรื่นและบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
สิงหาคม 2563

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
ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี.....	5
ภารกิจและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล.....	19
ความสำคัญของการติดตามการดำเนินการตามแผนพัฒนา.....	21
การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	24
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	29
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ.....	37
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	40
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	43
ตัวแปรที่ศึกษา.....	43
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	43
วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	44
เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	44
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	45
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	46

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล.....	47
ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานการจัดการขยะมูลฝอย	49
ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงาน/ภารกิจ/กิจกรรม/การควบคุมและป้องกันโรค.....	51
ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว.....	54
ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก).....	57
ระดับความพึงพอใจในภาพรวม.....	59
5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....	61
สรุปผลการศึกษา.....	61
ผลการศึกษา.....	61
ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้.....	63
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป.....	63
บรรณานุกรม.....	64
ภาคผนวก.....	65
ภาคผนวก ก เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล.....	66

บัญชีตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามเพศ.....	47
2	ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษา.....	48
3	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานการจัดการขยะมูลฝอย.....	49
4	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องาน/ภารกิจ/กิจกรรม/การควบคุม และป้องกันโรค.....	51
5	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดการแก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว.....	54
6	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก).....	57
7	สรุประดับความพึงพอใจตามประเด็นของการให้บริการ.....	59
8	สรุประดับความพึงพอใจในภาพรวม.....	60

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ งานการจัดการขยะมูลฝอย งาน/ภารกิจ/กิจกรรม/การควบคุมและป้องกันโรค งานด้านการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว และงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 4 ประเด็นดังต่อไปนี้ คือ

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

การสำรวจในครั้งนี้ดำเนินการในเดือนกรกฎาคมถึงสิงหาคม พ.ศ. 2563 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการในแต่ละงานที่ศึกษา ซึ่งประกอบด้วย 1) งานการจัดการขยะมูลฝอย จำนวน 278 คน 2) งาน/ภารกิจ/กิจกรรม/การควบคุมและป้องกันโรค จำนวน 278 คน 3) งานด้านการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว จำนวน 278 คน และ 4) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) จำนวน 66 คน

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

1. ประเด็นของการศึกษา

1) งานการจัดการขยะมูลฝอย

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว
2. การจัดเก็บขยะ สิ่งปฏิกูลในที่สาธารณะตรงตามกำหนดเวลา และจัดเก็บอย่างสม่ำเสมอ
3. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค

เท่าเทียมกัน

4. บริเวณที่ทิ้งขยะสะอาด ถูกสุขอนามัย
5. การให้บริการครอบคลุมพื้นที่
6. สถานที่สาธารณะมีความสะอาด ไม่มีสิ่งปฏิกูล

ด้านช่องทางการให้บริการ

7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์

8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

10. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
11. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
13. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ
14. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการดำเนินการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

15. ความเหมาะสมของที่ว่างถึงหรือภาชนะรองรับขยะมูลฝอย
16. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ
17. มีรถเก็บขยะ เครื่องมืออุปกรณ์มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน
18. มีถังขยะจำนวนเพียงพอ

2) งาน/ภารกิจ/กิจกรรม/การควบคุมและป้องกันโรค

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. มีการจัดทำทะเบียนจำแนกตามสุขภาพ เช่น ช่วยเหลือตัวเองได้ ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ ผู้ป่วยเรื้อรัง
2. การจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพอย่างต่อเนื่อง เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี
3. การจัดกิจกรรมดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน เช่น การเยี่ยมบ้าน
4. การจัดกิจกรรมอื่น ๆ ด้านสุขภาพ เช่น ด้านสุขภาพ ช่องปาก ด้านสายตา
5. การจัดกิจกรรมนันทนาการ หรือกีฬาให้กับผู้สูงอายุ
6. การจัดอบรมให้ความรู้เรื่องการดูแลผู้สูงอายุให้กับสมาชิก ในครอบครัว
7. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว
8. การดำเนินการครอบคลุมพื้นที่บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ

9. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
10. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
11. การจัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็น
12. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

13. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
14. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
15. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมใน การให้บริการ
16. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้
17. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

18. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

19. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ

20. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับ

บริการ

21. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม

22. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ

23. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับ บริการ

24. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย

3) งานด้านการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. มีการจัดตั้งศูนย์การจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

2. มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์การจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

3. มีการปกปิดข้อมูลของผู้มาร้องเรียน

4. ขั้นตอนการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว

5. ประชาชนมีความสะดวกในการติดต่อศูนย์การจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของ

องค์การบริหารส่วนตำบล

ด้านช่องทางการให้บริการ

6. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย เว็บไซต์

7. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์

8. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

9. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

10. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

11. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ

12. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจง

ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

13. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

14. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่

ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

15. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ

16. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับ

บริการ

17. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม

18. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ

19. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ

20. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย
21. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้

4) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ขั้นตอนการขอรับบริการสะดวก ไม่ยุ่งยาก
2. การให้บริการครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบ
3. การให้บริการมีความเป็นธรรม เสมอภาคเท่าเทียมกัน
4. การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา เช่น การรับสมัคร การดำเนินการจัดการเรียน

การสอน

5. การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการจัดการเรียนการสอน และกิจกรรมอื่น ๆ
6. การจัดการเรียนการสอนเน้นพัฒนาเด็กครบทุกด้าน ได้แก่ ร่างกาย สติปัญญา

ศีลธรรม อารมณ์ สังคม

7. กิจกรรมที่จัดมีความเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ของเด็ก

ด้านช่องทางการให้บริการ

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

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

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

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

2. ผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี มีดังต่อไปนี้

รายการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. งานการจัดการขยะมูลฝอย	4.75	95.00	มากที่สุด
2. งาน/ภารกิจ/กิจกรรม/การควบคุมและป้องกันโรค	4.73	94.60	มากที่สุด
3. งานด้านการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว	4.71	94.20	มากที่สุด
4. งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	4.84	96.80	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	4.76	95.20	มากที่สุด

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี มีดังต่อไปนี้

1. คุณภาพการให้บริการในภาพรวม ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20
- 1.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20
- 1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40
- 1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20

2. การให้บริการในงานการจัดการขยะมูลฝอย พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00
- 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20
- 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00
- 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20

3. การให้บริการในงาน/ภารกิจ/กิจกรรม/การควบคุมและป้องกันโรค พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80
- 3.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40
- 3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00
- 3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40

4. การให้บริการในงานด้านการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20
- 4.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40
- 4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20
- 4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40

5. การให้บริการในงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.84 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 5.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00
- 5.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40
- 5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00
- 5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัวควรนำผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนาย่างเป็นรูปธรรม
2. ควรรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการประเมินให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน
3. ควรใช้ผลประเมินในการพิจารณาแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติ และความสามารถในการตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน
4. ควรใช้ผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหาหรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว
5. ควรกำหนดแนวทางที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนในการเปิดช่องทางให้สาธารณชนได้รับทราบและมีส่วนร่วมในการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการแก้ปัญหา 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

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการศึกษา

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบบประชาธิปไตย โดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลาง และให้ประชาชนได้มีส่วนในการบริหารงานชุมชนท้องถิ่น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นการจัดความสัมพันธ์ทางอำนาจหน้าที่ใหม่ระหว่างส่วนกลางกับส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสภาพการณ์บ้านเมืองที่เปลี่ยนแปลงไปในสภาวะที่สังคมมีกลุ่มที่หลากหลายมีความต้องการ และความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้นและแตกต่างกัน เพื่อให้สามารถตอบสนองปัญหา ความต้องการที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์และตรงกับความต้องการของท้องถิ่น โดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้มอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่น ดำเนินการปกครองตนเอง และจัดตั้งบริการสาธารณะบางประการเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

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

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

ขั้นตอนต่อจากการวางแผนก็คือ การนำแผนไปปฏิบัติและการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของแผนในลักษณะของการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับเป้าหมายหลังสิ้นสุดการปฏิบัติงานแล้ว ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงความก้าวหน้า ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของโครงการ ซึ่งจำเป็นที่จะต้องอาศัยเครื่องมือการประเมินที่แม่นยำ (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 การบริหารจัดการโดยยึดหลักความประหยัดและคุ้มค่ากับจุดมุ่งหมายเพื่อให้บริการแก่ประชาชนโดยรวม

ผลของการสำรวจในครั้งนี้จะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำผลการประเมินไปใช้เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งเพื่อเป็นสารสนเทศการประเมินในการรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการประเมินให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน นอกจากนี้ ผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามโครงการควรใช้ผลประเมินในการพิจารณาแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติ และความสามารถในการตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงานและการริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานการจัดการขยะมูลฝอย 2) งาน/ภารกิจ/กิจกรรม/การควบคุมและป้องกันโรค 3) งานด้านการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว และ 4) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 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) งานการจัดการขยะมูลฝอย จำนวน 1,000 คน
- 2) งาน/ภารกิจ/กิจกรรม/การควบคุมและป้องกันโรค จำนวน 1,000 คน
- 3) งานด้านการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว

จำนวน 1,000 คน

- 4) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) จำนวน 81 คน

2.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกำหนดโดยใช้ตารางของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (มาเรียม นิลพันธุ์, 2553) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 900 คน โดยจำแนกตามประเภทงานบริการดังต่อไปนี้

- 1) งานการจัดการขยะมูลฝอย จำนวน 278 คน
- 2) งาน/ภารกิจ/กิจกรรม/การควบคุมและป้องกันโรค จำนวน 278 คน

3) งานด้านการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว จำนวน 278 คน

4) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) จำนวน 66 คน

3. ระยะเวลาในการศึกษา

เดือนกรกฎาคม ถึง เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563

นิยามศัพท์เฉพาะ

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

2. **ประชาชน** หมายถึง ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ในงานให้บริการ 4 งาน ได้แก่ 1) งานการจัดการขยะมูลฝอย 2) งาน/ภารกิจ/กิจกรรม/การควบคุมและป้องกันโรค 3) งานด้านการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว และ 4) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

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

4. **งานให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล** หมายถึง งานที่องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการใน 4 งาน ได้แก่ 1) งานการจัดการขยะมูลฝอย 2) งาน/ภารกิจ/กิจกรรม/การควบคุมและป้องกันโรค 3) งานด้านการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว และ 4) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี
2. ภารกิจและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล
3. ความสำคัญของการติดตามการดำเนินการตามแผนพัฒนา
4. การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
5. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
6. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

1. ด้านกายภาพ

1) ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัวตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองราชบุรี ไปทางทิศใต้ระยะทาง 5 กิโลเมตร ระหว่างเส้นทางที่ 13 องศา 29 ลิปดาเหนือ เส้นแวงที่ 99 องศา 55 ลิปดาตะวันตก มีเนื้อที่ประมาณ 25 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 15,625 ไร่ และมีอาณาเขตติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลต่าง ๆ ดังนี้

- | | |
|-------------|--|
| ทิศเหนือ | ติดต่อกับตำบลดอนตะโก และตำบลบ้านไร่ อำเภอเมืองราชบุรี |
| ทิศใต้ | ติดต่อกับตำบลบ่อกระดาน อำเภอปากท่อ |
| ทิศตะวันออก | ติดต่อกับตำบลบ้านไร่ อำเภอเมืองราชบุรี และตำบลเกาะศาลพระ
อำเภอวัดเพลง |
| ทิศตะวันตก | 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 Fdyฤดูร้อนเริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 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 ไม้ผลและพืชผัก จำแนกลักษณะความเหมาะสมและข้อจำกัดของดินตำบลคูบัว แบ่งออกเป็น 8 กลุ่ม ดังนี้

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

(2) กลุ่มชุดดินที่ 3 เนื้อดินเป็นพวกดินเหนียวดินบนเป็นสีเทาเข้ม สีน้ำตาลปนเทาเข้ม ดินล่างเป็นสีเทาหรือสีน้ำตาลอ่อน มีศักยภาพเหมาะสมในการทำนา อย่างไรก็ตามดินชุดนี้สามารถเปลี่ยนสภาพการใช้ประโยชน์จากนาข้าวเป็นปลูกพืชไร่ ไม้ผล และพืชผักได้ ถ้าได้มีการพัฒนาที่ดิน

(3) กลุ่มชุดดินที่ 6 เนื้อดินเป็นดินเหนียว ดินบนมีสีเทาแก่ ดินล่างมีสีน้ำตาลปนเทาหรือสีเทา มีศักยภาพเหมาะสมที่จะใช้ทำนาในช่วงฤดูฝนและในช่วงฤดูแล้งสามารถปลูกพืชผัก หรือพืชอื่นที่มีอายุสั้นได้

(4) กลุ่มชุดดินที่ 7 เนื้อดินเป็นพวกดินเหนียว สีดินมีสีน้ำตาล หรือสีน้ำตาลปนเทา มีศักยภาพความเหมาะสมในการทำนามากกว่าปลูกไร่ ไม้ผล และพืชผัก

(5) กลุ่มชุดดินที่ 16 เนื้อดินเป็นดินร่วนปนทรายแบ่ง สีดินมีสีน้ำตาลอ่อน หรือสีน้ำตาลปนเทา มีศักยภาพที่จะใช้ทำนามากกว่าปลูกพืชไร่ ไม้ผลและพืชผัก

(6) กลุ่มชุดดินที่ 18 เนื้อดินบนเป็นดินร่วนปนทรายหยาบ มีศักยภาพเหมาะสมในการทำนามากกว่าการปลูกพืชไร่ พืชผักและผลไม้ ยกเว้นถ้าได้มีการปรับปรุงแก้ไขปัญหาน้ำขังและการระบายน้ำของดิน

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

(8) กลุ่มชุดดินที่ 36 เนื้อดินบนเป็นดินร่วนปนทราย ส่วนดินล่างเป็นดินร่วนปนดินเหนียวหรือดินร่วนเหนียวปนทราย มีศักยภาพเหมาะสมในการปลูกพืชไร่ ไม้ผล ไม้ยืนต้น และปลูกผักบางชนิด ไม่เหมาะสมในการทำนา

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

1) เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัวมีพื้นที่เขตการปกครองทั้งหมด 15 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านตากแดด มีบ้านจำนวน 680 หลัง มีครัวเรือนจำนวน 228 ครัวเรือน

หมู่ที่ 2 บ้านระนอง มีบ้านจำนวน 128 หลัง มีครัวเรือนจำนวน 90 ครัวเรือน

หมู่ที่ 3 บ้านหนองขันธุ์ มีบ้านจำนวน 259 หลัง มีครัวเรือนจำนวน 137 ครัวเรือน

หมู่ที่ 4 บ้านไต้ มีบ้านจำนวน 170 หลัง มีครัวเรือนจำนวน 111 ครัวเรือน

หมู่ที่ 5 บ้านตะโก มีบ้านจำนวน 132 หลัง มีครัวเรือนจำนวน 76 ครัวเรือน

หมู่ที่ 6 บ้านสระโบสถ์ มีบ้านจำนวน 264 หลัง มีครัวเรือนจำนวน 157 ครัวเรือน

หมู่ที่ 7 บ้านใหม่ มีบ้านจำนวน 190 หลัง มีครัวเรือนจำนวน 141 ครัวเรือน

หมู่ที่ 8 บ้านหนองยายแก้ว มีบ้านจำนวน 131 หลัง มีครัวเรือนจำนวน 55 ครัวเรือน

หมู่ที่ 9 บ้านปากห้วย มีบ้านจำนวน 394 หลัง มีครัวเรือนจำนวน 246 ครัวเรือน
หมู่ที่ 10 บ้านท่าช้าง มีบ้านจำนวน 212 หลัง มีครัวเรือนจำนวน 93 ครัวเรือน
หมู่ที่ 11 บ้านโพธิ์ มีบ้านจำนวน 236 หลัง มีครัวเรือนจำนวน 184 ครัวเรือน
หมู่ที่ 12 บ้านหัวนา มีบ้านจำนวน 130 หลัง มีครัวเรือนจำนวน 105 ครัวเรือน
หมู่ที่ 13 บ้านต้นแหง มีบ้านจำนวน 183 หลัง มีครัวเรือนจำนวน 94 ครัวเรือน
หมู่ที่ 14 บ้านหนามพุดดอ มีบ้านจำนวน 211 หลัง มีครัวเรือนจำนวน 105 ครัวเรือน
หมู่ที่ 15 บ้านไร่ต้นมะม่วง มีบ้านจำนวน 297 หลัง มีครัวเรือนจำนวน 127 ครัวเรือน
รวม มีบ้าน (ปกติ) 3,617 หลัง มีครัวเรือน (จปฐ.) 1,949 ครัวเรือน

(ข้อมูลจำนวนบ้าน จากสำนักบริหารการทะเบียน อำเภอเมืองราชบุรี ณ เดือนเมษายน พ.ศ. 2563) (ข้อมูลจำนวนครัวเรือน จากฐานข้อมูล จปฐ. สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอเมืองราชบุรี ระดับตำบล ปี 2562)

2) การเลือกตั้ง

แบ่งเขตการเลือกตั้งตามเขตการปกครอง 15 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านตากแดด จำนวนผู้มีสิทธิออกเสียงลงคะแนนเลือกตั้ง 1,180 คน
หมู่ที่ 2 บ้านระนอง จำนวนผู้มีสิทธิออกเสียงลงคะแนนเลือกตั้ง 369 คน
หมู่ที่ 3 บ้านหนองขันธุ์ 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 บ้านต้นแหง จำนวนผู้มีสิทธิออกเสียงลงคะแนนเลือกตั้ง 518 คน
หมู่ที่ 14 บ้านหนามพุดดอ จำนวนผู้มีสิทธิออกเสียงลงคะแนนเลือกตั้ง 669 คน
หมู่ที่ 15 บ้านไร่ต้นมะม่วง จำนวนผู้มีสิทธิออกเสียงลงคะแนนเลือกตั้ง 723 คน
รวม จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ทั้งหมด 8,799 คน

(ข้อมูลทะเบียนรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร วันอาทิตย์ที่ 24 มีนาคม 2562)

3. ประชากร

1) ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

จำนวนประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว ปี พ.ศ. 2563 ทั้งสิ้น 11,042 คน
(ข้อมูลสถิติประชากรจากสำนักบริหารการทะเบียน อำเภอเมืองราชบุรี ณ เดือน
เมษายน พ.ศ. 2563) แยกเป็นชาย 5,230 คน หญิง 5,812 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 438.04 ต่อ
ตารางกิโลเมตร ประชากรแยกตามเขตการปกครอง ดังนี้

เขตการปกครอง	ชาย	หญิง	รวม (คน)
หมู่ที่ 1 บ้านตากแดด	697	769	1,466
หมู่ที่ 2 บ้านระหนอง	213	254	467
หมู่ที่ 3 บ้านหนองขันธุ์	344	391	735
หมู่ที่ 4 บ้านใต้	278	324	602
หมู่ที่ 5 บ้านตะโก	161	183	344
หมู่ที่ 6 บ้านสระโบสถ์	369	398	767
หมู่ที่ 7 บ้านใหม่	309	361	670
หมู่ที่ 8 บ้านหนองยายแก้ว	188	206	394
หมู่ที่ 9 บ้านปากห้วย	560	606	1,166
หมู่ที่ 10 บ้านท่าช้าง	315	365	680
หมู่ที่ 11 บ้านโพธิ์	398	455	853
หมู่ที่ 12 บ้านหัวนา	227	226	453
หมู่ที่ 13 บ้านต้นแหวน	291	342	633
หมู่ที่ 14 บ้านหนามพุงดอ	431	446	877
หมู่ที่ 15 บ้านไร่ต้นมะม่วง	449	486	935

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
ปี พ.ศ. 2562	ชาย 5,225 คน	หญิง 5,793 คน	รวม 11,018 คน

มีอัตราการเพิ่มขึ้นของประชากรตำบลคูบัว ที่เพิ่มขึ้น ในแต่ละปีย้อนหลัง

2) ช่วงอายุและจำนวนประชากร

(ข้อมูลจำนวนประชากรแยกตามช่วงอายุ จากสำนักบริหารการทะเบียน อำเภอเมืองราชบุรี ณ เดือน มีนาคม พ.ศ. 2563)

แยกตามช่วงอายุ	ชาย	หญิง	รวม (คน)
จำนวนประชากรเด็กและเยาวชน อายุต่ำกว่า 18 ปี	1,150	1,167	2,317
จำนวนประชากร อายุ 19 - 59 ปี	3,225	3,445	6,670
จำนวนประชากรผู้สูงอายุ อายุ 60 ปีขึ้นไป	855	1,200	2,055
รวม	5,230	5,812	11,042

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) มีศูนย์การเรียนชุมชน (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

ตำบลคูบัวมีฝ่ายปกครองท้องที่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติหน้าที่คอยสอดส่องตรวจตรา และสังเกตสถานการณ์ว่าบุคคลใดหรือผู้ใดทั้งภายในท้องที่และบุคคลภายนอกจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับการเกิดอาชญากรรมและการกระทำผิดในพื้นที่ โดยมีป้อมสายตรวจตำรวจชุมชนตำบลคูบัว ตั้งทำการอยู่บริเวณวัดโฆลงสุวรรณคีรี หมู่ที่ 6 จำนวน 1 แห่ง มีเจ้าหน้าที่

ตำรวจประจำพื้นที่ดูแลป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และมีการประชุมรักษาความมั่นคงประจำตำบลคูบัว เดือนละ 1 ครั้ง สถานภาพอาชญากรรมการกระทำผิดกฎหมายมีแนวโน้มไม่เกิดปัญหา

4) ยาเสพติด

ตำบลคูบัว ยังมีสถานการณ์ปัญหาเสพติด มีการแพร่ระบาดของยาเสพติด ส่วนใหญ่เป็นการแพร่ระบาดของยาเสพติดในพื้นที่ในกลุ่มประชากรผู้ใช้แรงงาน และกลุ่มเยาวชน แนวโน้มปัญหาเสพติดที่เกิดขึ้น ซึ่งแต่ละหน่วยงานได้ทำงานพยายามแก้ไขปัญหาเสพติด ทำให้สามารถลดปัญหาลงต่อเนื่อง แนวโน้มปัญหาเสพติดในพื้นที่ยังไม่รุนแรงแต่อย่างใด

5) การสังคมสงเคราะห์

ตำบลคูบัวยังมีบางครัวเรือนที่มีบ้านอยู่อาศัยไม่มั่นคง และยังมีผู้ด้อยโอกาสที่ยากจนที่ควรได้รับการช่วยเหลือแก้ไขเฉพาะรายด้วยการจัดสวัสดิการสังคมให้การสงเคราะห์สำหรับผู้ด้อยโอกาสโดยมีหน่วยงานอื่นร่วมช่วยเหลือพื้นฐานแก่ผู้ที่ประสบความเดือดร้อน และองค์การบริหาร ส่วนตำบลคูบัวได้ดำเนินการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์

ข้อมูลเบี้ยยังชีพ มีดังนี้

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

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 อยู่ในเขตพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดราชบุรี สามารถจ่ายไฟฟ้าได้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน และทั่วถึงทุกหลังคาเรือน และองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัวได้ดำเนินการขยายเขตไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ ติดตั้งโคมไฟส่องถนนหมู่บ้านและเพิ่มเติมในจุดที่แสงสว่างไม่เพียงพอ และพื้นที่เสี่ยงภัย ครอบคลุมพื้นที่ที่ประชาชนต้องการบริเวณถนน ตอก 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

6. ระบบเศรษฐกิจ

1) การเกษตร

ภาคเกษตรกรรมตำบลคูบัว ส่วนใหญ่ประชากรประกอบอาชีพหลัก ได้แก่ การทำ นาข้าว การทำสวนผักและผลไม้ การทำนา เป็นการเช่าที่ดินทำนา 50-60 % ของเกษตรกรที่ทำนา ทำนาแบบหว่านน้ำตม ได้ผลผลิตเฉลี่ย 70-75 ถัง/ไร่ การทำสวนผัก เป็นการทำสวนผักโดยซื้อเมล็ดพันธุ์จากผู้ค้า ปลุกพืชชำที่เดิมๆ ผลตอบแทนจากการทำนาและทำสวนผักในปัจจุบัน เมื่อหักค่าใช้จ่ายและค่าแรงแล้ว ได้กำไรน้อยมาก ถ้าเป็นช่วงราคาผลผลิตตกต่ำ หรือเกิดภัยธรรมชาติจะเกิดการขาดทุน

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 บ้านหนองซันธุ์	1,250	849	0	48	9	9	331
หมู่ที่ 4 บ้านไต้	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 บ้านห้วยนา	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 ส่วนพื้นที่มีการเลี้ยงและจำหน่ายจะเป็นการเลี้ยงในลักษณะอาชีพเสริม ที่ตั้งบ่อมักจะอยู่ใกล้บ้าน ในฤดูแล้งจะขาดน้ำ ฤดูฝนน้ำจะหลากท่วมบ่อเป็นประจำ ชนิดสัตว์น้ำที่เลี้ยงส่วนใหญ่จึงเป็นลักษณะปล่อยให้หากินตามธรรมชาติ ไม่มีการดูแลรักษา พันธุ์ปลาที่นำมาปล่อยเป็นปลากินพืช เช่น ปลานิล ปลาดุก ปลาตะเพียนขาว ปลาดุก ฯลฯ ส่วนที่มีการเลี้ยงและจำหน่ายเป็นอาชีพหลักนั้นจะเป็นการเลี้ยงกุ้งขาวในพื้นที่ ซึ่งมีไม่กี่ครัวเรือน

3) การปศุสัตว์

ภาคการปศุสัตว์ในตำบลคูบัว มีเพียงไม่กี่ครัวเรือน ประกอบอาชีพเลี้ยงและจำหน่ายสัตว์ ได้แก่ เลี้ยงสุกร ไก่พื้นเมือง ไก่เนื้อ เป็ด วัวเนื้อ ฯลฯ

4) การบริการ

ภาคการบริการในตำบลคูบัว ส่วนใหญ่มีสถานประกอบการค้าและการบริการที่ขายสินค้าและบริการขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อชีวิตประจำวัน เช่น ร้านค้าขายของชำ ร้านขายอาหาร ร้านขายผักและผลไม้ และร้านขายผ้า ส่วนใหญ่เป็นประเภทกิจการขนาดเล็ก ประเภทเบ็ดเตล็ด ผลิตภัณฑ์สินค้าของชำที่ให้บริการในละแวกชุมชน และในด้านการท่องเที่ยวภายในตำบล

5) การท่องเที่ยว

ภาคการท่องเที่ยวตำบลคูบัว มีโบราณสถานที่น่าสนใจและมีคุณค่าควรแก่การศึกษาที่สำคัญ ได้แก่ โบราณสถานหมายเลข 1 โคนายใหญ่ ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 บ้านระนอง โบราณสถานหมายเลข 18 วัดโขลงสุวรรณคีรี ตั้งอยู่ในวัดโขลงสุวรรณคีรี โบราณสถานหมายเลข 24 และ 25 โคนายพวง ตั้งอยู่หมู่ที่ 6 บ้านสระโบสถ์ โบราณสถานหมายเลข 8 วัดคูบัว ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 บ้านตะโก และยังมีศูนย์วัฒนธรรมเฉลิมราช จิปาถะภัณฑ์สถานบ้านคูบัว เป็นแหล่งเรียนรู้ทางประวัติศาสตร์ ศาสนาศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่นของตำบลคูบัวที่น่าสนใจอีกแห่งหนึ่ง มีกาถวิถีสุมชน ตั้งอยู่ในวัดโขลงสุวรรณคีรี เปิดเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมไท-ยวน ซึ่งได้รับความสนใจเป็นกิจกรรมการท่องเที่ยวหลักของตำบลคูบัว และมีหน่วยงานราชการให้การส่งเสริมตามแนวทางขับเคลื่อนตลาดประชารัฐ ตลาดวัฒนธรรม ถนนวัฒนธรรม เพื่อเป็นทางเลือกให้กับนักท่องเที่ยวได้มาเที่ยวชมและเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชน อันจะนำมาซึ่งรายได้และการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ให้ดีขึ้น

6) อุตสาหกรรม

ภาคอุตสาหกรรมในตำบลคูบัว มีสถานประกอบการอุตสาหกรรม จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ อุตสาหกรรมทอผ้า จำนวน 3 แห่ง ตั้งอยู่ในหมู่ที่ 3 หมู่ที่ 2 และหมู่ที่ 8 มีอุตสาหกรรมพลาสติกจำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 12 ซึ่งเป็นโรงงานอุตสาหกรรมที่มีอยู่เดิม ตำบลคูบัวทั้งตำบลอยู่ในเขตบังคับใช้ผังเมืองรวมจังหวัดราชบุรีที่กำหนดไว้เป็นที่ดินประเภทชนบทและเกษตรกรรม (สีเขียว) จึงมีข้อห้ามโรงงานตามประเภทชนิดและจำพวกที่กำหนดให้ดำเนินการได้ตามบัญชีท้ายกฎกระทรวงผังเมืองรวมจังหวัดราชบุรี พ.ศ. 2555 เพื่อเป็นแนวทางพัฒนา และการดำรงรักษาเมืองและบริเวณที่เกี่ยวข้องหรือชนบทในด้านการใช้ประโยชน์ในทรัพย์สิน การคมนาคมและขนส่ง การสาธารณสุขปโภคบริการสาธารณะและสภาพแวดล้อม

7) การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

ภายในตำบลคูบัว มีร้านจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค ซึ่งตั้งอยู่ตามหมู่บ้าน มีการค้าขายปลีก บั๊มน้ำมัน ร้านซ่อมรถยนต์ ร้านเสริมสวย ร้านอาหาร ร้านกระจกอลูมิเนียม ร้านโกดังขายหีบศพ 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 (ผ้าจก) 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. กลุ่มกองบุญสวัสดิการชุมชนตำบลคูบัว
35. กลุ่มส่งเสริมพัฒนาคณะกรรมการหมู่บ้านตะโก หมู่ที่ 5
36. กลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มข้าวชุมชนคนคูบัว หมู่ที่ 9

การประกอบอาชีพของประชากรตำบลคูบัว (ข้อมูลจาก จปฐ. ระดับตำบลปี 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 แรงงานส่วนใหญ่มีครอบครัวและญาติพี่น้องการทำงานร่วมกัน มีปริมาณแรงงานเพียงพอ และมีสถานประกอบการในพื้นที่ใช้แรงงานต่างชาติในกิจการโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอ ไม่มีสภาพปัญหาขาดแคลนแรงงาน การเคลื่อนย้ายอพยพแรงงานไปทำงานนอกพื้นที่

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

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

1) การนับถือศาสนา

ตำบลคูบัว ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 99.93 และศาสนาคริสต์ ร้อยละ 0.07 มีวัดในเขตตำบล 7 แห่ง ดังนี้

(1) วัดทุ่งราษฎร์ศรัทธาธรรม (วัดตากแดด)	หมู่ที่ 1
(2) วัดคูบัว	หมู่ที่ 3
(3) วัดโฆลงสุวรรณคีรี	หมู่ที่ 6
(4) วัดท่าช้าง	หมู่ที่ 10
(5) วัดบ้านโพธิ์	หมู่ที่ 11
(6) วัดแคทราย	หมู่ที่ 12
(7) วัดหนามพุงดอ	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 ภาษาล้าน

ตำบลคูบัว มีภูมิปัญญาท้องถิ่นที่โดดเด่น คือ

หัตถกรรมการทอผ้าด้วยกี่กระตุก ประเภทผ้าซิ่นตีนจก รองลงมา เป็นผ้าซิ่นตา นับเป็นภูมิปัญญาการทอผ้า ที่สืบทอดมาตั้งแต่บรรพบุรุษชาวไทย-ยวน ลักษณะลายผ้าโบราณ เช่น ลายดอกเขีย ลายหักนกคู่ ลายไก่อ้งแก้ง ลายหน้าหมอน และลายนกคู่กินน้ำห่วม ที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวเป็นงานหัตถกรรมที่ประชาชนตำบลคูบัวมีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นผู้สืบทอดเจตนารมณ์ของบรรพบุรุษในการอนุรักษ์ด้านการทอผ้าตีนจก ให้คงอยู่สืบไป

ภาษาล้าน คือ ภาษาไทย-ยวน ประชากรส่วนใหญ่มักจะพูดสำเนียงภาษา ไทย-ยวน ซึ่งเป็นเอกลักษณ์ทางภาษาล้าน หากทว่าความเจริญทางสังคม ในเด็กและเยาวชนตำบลคูบัว ไม่ค่อยพูดภาษาล้าน ไทย-ยวน เนื่องจากพ่อแม่ผู้ปกครองมักจะพูดภาษากลาง กับบุตรหลานมากกว่า

4) สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึกที่โดดเด่น คือ

ผลิตภัณฑ์ผ้าทอมือจากแหล่งต่าง ๆ ในตำบลคูบัว มีศูนย์ผ้าทอตำบลคูบัว ได้แก่ กลุ่มสหกรณ์การเกษตรไทย-ยวนราชบุรี จำกัด กลุ่มทอผ้าจากแม่บ้าน (บ้านใต้ บ้านตะโก บ้านแคทราย) ศูนย์สืบทอดศิลปะผ้าจากตำบลคูบัว และผู้ประกอบการที่อยู่ตามครัวเรือนหมู่บ้านต่าง ๆ จะเป็นแหล่งผลิตและจำหน่าย การสั่งทอผ้าตามความต้องการของลูกค้า มีการแปรรูปผ้าให้กับลูกค้า เช่น เสื้อ

สำเร็จรูปสำหรับสุขภาพบุรุษ เสื่อสำเร็จรูปสำหรับสุขภาพสตรี โอบงบุผ้าจก กระเป๋าสุขภาพสตรี บุผ้าจกสำหรับใส่กระดาษทิชชู พวงกุญแจ โมบาย สินค้าและของที่ระลึกจากชุมชนได้รับความสนใจจากบุคคลทั่วไป องค์กร หน่วยงานต่าง ๆ

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 แม่กลองฝั่งขวา 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 เนื่องจากเป็นพื้นที่ราบลุ่มมีน้ำท่วมถึงพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นทุ่งนา 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 น้ำเสียจากกระแสน้ำชะล้างผิวดินที่มี

สารพิษ จากสารเคมีปราบศัตรูพืชจากการเพราะปลูกข้าว พืชไร่ และพืชผัก สารเคมีตกค้างลงสู่แหล่งน้ำ เกษตรกรชำระล้างเครื่องมือในการฉีดสารเคมีลงสู่แหล่งน้ำ เป็นตัวก่อให้เกิดน้ำเสียในอนาคตจะมีปัญหาน้ำเสียต้องรณรงค์ให้เกษตรกรปลูกข้าว พืชไร่ และพืชผักปลอดสารพิษและแหล่งน้ำในคลองชลประทาน และบางแห่งมีผักตบชวา วัชพืชน้ำขึ้น ปกคลุมหนาแน่นเป็นหน้าที่ของทางราชการที่รับผิดชอบและของประชาชนทุกคนที่ต้องเร่งช่วยกันแก้ไขปัญหามักตบชวาตามคูคลองให้สะอาดและต่อเนื่อง จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ขาดไม่ได้ต่อการดำเนินชีวิตและจะต้องเอาใจใส่ดูแลเพื่อรักษาทรัพยากรน้ำให้คงไว้ใช้ได้นาน

(2) ทรัพยากรดิน

เป็นทรัพยากรที่สำคัญต่อการผลิต โดยเฉพาะเป็นประโยชน์ต่อการเกษตรกรรม สมรรถนะของที่ดินในเขตตำบลคูบัวส่วนใหญ่ยังอยู่ในเกณฑ์ดี ถือว่ายังไม่มีปัญหาแต่ละชุดดินเหมาะสมสำหรับทำการเกษตร แต่ทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับพืช และชนิดที่นำมาปลูกด้วยว่า มีความต้องการปริมาณแร่ธาตุอาหารและสภาพแวดล้อมในการเจริญเจริญเติบโตแตกต่างกัน จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องเอาใจใส่ดูแลรักษาหน้าเพิ่มพูนหมุนเวียนธาตุอาหารในดินไม่ให้สูญหายไป

ภารกิจและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

ภารกิจอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546) และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการภารกิจโดยอาศัยอำนาจหน้าที่ตามมาตรา 67 มาตรา 68 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542) โดยการจัดทำเป็นแผนพัฒนาตำบล 5 ปี และแผนพัฒนาตำบลประจำปี ให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนและนโยบายของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล แผนพัฒนาอำเภอ แผนพัฒนาจังหวัด นโยบายของรัฐบาล และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

การดำเนินการตามภารกิจและตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลกำหนดภารกิจไว้เป็น 7 ด้าน ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546) และพระราชบัญญัติแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีภารกิจที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 1.1 จัดให้มีการบำรุงรักษาทางน้ำ และทางบก
- 1.2 ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคและการเกษตร
- 1.3 ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- 1.4 ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- 1.5 การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำและทางระบายน้ำ
- 1.6 การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่น ๆ
- 1.7 การสาธารณสุขการ

- 1.8 ปฏิบัติหน้าที่อื่น ตามที่ทางราชการมอบหมายและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- 2. ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต** มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้
- 2.1 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- 2.2 การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล
- 2.3 ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- 2.4 ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุมการกีฬาการพักผ่อนหย่อนใจ/สวนสาธารณะ
- 2.5 การจัดการศึกษา
- 2.6 การสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กสตรีคนชรา/ผู้ด้อยโอกาส
- 2.7 จัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- 2.8 การส่งเสริมกีฬา
- 2.9 การกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย
- 2.10 การสาธารณสุข การอนามัย ครอบครัวและการรักษาพยาบาล
- 2.11 ปฏิบัติหน้าที่อื่น ตามที่ทางราชการมอบหมายและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- 3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม การการรักษาความสงบเรียบร้อย** มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้
- 3.1 การป้องกันการและบรรเทาสาธารณภัย
- 3.2 การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพย์สินและอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- 3.3 การผังเมือง
- 3.4 การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและอัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
- 3.5 การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- 3.6 การจัดเมืองให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
- 3.7 การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- 3.8 การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
- 3.9 การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัยโรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ
- 3.10 การดูแลรักษาที่สาธารณะ
- 3.11 การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันรักษาความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สิน
- 3.12 ปฏิบัติหน้าที่อื่น ตามที่ทางราชการมอบหมายและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- 4. ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว** มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้
- 4.1 ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- 4.2 ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
- 4.3 บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- 4.4 หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล

- 4.5 ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- 4.6 กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- 4.7 การท่องเที่ยว
- 4.8 การจัดให้มีและการตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ
- 4.9 การขนส่งและวิศวกรรมจราจร
- 4.10 ปฏิบัติหน้าที่อื่น ตามที่ทางราชการมอบหมายและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

5. ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 5.1 คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 5.2 การจัดการบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากป่าไม้และทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

5.3 ปฏิบัติหน้าที่อื่น ตามที่ทางราชการมอบหมายและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

6. ด้านการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 6.1 บำรุงรักษาศิลปะจารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น วัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- 6.2 ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
- 6.3 การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- 6.4 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- 6.5 ปฏิบัติหน้าที่อื่น ตามที่ทางราชการมอบหมายและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

7. ด้านบริหารการจัดการและการสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 7.1 ปฏิบัติหน้าที่อื่น ตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร
- 7.2 กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด
- 7.3 ปฏิบัติหน้าที่อื่น ตามที่ทางราชการมอบหมายและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

ความสำคัญของการติดตามการดำเนินงานตามแผนพัฒนา

การติดตามถือได้ว่าเป็นเครื่องมือที่จำเป็นในการปรับปรุงประสิทธิภาพของโครงการที่ดำเนินการอยู่ โดยที่ “การติดตาม” (Monitoring) หมายถึง กิจกรรมภายในโครงการซึ่งถูกออกแบบมาเพื่อให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เกี่ยวกับการดำเนินงานโครงการ ปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ และประสิทธิภาพของวิธีการดำเนินงาน หากไม่มีระบบติดตามของโครงการแล้ว ย่อมส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงานให้ลุล่วง ค่าใช้จ่ายโครงการสูงเกินกว่าที่กำหนดไว้ กลุ่มเป้าหมายหลักของโครงการไม่ได้รับประโยชน์หรือได้รับน้อยกว่าที่ควรจะเป็น เกิดปัญหาในการควบคุมคุณภาพของการดำเนินงาน เสียเวลาในการตรวจสอบความขัดแย้งในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานหรือระหว่างหน่วยงานกับกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับประโยชน์จากโครงการ

ในทางตรงกันข้ามหากโครงการมีระบบติดตามที่ดีแล้วจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้ต้นทุน (cost-effective) ดำเนินงานด้านต่าง ๆ ยกตัวอย่างเช่น การให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการบรรลุเป้าหมายของโครงการต่าง ๆ การระบุปัญหาที่เกิดขึ้นในโครงการและการเสนอแนวทางการแก้ปัญหา การติดตามดูความสามารถในการเข้าถึงโครงการของกลุ่มเป้าหมาย การติดตามประสิทธิภาพในการดำเนินงานของส่วนต่าง ๆ ในโครงการ และการเสนอวิธีการปรับปรุงการดำเนินงาน

โดยส่วนใหญ่แล้วผู้บริหารโครงการมักจะให้ความสำคัญกับการวางระบบติดตามโครงการ เนื่องจากเป็นสิ่งที่จะต้องใช้เทคนิคเชิงวิชาการค่อนข้างสูง จึงปล่อยให้ทำหน้าที่ของหน่วยงานระดับสูงกว่าเป็นผู้ดำเนินการ นอกจากนี้ยังเสียค่าใช้จ่ายสูง และก่อให้เกิดความยุ่งยากซับซ้อนในทางปฏิบัติ อย่างไรก็ตามในความเป็นจริงแล้วขึ้นอยู่กับความจำเป็นและทรัพยากรที่มีอยู่ในแต่ละโครงการ เพราะฉะนั้นจะเห็นได้ว่าการวางระบบติดตามไม่จำเป็นที่จะต้องแบกรับภาระต้นทุนที่สูงหรือมีความซับซ้อนแต่อย่างใด บางโครงการมีระบบติดตามที่อาศัยพนักงานชั่วคราว (Part-Time) เพียงคนเดียว โดยมีหน้าที่จัดทำรายงานการติดตามประจำไตรมาส หรือในบางโครงการอาศัยพนักงานเต็มเวลา (Full-Time) เพียงจำนวนหนึ่งที่มีความเชี่ยวชาญในการทำการศึกษาดูตามเพื่อจะเลือกใช้วิธีติดตามที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้ต้นทุนสูงสุด

ในส่วนของ “การประเมินผล” นั้นเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการเช่นเดียวกับการติดตาม เพราะผลที่ได้จากการประเมินจะใช้ในการปรับปรุง แก้ไข การขยายขอบเขต หรือการยุติการดำเนินการขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการประเมิน การประเมินผลแผนงานจึงเป็นสิ่งที่จะบ่งชี้ว่า แผนงานที่กำหนดไว้ได้มีการปฏิบัติหรือไม่ อย่างไร อันเป็นตัวชี้วัดว่าแผนหรือโครงการที่ได้ดำเนินการไปแล้วนั้นให้ผลเป็นอย่างไร นำไปสู่ความสำเร็จตามแผนงานที่กำหนดไว้หรือไม่ อีกทั้งการติดตามและประเมินผลยังเป็นการตรวจสอบดูว่ามีความสอดคล้องกับการใช้ทรัพยากร (งบประมาณ) เพียงใด ซึ่งผลที่ได้จากการติดตามและประเมินผลถือเป็นข้อมูลย้อนกลับ (feedback) ที่สามารถนำไปในการปรับปรุงและการตัดสินใจต่อไป นอกจากนี้การประเมินผลยังถือเป็นกระบวนการตัดสินใจคุณค่าและการตัดสินใจอย่างมีหลักเกณฑ์โดยใช้ข้อมูลที่เก็บรวบรวมอย่างเป็นระบบ มีความเที่ยงตรง เป็นปรนัย เชื่อถือได้

ระบบติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนารองการปกครองส่วนท้องถิ่น

การวางแผนระบบติดตามและประเมินผลแผนพัฒนารองการปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานคิดที่ว่า ระบบติดตามและประเมินผลไม่อาจแยกตัวออกจากระบบการบริหารแผนทั้งหมด ดังนั้นระบบอื่นที่เกิดขึ้นก่อนหน้าที่แผนพัฒนาจะดำเนินการ จึงเป็นเหมือนบริบทที่ย่อมจะส่งผลต่อการบริหารแผนและจะส่งผลต่อการติดตาม

การติดตามและประเมินผลเริ่มต้นจากการได้รับทรัพยากรไปเพื่อดำเนินงาน โดยจะมุ่งเน้นการติดตามการใช้ทรัพยากรเมื่อเทียบกับเวลา (input monitoring) และการติดตามความก้าวหน้าของผลการดำเนินงานเมื่อเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด (performance monitoring) การวางระบบติดตามในที่นี้จึงเป็นการสร้างระบบเพื่อที่จะนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขในเชิงการบริหารแผน เพื่อให้งานดำเนินต่อไปจนจบตามเวลา และยังมีระบบประเมินผลมาประเมินว่า เมื่อผลที่เกิดขึ้นทั้งในส่วนของผลผลิต (output) และผลลัพธ์ (outcome) ว่าเป็นไปตามที่ตั้งเป้าหมายหรือเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่

กำหนดไว้ล่วงหน้าเพียงใด อย่างไรก็ตามก็ระบบติดตามและประเมินผลจะได้รับผลกระทบจากการจัดทำแผนปฏิบัติการนั้นคือถ้าได้แผนปฏิบัติการที่สอดคล้องและเอื้อต่อการติดตามและประเมินผลก็จะทำให้ระบบติดตามและประเมินผลทำหน้าที่ของระบบไปได้ หากแต่แผนไม่เอื้อต่อการติดตาม เช่น ขาดความชัดเจน หรือมีการปรับกิจกรรมโดยไม่ได้ยึดแผนปฏิบัติการ ฯลฯ ก็อาจจะทำให้ระบบติดตามและประเมินผลโดยรวมดังกล่าวมีปัญหาได้

1. ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล

ระบบติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือในปัจจุบันเรียกว่า “แผนยุทธศาสตร์” จะสามารถติดตามแผนปฏิบัติการตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ได้โดยจะปรากฏในรูปแบบของรายงานในทุกช่วงของแผนยุทธศาสตร์ โดยข้อมูลที่ได้จะถูกส่งไปยัง “หน่วยติดตามและประเมินผล” หรือ M&E Unit (monitoring and evaluation unit) ได้แก่ “องค์การบริหารส่วนจังหวัด” ที่จะเป็นศูนย์กลางในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการติดตามและจากการประเมินผล ตลอดจนเป็นศูนย์กลางในการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมของจังหวัด นอกจากนี้ยังทำหน้าที่เป็น “ระบบสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า” (early warning system) ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีแผนยุทธศาสตร์ที่ดีหรือไม่อย่างไรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้ตามแผนที่กำหนดไว้เพียงใด การดำเนินการตามแผนที่เกิดขึ้นเป็นอย่างไร เพื่อประโยชน์ต่อการปรับปรุงให้ผลบรรลุผลได้ในทุกช่วงของแผนต่อไปในอนาคต

2. องค์ประกอบของระบบการติดตามและประเมินผล

ระบบของการติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนาท้องถิ่น ประกอบด้วย แผนองค์ประกอบ 3 ส่วนหลัก คือ 1) ส่วนของปัจจัยนำเข้า (input) 2) ส่วนของกระบวนการติดตาม (Process) และ 3) ส่วนของการประเมินผลผลลัพธ์ (output, goal) ซึ่งสามารถอธิบายรายละเอียดดังนี้

1) ส่วนปัจจัยนำเข้า (input) คือ ปัจจัยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้อง “มี” เพื่อนำเข้าสู่ระบบติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์ ผู้ประเมิน ผู้ถูกประเมิน และเครื่องมือในการประเมิน ฯลฯ ซึ่งแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่นที่มีอยู่แล้วจะถูกส่งเข้าสู่องค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นหน่วยติดตามและประเมินผล (M&E Unit) เพื่อเป็นการรวบรวมฐานข้อมูลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งจังหวัดไว้โดยบทบาทของ M&E Unit ต่อปัจจัยนำเข้าคือ การเป็นผู้วิเคราะห์แผนยุทธศาสตร์ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยตนเอง

2) ส่วนของกระบวนการติดตาม (process) คือ ช่วงของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่น ทั้งในระดับองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งได้กำหนดการติดตามดังกล่าวเป็นการติดตามผลขั้นกลาง (IR หรือ intermediate result) ของแผนยุทธศาสตร์ว่าเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่นที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ ในรูปแบบของการรายงานเข้าสู่ส่วนกลาง โดยมีองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นหน่วยในการประสานแผนท้องถิ่นในระดับจังหวัด ซึ่งในการติดตามในขั้นตอนนี้เป็นช่วงที่ทำให้ทราบว่าแผนยุทธศาสตร์ที่ได้กำหนดไว้ดีหรือไม่ สามารถวัดได้จริงหรือไม่ นอกจากนี้ การติดตามในทุกช่วงของแผนยังสามารถเป็น “สัญญาณเตือนภัย

ล่วงหน้า” (early warning system) ว่าแผนยุทธศาสตร์ที่ได้กำหนดไว้สามารถไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้หรือไม่ เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถระดมความคิดในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานที่จะสามารถนำไปสู่การบรรลุแผนที่กำหนดไว้ได้ ซึ่งการรวบรวมข้อมูลในรูปแบบรายงานสู่ M&E Unit หรือองค์การบริหารส่วนจังหวัด

3) ส่วนของการประเมินผลลัพธ์ (output, goal) เป็นการติดตามผลช่วงสุดท้ายหรืออาจถูกเรียกว่า “การประเมินแผนยุทธศาสตร์” ซึ่งจะได้แสดงให้เห็นว่าเมื่อสิ้นสุดการดำเนินงานของแผนยุทธศาสตร์ที่ผ่านมาในแต่ละปี ผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ รวมทั้งจัดทำรายงานผลการติดตามแผนยุทธศาสตร์ไปสู่ M&E Unit ระดับจังหวัด เพื่อเป็นหน่วยในการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับบุคลากร หน่วยงาน และองค์กรที่เกี่ยวข้องได้ และเป็นฐานในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่นในแผนต่อไปในอนาคต

การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การประเมินการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างแรงจูงใจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพัฒนาการบริหารจัดการตามอำนาจหน้าที่ของตนเองให้เป็นไปตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (good governance) อันจะเป็นการส่งเสริมการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีคุณภาพดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีการปรับปรุงและการพัฒนาการบริหารจัดการอย่างมืออาชีพและยกระดับการให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพได้มาตรฐานสากล และกระตุ้นให้มีการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการและการจัดบริการสาธารณะอย่างมืออาชีพและความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร หรือส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน มีการต่อยอดการปฏิบัติงานในเชิงคุณภาพ และมีผลสำเร็จในการบริหารจัดการ การจัดบริการสาธารณะหรือการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน

แนวทางการประเมินการตรวจประเมินจะคัดเลือกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามลำดับผลคะแนนการประเมินตามเกณฑ์ชี้วัด การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการทั้งการศึกษาเอกสารและการสังเกตสภาพจริง โดยในการตรวจประเมินเชิงลึกด้วยการตรวจในพื้นที่ที่จะพิจารณาประเด็นดังต่อไปนี้

ข้อมูลส่วนที่ 1 การบริหารจัดการที่ดีและโครงการนวัตกรรมท้องถิ่น

1. การตรวจประเมินการบริหารจัดการที่ดี

1.1 การประเมินความโปร่งใส เป็นการประเมินการมีส่วนร่วมของประชาชนและเครือข่ายความร่วมมือ

1.2 การประเมินอำนวยความสะดวกให้ประชาชนการประเมินการบริหารจัดการอย่างมืออาชีพและคำนึงถึงความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร

1.3 ประเมินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนตามเกณฑ์ชี้วัดที่กำหนด โดยจะตรวจสอบข้อมูลเชิงลึกจากเอกสาร หลักฐาน รายงานผลการดำเนินงาน คุณภาพหรือประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการสาธารณะและผลลัพธ์หรือผลสำเร็จในการดำเนินงาน

1.4 การประเมินตามเกณฑ์ด้านการบริหารจัดการที่ดี ประกอบด้วย

- 1) ความโปร่งใส
- 2) การมีส่วนร่วมของประชาชน และเครือข่ายความร่วมมือ
- 3) การอำนวยความสะดวกให้ประชาชน
- 4) การบริหารจัดการอย่างมืออาชีพและความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร
- 5) ความพึงพอใจของประชาชน

2. การตรวจประเมินโครงการนวัตกรรมท้องถิ่น โดยจะพิจารณาจากเอกสารสรุปโครงการนวัตกรรม การบรรยายสรุป ข้อมูลหรือหลักฐานการดำเนินงาน การตรวจในพื้นที่จริง และการประเมินผลสำเร็จของงาน

2.1 การประเมินโครงการนวัตกรรมท้องถิ่น ประกอบด้วย

- 1) การตอบโจทย์ปัญหาของท้องถิ่น
- 2) กลุ่มผู้ได้รับประโยชน์ (ผลกระทบ)
- 3) ความคุ้มค่าของโครงการนวัตกรรมท้องถิ่น
- 4) การมีส่วนร่วมของเครือข่าย
- 5) ความยั่งยืนของโครงการนวัตกรรม

ข้อมูลส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความโปร่งใส ในการปฏิบัติงานของ อปท.

1. การจัดซื้อจัดจ้างของ อปท. มีการดำเนินการที่ชัดเจน โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ โดยจะพิจารณาในประเด็นต่อไปนี้

1.1 อปท. มีกิจกรรมจัดการประชุมชี้แจงและซักซ้อมแนวทางปฏิบัติของคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้างตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องหรือไม่ เกณฑ์การประเมินจะพิจารณาจากลักษณะวิธีการของการจัดประชุมชี้แจง และเอกสารหลักฐานประกอบใบสมัคร

1.2 การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง อปท. เป็นไปตามตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560

1.3 อปท. มีช่องทางและการเผยแพร่ข้อมูลแผนและโครงการจัดซื้อจัดจ้างให้แก่ประชาชนได้รับทราบ ในส่วนนี้จะใช้เกณฑ์ประเมิน คือ จำนวนช่องทางและรายละเอียดช่องทางการเผยแพร่ข้อมูล เช่น URL ของ Website หรือเอกสาร ประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

2. อปท. มีช่องทางรายงานฐานะทางการเงินให้ประชาชนได้รับทราบ โดยมีเกณฑ์การประเมิน คือ จำนวนช่องทางรายงานฐานะการเงินของ อปท. และช่องทางนั้นมีการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอตลอดปีงบประมาณ

3. อปท. มีโครงการหรือกิจกรรมส่งเสริมความโปร่งใสและธรรมาภิบาลภายในหน่วยงานที่เป็นนวัตกรรมหรือไม่ โครงการที่ไม่เข้าข่าย ได้แก่ การจัดทำประกาศเจตจำนงต่อต้านทุจริต การเดินรณรงค์ หรือการจัดประชุมฝึกอบรม เป็นต้น โครงการที่เข้าข่ายประเด็นการประเมินนี้ ได้แก่ นโยบายไม่รับของกำนัล (No Gift Policy) ในช่วงเทศกาล

ข้อมูลส่วนที่ 3 การมีส่วนร่วมของประชาชน และเครือข่ายความร่วมมือ มีรายละเอียดเกณฑ์ชี้วัดดังนี้

1. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน พิจารณาจากการเกณฑ์ต่อไปนี้
 - 1.1 อปท. เปิดโอกาสในประชาชนมีส่วนร่วมในการริเริ่ม หรือเสนอแผนงานโครงการ
 - 1.2 อปท. เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการประเมินโครงการ
 - 1.3 อปท. มีการทำประชาพิจารณ์หรือประชามตินโยบายหรือโครงการของ อปท.
 - 1.4 อปท. เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอร่างเทศบัญญัติหรือข้อบัญญัติอื่น นอกเหนือจากร่างเทศบัญญัติหรือข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี
2. อปท. ให้ความสำคัญในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อขับเคลื่อนนโยบายและโครงการของรัฐบาลและ อปท.
 - 2.1 อปท. มีเครือข่ายความร่วมมือแบบไม่เป็นทางการ โดยเกณฑ์การประเมินจะพิจารณาจากจำนวนกิจกรรมที่ อปท. ทำร่วมกับองค์กรเครือข่ายที่ไม่ปรากฏบันทึกข้อตกลงความเข้าใจ (MOU)
 - 2.2 อปท. มีเครือข่ายความร่วมมือแบบเป็นทางการ ซึ่งเกณฑ์การประเมินจะพิจารณาจากจำนวนกิจกรรมที่ อปท. มีบันทึกข้อตกลงความเข้าใจ (MOU) อย่างเป็นทางการกับส่วนราชการ อปท. อื่น องค์กรภาคประชาสังคม หรือองค์กรภาคเอกชน

ข้อมูลส่วนที่ 4 การอำนวยความสะดวกให้ประชาชน มีรายละเอียดตามเกณฑ์ประเมินชี้วัดต่อไปนี้

1. อปท. ดำเนินการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนและพัฒนาระบบการบริหารจัดการสมัยใหม่ ดังเกณฑ์ต่อไปนี้
 - 1.1 อปท. มีศูนย์ข้อมูลที่อำนวยความสะดวกให้ประชาชน
 - 1.2 อปท. มีอุปกรณ์เครื่องมือการสื่อสารแบบอิเล็กทรอนิกส์หรือแบบดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
 - 1.3 อปท. มีป้ายสัญลักษณ์ระบุสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมถึงป้ายบอกทางมายังสำนักงาน อปท. เป็นต้น
 - 1.4 อปท. มีระบบอำนวยความสะดวกในการรับชำระภาษีท้องถิ่น เช่น การชำระภาษีผ่านระบบออนไลน์หรือผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น
 - 1.5 อปท. มีการออกแบบอาคารสำนักงาน อปท. ด้วยวิธีคิดอารยสถาปัตย์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่สตรี เด็ก ผู้สูงอายุ ผู้พิการและด้อยโอกาสที่มาใช้บริการจาก อปท. เช่น ทางเดินลาดสำหรับผู้พิการ จำนวนห้องน้ำสตรีที่มากกว่าจำนวนห้องน้ำบุรุษ เป็นต้น

ข้อมูลส่วนที่ 5 การบริหารจัดการอย่างมืออาชีพและความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร มีรายละเอียดตามเกณฑ์ประเมินชี้วัดต่อไปนี้

1. อปท. มีการบริหารจัดการอย่างมืออาชีพ
 - 1.1 อปท. มีคู่มือในการปฏิบัติงานและแผนผังขั้นตอนในการทำงาน
 - 1.2 อปท. มีการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) ได้แก่ การถ่ายทอดความรู้ที่ได้ไปฝึกอบรมให้แก่สมาชิกในองค์กรด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การจัดทำคู่มือ แผ่นพับ อินโฟกราฟฟิค การจัดประชุมถ่ายทอดองค์ความรู้ และศูนย์การเรียนรู้ เป็นต้น
 - 1.3 อปท. มีข้อตกลงในการปฏิบัติงานระหว่างผู้บริหาร/ข้าราชการ

- 1.4 อปท. มีแผนพัฒนาบุคลากร
2. อปท. ให้ความสำคัญกับความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรหรือไม่ ดังเกณฑ์ต่อไปนี้
 - 2.1 อปท. มีการบริหารจัดการโครงการได้อย่างคุ้มค่าในเชิงงบประมาณ
 - 2.2 อปท. มีการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เช่น การใช้กระดาษรีไซเคิล การปรับอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศที่ ๒๕ องศาเซลเซียส และปิดในเวลาพักเที่ยง เป็นต้น
3. อปท. มีประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการประชาชนในท้องถิ่นหรือไม่ ดังเกณฑ์ต่อไปนี้
 - 3.1 อปท. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน เช่น เสื่อสุท บริการทำบัตรประชาชน มีห้องแต่งตัว มีน้ำดื่มบริการฟรี มีห้องละหมาด เป็นต้น โดยมีเกณฑ์ประเมิน คือ จำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน
 - 3.2 อปท. สามารถแก้ไขปัญหาความจำเป็นเร่งด่วนให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างเป็นรูปธรรม เกณฑ์การประเมิน คือ จำนวนปัญหาหรือความจำเป็นเร่งด่วนที่ อปท. แก้ไขให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นอย่างเป็นรูปธรรม

ข้อมูลส่วนที่ 6 เป็นข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน มีรายละเอียดตามเกณฑ์ประเมินตามตัวชี้วัดต่อไปนี้

1. การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพชีวิตในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยพิจารณาจากคำถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้
 - 1.1 ด้านจิตบริการสาธารณะ (Service Mind) ที่ดี
 - 1.2 สามารถในการจัดบริการสาธารณะได้มีคุณภาพ
 - 1.3 ความปลอดภัยในการดำรงชีวิตในพื้นที่
 - 1.4 ภาพลักษณ์ความซื่อสัตย์สุจริตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นที่ประจักษ์
 - 1.5 ความไว้วางใจเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 - 1.6 ความสามารถแก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้รวดเร็วและทันท่วงที
 - 1.7 ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของชุมชน
 - 1.8 ประชาชนในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของท่านมีความรัก ความสามัคคี
 - 1.9 ความสุขที่ได้อยู่อาศัยในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 - 1.10 ความน่าอยู่ มีความสงบสุขร่มเย็น

ข้อมูลส่วนที่ 7 โครงการนวัตกรรมท้องถิ่น

โครงการนวัตกรรมท้องถิ่น หมายถึง โครงการริเริ่ม สร้างสรรค์ พัฒนา ต่อยอดหรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนใน อปท. หรือปัญหาในการบริการสาธารณะหรือปัญหาในการบริหารงานของ อปท. ด้วยกระบวนการหรือวิธีการใหม่และ/หรือกระบวนการวิธีการที่แตกต่างจากเดิม ในการให้บริการสาธารณะโดยเป็นโครงการที่ก่อให้เกิดประโยชน์อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมต่อชุมชนท้องถิ่นและส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนในท้องถิ่น ภายใต้ขอบเขตภารกิจหรืออำนาจหน้าที่ของ อปท.

โครงการนวัตกรรมต้องมีลักษณะสอดคล้องกับความเป็นนวัตกรรมใน 2 ลักษณะ ต่อไปนี้

1. โครงการนวัตกรรมที่เกิดจากการปรับปรุง ต่อยอด ให้เกิดความแตกต่างจากของเดิม (Incremental Innovation) เป็นการเปลี่ยนแปลงแบบค่อยเป็นค่อยไป มีการปรับปรุงระบบ วิธีการ และกระบวนการให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นจากสิ่งที่มีอยู่เดิม เช่น ขยายกลุ่มเป้าหมาย ขยายขอบเขตพื้นที่ ส่งเสริมหรือขยายการมีส่วนร่วม ปรับรูปแบบ ปรับปรุงคุณภาพ ปรับระบบการบริการให้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น สามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดีขึ้น ต่อยอดโครงการเดิมหรือ ต่อยอดจาก อปท. อื่น

2. โครงการนวัตกรรมที่เป็นสิ่งใหม่ (Radical Innovation) เป็นเปลี่ยนแปลงแบบก้าวหน้าที่มีการออกแบบพัฒนาและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ซึ่งแตกต่างไปจากแนวคิด ระบบวิธีการและกระบวนการ เดิมอย่างสิ้นเชิง มีนัยสำคัญมากกว่าการปรับปรุงสิ่งที่มีอยู่เดิม หรือเป็นสิ่งใหม่ที่ไม่เคยเกิดขึ้นใน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย เช่น ออกแบบหรือพัฒนาระบบการให้บริการสาธารณะใหม่ การสร้าง รูปแบบการบริหารจัดการใหม่ เปลี่ยนระบบและวิธีคิดในการจัดบริการสาธารณะ เป็นต้น

2.1 นวัตกรรมการเข้าถึงผู้ยากไร้และผู้ด้อยโอกาส หมายถึง โครงการนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส การส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุน การป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และกิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของ ประชาชนในท้องถิ่น

2.2 นวัตกรรมด้านการศึกษาและศิลปวัฒนธรรม หมายถึง โครงการนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน การบำรุงรักษา ศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

2.3 นวัตกรรมการบริหารจัดการน้ำและสิ่งแวดล้อม หมายถึง โครงการนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัด ให้มีทางน้ำ และทางระบายน้ำ การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัด น้ำเสียรวม การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบ เรียบร้อยของบ้านเมือง การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของท้องถิ่น

2.4 นวัตกรรมด้านสุขภาพ หมายถึง โครงการนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับ การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาล การ ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ และการ ส่งเสริมกีฬาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.5 นวัตกรรมการบริหารจัดการเมือง หมายถึง โครงการนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการผัง เมือง การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น การจัดให้มี และบำรุงรักษาทางบก การจัดการและดูแลสถานีนขนส่งทั้งทางบกและทางน้ำ การขนส่ง การขนส่ง มวลชนและการวิศวกรรมจราจร การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การ

สาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ การสาธารณสุข การควบคุมอาคาร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุนการจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น การดูแลรักษาที่สาธารณะ โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลากหลายกลุ่ม การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรง เพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว

การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการบุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วย ความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี โดยมีจุดเน้นสำคัญเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ โดยมีหลักการให้บริการ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุด ในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ

การบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพจะต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กรรวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป ซึ่งในการปรับกระบวนการต้นสู่การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้ จำเป็นที่จะต้องมีการ

ปรับทัศนคติ 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

ในการให้บริการที่มีคุณภาพประเมิณนั้น สามารถประเมินได้จากคุณภาพของการบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากร จำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

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

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญดังนี้

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดบริการเพียงจุดเดียว

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันทีโดยไม่ต้องคอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงิน การบัญชี บริการทางการแพทย์

เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการ ต้องมีค่าบริการที่เหมาะสม และต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดีและมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

วิธีการสร้างความประทับใจ สำหรับประชาชนผู้รับบริการ อาจทำได้หลากหลายขึ้นอยู่กับกำลังทรัพยากรที่มี และความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีโดยพนักงานผู้ให้บริการเป็นเรื่องสำคัญ พนักงานผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกที่ดี สนใจ และตั้งใจพัฒนาการบริการของตนให้เกิดความประทับใจที่ดี สำหรับประชาชนแล้วจะต้องมีขบวนการ วิธีปฏิบัติที่สร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ คือ

1. การจัดระบบในการให้บริการที่มีคุณภาพอาจทำได้หลายทาง ได้แก่

1.1 การให้บัตรคิว โดยรับบัตรคิวจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์หรือหยิบจากจุดวางบัตรคิว แต่ทั้งนี้ต้องมีการประกาศให้ทราบตลอดเวลา

1.2 การจัดแถว การจัดช่องให้ติดต่อ โดยการจัดช่องหรือแถวให้ประชาชนเข้าแถวอย่างเป็นระเบียบ

1.3 การจัดให้มีผู้ให้บริการคอยดูแลเป็นครั้งคราว เพื่อให้เกิดระเบียบ

1.4 การจัดช่องพิเศษ ในกรณีที่มีเรื่องที่ต้องติดต่อบางเรื่องสามารถดำเนินการได้รวดเร็วก็ควรแยกเรื่องดังกล่าวออกจากช่องปกติ และจัดเป็นช่องทางด่วนให้ โดยประชาสัมพันธ์ให้ทราบและชัดเจน เช่น

1.4.1 การจัดเวลาทำการเริ่มจาก 08.30 น. ถึง 16.30 น.

1.4.2 การระบุเวลาดำเนินการหน่วยบริการที่ดี ควรระบุเวลาดำเนินการให้ชัดเจนเพื่อที่ประชาชนจะได้ทราบระยะเวลาในการดำเนินการ

1.4.3 การจัดจุดรับบริการ จุดที่รับติดต่อควรเป็นจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนควรเป็นจุดที่อยู่บริเวณด้านหน้าของหน่วยงาน

1.4.4 บริการจุดเดียว ในระบบบริการที่ดีภาระทั้งหลายควรตกกับพนักงานส่วนประชาชนควรได้รับความสะดวกมากที่สุด การกำหนดจุดรับติดต่อควรจัดให้เหลือน้อยที่สุดประชาชนควรติดต่อที่จุดเดียว และเจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการทั้งหมดให้แล้วเสร็จ

2. การอำนวยความสะดวก ประชาชนได้รับความสะดวกมากเท่าไรก็จะยิ่งทำให้เกิดความรู้สึก และความประทับใจที่ดีมาก โดยสามารถจัดให้แก่ประชาชนได้ ดังนี้

2.1 ความสะดวกระหว่างรอหน่วยบริการ หากจำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรอหน่วยงานบริการ ต้องจัดให้ประชาชนเกิดความสะดวกในการรอ เช่น จัดให้มีสถานที่และที่นั่งรอให้เพียงพอไม่แออัด

2.2 ความสะอาดของสถานที่ ความประทับใจของประชาชนขึ้นอยู่กับความสะอาดของสถานที่ ความเรียบร้อยของอาคารสถานที่ โดยเฉพาะห้องสุขา

2.3 ความสะดวกของประชาชนบางกลุ่ม ประชาชนที่เข้ามาติดต่อมีหลายกลุ่มหลายประเภทโดยเฉพาะคนพิการควรจัดให้มีทางเลื่อนสำหรับรถเข็น

3. การใช้เทคโนโลยี ยุคสมัยใหม่เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเก็บและประมวลผลข้อมูล ผ่อนแรงในการทำงาน สร้างความถูกต้อง ช่วยลดความผิดพลาดของมนุษย์ ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็ว และช่วยให้ผลงานมีความเรียบร้อย เทคโนโลยีสามารถนำมาใช้สำหรับงานบริการ เช่น

3.1 แบบฟอร์ม ไม่จำเป็นต้องเป็นแบบฟอร์มที่จัดพิมพ์โดยส่วนราชการ หน่วยบริการควรยินยอมให้ผู้ติดต่อสามารถพิมพ์แบบฟอร์มของตนเอง

3.2 การให้ข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันมีการพัฒนาของเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ หน่วยบริการควรใช้ประโยชน์จากการพัฒนายุคใหม่ เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการบริการ เช่น ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และให้ข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ

3.3 การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนงานบริการ เทคโนโลยีหรือเครื่องมือสมัยใหม่ช่วยในการบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อช่วยในการพิมพ์หรือบันทึกผลงานแทนการลงรายการด้วย ตัวบุคคล

ลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี

1. **อัธยาศัยดี** ผู้ใช้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยอันดี ทั้งด้วยสีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูด การต้อนรับผู้ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม เป็นเสน่ห์ ที่สำคัญ มีภาชิตจินกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็นอย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตรฉายแสงของความเต็มใจ ให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิด และความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้นทุกฝั้ว เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะ ก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้บริการ

2. **มีมิตรไมตรี** พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้ใช้บริการเห็นว่ามิมีมิตรไมตรี จะเป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็งานประเภทใด การบริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็กน้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบของผู้ใช้บริการถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริการ ก็เกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคง และเกิดมิตรภาพที่ยืนนาน เอาใจใส่ สนใจงาน

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

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

5. กิริยาสุภาพมารยาทงาม ประชาชนผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และรังเกียจ ผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบ การที่พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อม จะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากนี้มีกิริยาสุภาพแล้ว 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 แม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงห้วน เสียงก็อย่างนักร้อง แต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจน และชวนฟัง จึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

8. ควบคุมอารมณ์ได้ดี พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพ และมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมีกิริยามารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งยโส หรือมีอุปนิสัยใจร้อน ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจอาจพูดตำหนิ หรืออาจถึงขั้นชู้ตะคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานที่ต้องมีการบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทน อดกลั้น

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

10. กระตือรือร้น อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการ หากพนักงานผู้ทำงานบริการเป็นคนเนิบนาบ เฉื่อยเฉะ ย่อมมีลักษณะที่ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการหมดศรัทธาและไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการ เพราะจะเป็นผลให้การบริการล่าช้า ผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

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

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

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

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

แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนมีหลักการที่สำคัญคือการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้ บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีความตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม โดยควรมีคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีความตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

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 ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

ข้อควรคำนึงในการให้บริการของภาครัฐ

การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกของสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่จะให้เกิดความพึงพอใจ ดังนี้

1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกของสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัย

น้ำท่วม

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตย จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้แนะทางการดำเนินสะดวกจากตัวแทนของประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

การปรับทัศนคติในการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

การบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่าง การติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็น

เครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ 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

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ และสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

ความพึงพอใจเป็นเรื่องส่วนบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอ้างอิงตามประสบการณ์ของบุคคลซึ่งมีความแตกต่างและคล้ายคลึงตามแต่ละบุคคล ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ความชอบใจ หรือความรู้สึกชอบ พอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน และองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลา และสภาพแวดล้อมบุคคลจึงมีโอกาสที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกระดับบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงานหรือประสิทธิภาพของสินค้าและบริการกับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ กล่าวคือ ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นต่ำกว่าความคาดหวังจะทำให้เกิดความไม่พอใจ ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นตรงกับความคาดหวังจะทำให้เกิดความพึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นสูงกว่าความคาดหวังจะทำให้เกิดความประทับใจ กระบวนการของการสร้างความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน คือ ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจมากจะมีความพยายาม และถ้ามีความพยายามมากจะปฏิบัติงานได้มาก ทำให้ได้รางวัลมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

การศึกษาความพึงพอใจที่นิยมใช้ส่วนใหญ่มีหลากหลายรูปแบบ ในที่นี่ได้จำแนกตามสาเหตุต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริโภคสินค้าและบริการของผู้บริโภค โดยใช้หลักการเปรียบเทียบมาช่วยในการจำแนกรูปแบบ ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 3 รูปแบบ

1. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความคาดหวัง

ความพอใจในลักษณะนี้เกิดขึ้นจากผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจริงกับความคาดหวังที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างระหว่าง 2 สิ่งนี้ เป็นที่มาของระดับความพึงพอใจของผู้บริโภค

ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกตอบสนองของผู้บริโภคต่อการประเมินค่าในการรับรู้ที่ไม่ตรงกันระหว่างสิ่งที่คาดหวังไว้กับผลการดำเนินการอันเกิดขึ้นจริงของสินค้าหรือบริการที่รับรู้ภายหลังการบริโภค จากนิยามนี้สามารถนำมาอธิบายหลักการสร้างความพึงพอใจได้ 3 ประการ คือ

1.1 ความคาดหวังต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน ลูกค้าย่อมตั้งความหวังที่อาจเป็นไปได้ต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน โดยรับรู้จากแหล่งต่าง ๆ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า การโฆษณา หรือการบอกกล่าวแบบปากต่อปาก เป็นต้น

1.2 ผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง ลูกค้าจะประเมินค่าผลการดำเนินงานของสินค้าจากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง หรือผลการดำเนินงานที่รับรู้ภายหลังการบริโภค

1.3 ความไม่ตรงกัน ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง มักทำให้เกิดความพึงพอใจ หากความคาดหวังมีมากกว่าการรับรู้ที่เกิดขึ้นจริงจะนำมาซึ่งความพอใจของผู้บริโภค ที่สูงขึ้น

2. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความปรารถนา

ความพึงพอใจในลักษณะนี้เกิดจากการที่ผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจริงกับความปรารถนาที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างระหว่างทั้ง 2 สิ่ง เป็นที่มาของค่านิยมเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคว่าความพึงพอใจเป็นผลมาจากปฏิกิริยาของความรู้สึกของผู้บริโภคที่มีต่อประสบการณ์จากสินค้าและบริการนั้น ๆ โดยหลักการความพึงพอใจมีอยู่ 3 ประการด้วยกัน คือ

2.1 การดำเนินงานที่รับรู้ได้ เป็นการดำเนินงานที่เกิดขึ้นแล้วสามารถใช้ความรู้สึกรับรู้ได้ และสามารถจะแสดงปฏิกิริยาต่อความรู้สึกที่เกิดขึ้นนั้นได้

2.2 ความคาดหวังและความหวังที่เหมาะสม เป็นสิ่งที่ผู้บริโภคได้มีการคาดหวังไว้ล่วงหน้า ซึ่งความคาดหวังนั้นต้องมีความเหมาะสมไม่มากจนเกินไป ควรพอเหมาะกับคุณสมบัติของสินค้าและบริการนั้น ๆ

2.3 ความปรารถนาและความปรารถนาที่เหมาะสม เป็นเสมือนกับความคาดหวัง แต่มีความแตกต่างกันคือ ความปรารถนาเป็นความรู้สึกหรือความต้องการให้เกิดในสิ่งที่เหมาะสมแล้วความปรารถนานั้นต้องมีความเหมาะสมกับสินค้าและบริการนั้น ๆ ด้วย

3. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความยุติธรรม

ความพึงพอใจในลักษณะนี้เป็นความคาดหวังในด้านความยุติธรรม ความถูกต้องในการซื้อขายระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย คำนิยามของคำว่ายุติธรรมนั้น หมายถึง ความถูกต้องที่แต่ละบุคคลสมควรจะได้รับ ถ้าผู้บริโภครู้ว่าการซื้อขายมีความถูกต้อง ยุติธรรม จะนำมาซึ่งความพึงพอใจ โดยความยุติธรรมนี้จะต้องอยู่บนพื้นฐานของการประเมินเวลา และเงินของผู้ซื้อว่าสมควรกับเวลาและความพยายามในการซื้อขายสินค้าของผู้ขาย รวมถึงผลจากการซื้อขายด้วย

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1. ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรในการออกแบบผลลัพธ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่าย (willingness to pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นจากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ ก็จะมีรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร การบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานการบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหาร การบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ การให้สีสันทัน และการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และมีคุณภาพ

การศึกษาความพึงพอใจ

โดยทั่วไปของการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนิยามศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และมิติความพึงพอใจในการได้รับบริการ โดยในการศึกษาความพอใจในการบริการ (service satisfaction) จะเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษามิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาสาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน ซึ่งจะเห็นว่าแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

การวัดความพึงพอใจถือว่าเป็นเรื่องที่ยากเพราะเป็นเรื่องของจิตใจซึ่งแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล จึงเป็นสิ่งที่ยากที่จะวัดทัศนคติโดยตรง แต่เราสามารถวัดได้จากทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของแต่ละบุคคล ซึ่งวิธีวัดความพึงพอใจสามารถทำได้ 3 วิธี ดังต่อไปนี้

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

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดี จึงจะให้ข้อมูลที่แท้จริงได้

3. การสังเกต เป็นวิธีที่ไม่ค่อยเป็นที่นิยม โดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กาพกนก ช่วยชู (2557) ได้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ และศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนเพื่อปรับปรุงการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลละหารองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไร่ องค์การบริหารส่วนตำบลตาสิทธิ์ องค์การบริหารส่วนตำบลมาบยางพร และเทศบาลตำบลจอมพลเจ้าพระยา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้โปรแกรม SPSS หาค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมและด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.28 (ร้อยละ 85.6) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่ปัญหาที่พบ คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างไรก็ตามการบริหารบางอย่างที่มีค่าเฉลี่ยน้อย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ต้องจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ มีการนำแผนงานไปสู่การปฏิบัติจริง และต้องจัดทำแผนสื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย พัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง การให้บริการด้านต่างๆ เหล่านี้จะต้องมีการประเมินผลงานบริการอย่างสม่ำเสมอจนกว่าประชาชนจะพึงพอใจ

เอมอร พงษ์เกิดลาภ และ สมาน กลิ่นเกสร (2558) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจปัจจัยส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสาม อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 2) เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจ 3) วิเคราะห์การมีส่วนร่วมที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ประชาชนหลักของตำบลคลองสาม จำนวน 694 คน สุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ และสนทนากลุ่ม สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา และสถิติทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนหลายตัวแปร (MANOVA) และสถิติวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (multiple regression) ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 50 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษา นับถือศาสนาพุทธ มีอาชีพรับจ้าง รายได้ต่อเดือน 7001-12,000 บาท อยู่อาศัยในพื้นที่มากกว่า 10 ปี กลุ่มตัวอย่างโดยภาพรวมมีส่วนร่วมต่อการให้บริการสาธารณะในระดับน้อย เพียง 3 - 4 ครั้งต่อปี ความพึงพอใจเฉลี่ยต่อโครงการบริการสาธารณะ มีระดับปานกลางส่วนความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับพอใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่คุณภาพการบริการ ระยะเวลาในการดำเนินงาน และข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ตามลำดับ (2) เพศและการศึกษาที่แตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกัน (3) การมีส่วนร่วมด้านการรับรู้ข้อมูล และการประเมินกิจกรรมมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชน

เสรี วีรพงษ์ (2562) ได้ศึกษาประเมินผลโครงการส่งเสริมการศึกษาและงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร 2) ประเมินผลโครงการจากระดับความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร และ 3) เสนอแนะแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.97 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครควรคำนึงถึงการให้บริการที่มีคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการในการใช้บริการโดยให้มีการปรับปรุงงานด้านการบริการประชาชนให้ตรงตามความต้องการของประชาชน มากที่สุดและเกิดประโยชน์กับประชาชนในท้องถิ่นให้มากที่สุด

วิฑูรย์ ขาวดี และคณะ (2563) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภอ

อัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร จำนวน 385 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ค่าดัชนีสอดคล้องทั้งฉบับคือ 0.89 และค่าความเชื่อมั่นคือ 0.87 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที่ การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ่และวิธีการเปรียบเทียบความแตกต่างแบบพหุคูณของฟิชเชอร์ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจด้านการให้ความเชื่อมั่นด้านการตอบสนองความต้องการและด้านการเอาใจใส่ตามลำดับ และ 2) ผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร ที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

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) งานการจัดการขยะมูลฝอย 2) งาน/ภารกิจ/กิจกรรม/การควบคุมและป้องกันโรค 3) งานด้านการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว และ 4) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) โดยศึกษาในประเด็นต่อไปนี้ คือ

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว จำแนกตามงานบริการดังต่อไปนี้

- 1) งานการจัดการขยะมูลฝอย จำนวน 1,000 คน
- 2) งาน/ภารกิจ/กิจกรรม/การควบคุมและป้องกันโรค จำนวน 1,000 คน
- 3) งานด้านการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว จำนวน 1,000 คน
- 4) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) จำนวน 81 คน

2. ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกำหนดโดยใช้ตารางของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (มาเรียม นิลพันธุ์, 2553) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 900 คน โดยจำแนกตามประเภทงานบริการดังต่อไปนี้

- 1) งานการจัดการขยะมูลฝอย จำนวน 278 คน

- 2) งาน/ภารกิจ/กิจกรรม/การควบคุมและป้องกันโรค จำนวน 278 คน
- 3) งานด้านการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว จำนวน 278 คน
- 4) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) จำนวน 66 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 ฤทธิจรูญ, 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 สอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตามงานที่สำรวจ โดยแบ่งเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และตอนท้ายของแบบสอบถามเป็นข้อคำถามปลายเปิดสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการ และลักษณะการให้บริการในงานที่ต้องการประเมินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. กำหนดโครงสร้างของแบบสอบถามจากการทวนเอกสารในข้อที่ 1

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

4. สร้างแบบสอบถามตามขอบข่ายของเนื้อหาและจำนวนตามที่กำหนด และนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อพิจารณาความถูกต้อง ความครอบคลุมและความเหมาะสมของภาษาแต่ละข้อคำถามและปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

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

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้านความตรงเชิงเนื้อหา มีต่อไปนี้

- | | |
|------------------------------------|-----------------------------------|
| 5.1) ผศ.ดร.นฤมล ชูเมือง | ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา |
| 5.2) อ.ดร.สันติ รักษาวงศ์ | รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา |
| 5.3) อ.ว่าที่ร้อยโทศุภกฤษ สุขเจริญ | รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา |

ผู้วิจัยเลือกใช้ข้อความในแบบสอบถามที่ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) ตั้งแต่ 0.67 – 1.00

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

7. ดำเนินการจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามประเด็นที่ศึกษา ผู้วิจัยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยลงพื้นที่ทุกชุมชนในเขตบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถาม อธิบายแนะนำวัตถุประสงค์ วิธีการตอบ และรับข้อมูลคืนด้วยตนเอง
3. จัดแยกแบบสอบถามตามงานบริการและตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลในขั้นต้น
4. เก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมในกรณีที่ข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือไม่สมบูรณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1.1 การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence : IOC) (พิชิต ฤทธิจรูญ, 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. ความพึงพอใจที่มีต่องานการจัดการขยะมูลฝอย
3. ความพึงพอใจที่มีต่องาน/ภารกิจ/กิจกรรม/การควบคุมและป้องกันโรค
4. ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว
5. ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ประกอบด้วยเพศ และระดับการศึกษาของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1 และตารางที่ 2 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามเพศ

เพศ	งานบริการ							
	งานการจัดการขยะมูลฝอย		งาน/ภารกิจ/กิจกรรม/การควบคุมและป้องกันโรค		งานด้านการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว		งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	116	41.7	108	38.8	95	34.2	17	25.8
หญิง	162	58.3	170	61.2	183	65.8	49	74.2
รวม	278	100.0	278	100.0	278	100.0	66	100.0

ข้อมูลจากตารางที่ 1 พบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานการจัดการขยะมูลฝอย เป็นเพศชาย จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 และเป็นเพศหญิง จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3
2. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องาน/ภารกิจ/กิจกรรม/การควบคุมและป้องกันโรค เป็นเพศชาย จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 และเป็นเพศหญิง จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 61.2

3. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัวเป็นเพศชาย จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 และเป็นเพศหญิง จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 65.8

4. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) เป็นเพศชาย จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 และเป็นเพศหญิง จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 74.2

ตารางที่ 2 ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	งานบริการ							
	งานการจัดการ ขยะมูลฝอย		งาน/ภารกิจ/ กิจกรรม/การควบคุม และป้องกันโรค		งานด้านการจัดการ แก้ไขปัญหาข้อ ร้องเรียนองค์การ บริหารส่วนตำบลคูบัว		งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนา เด็กเล็ก)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	187	67.3	178	64.0	145	52.2	47	71.2
มัธยมศึกษาตอนต้น	80	28.8	86	30.9	102	36.7	8	12.1
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	4	1.4	9	3.2	18	6.5	11	16.7
ปริญญาตรี	7	2.5	5	1.8	13	4.7	-	-
รวม	278	100.0	278	100.0	278	100.0	66	100.0

ข้อมูลตารางที่ 2 พบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลในต่องานการจัดการขยะมูลฝอย ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 67.3 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 28.8 ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.5 และมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 1.4 ตามลำดับ

2. ผู้ให้ข้อมูลในงาน/ภารกิจ/กิจกรรม/การควบคุมและป้องกันโรค ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 178 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 30.9 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 3.2 และปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.8 ตามลำดับ

3. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 52.2 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 36.7 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 6.5 และปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 4.7 ตามลำดับ

4. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถม ศึกษา คิดเป็นร้อยละ 71.2 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 16.7 และมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 12.1 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อความพึงพอใจที่มีต่องานการจัดการขยะมูลฝอย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อความพึงพอใจที่มีต่องานการจัดการขยะมูลฝอย แสดงในตารางที่ 3 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่อความพึงพอใจที่มีต่องานการจัดการขยะมูลฝอย

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	4.74	0.44	มากที่สุด	94.80
2. การจัดเก็บขยะ สิ่งปฏิกูลในที่สาธารณะตรงตามกำหนดเวลา และจัดเก็บอย่างสม่ำเสมอ	4.75	0.43	มากที่สุด	95.00
3. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.76	0.43	มากที่สุด	95.20
4. บริเวณที่ทิ้งขยะสะอาด ถูกสุขอนามัย	4.75	0.43	มากที่สุด	95.00
5. การให้บริการครอบคลุมพื้นที่	4.74	0.44	มากที่สุด	94.80
6. สถานที่สาธารณะมีความสะอาด ไม่มีสิ่งปฏิกูล	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.19	มากที่สุด	95.00
ด้านช่องทางการให้บริการ				
7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.76	0.43	มากที่สุด	95.20
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.74	0.44	มากที่สุด	94.80
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	0.31	มากที่สุด	95.20
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
10. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.76	0.43	มากที่สุด	95.20
11. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.74	0.44	มากที่สุด	94.80
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.75	0.43	มากที่สุด	95.00
13. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.75	0.43	มากที่สุด	95.00
14. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการดำเนินการ	4.76	0.43	มากที่สุด	95.20
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	0.29	มากที่สุด	95.00

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ พึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
15. ความเหมาะสมของที่ว่างถึงหรือภาชนะรองรับ ขยะมูลฝอย	4.76	0.43	มากที่สุด	95.20
16. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการ ให้บริการ	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40
17. รถเก็บขยะ เครื่องมืออุปกรณ์มีมาตรฐานในการ ปฏิบัติงาน	4.75	0.43	มากที่สุด	95.00
18. ถึงขยะมีจำนวนเพียงพอ	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.42	มากที่สุด	95.20
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.75	0.20	มากที่สุด	95.00

ข้อมูลจากตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการในงานการจัดการขยะมูลฝอย มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 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) สถานที่สาธารณะมีความสะอาด ไม่มีสิ่งปฏิกูล
- 2) มีความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน
- 3) การจัดเก็บขยะ สิ่งปฏิกูลในที่สาธารณะตรงตามกำหนดเวลา และจัดเก็บอย่างสม่ำเสมอ บริเวณที่ทิ้งขยะสะอาด ถูกสุขอนามัย
- 4) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว และการให้บริการครอบคลุมพื้นที่

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

- 1) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
- 2) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น สายตรงผ่านเว็บไซต์ และจัดให้มีสายด่วนนายฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

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

- 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ มีเพียงพอต่อการดำเนินการ
 - 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
 - 3) เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ
 - 4) เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้
- 1) สถานที่มีความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ ถึงขณะมีจำนวนเพียงพอ
 - 2) มีความเหมาะสมของที่ว่างถึงหรือภาชนะรองรับขยะมูลฝอย
 - 3) มีรถเก็บขยะ เครื่องมืออุปกรณ์มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องาน/ภารกิจ/กิจกรรม/การควบคุมและป้องกันโรค

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องาน/ภารกิจ/กิจกรรม/การควบคุมและป้องกันโรค แสดงในตารางที่ 4 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องาน/ภารกิจ/กิจกรรม/การควบคุมและป้องกันโรค

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีการจัดทำทะเบียนจำแนกตามสุขภาพ เช่น ช่วยเหลือตัวเองได้ ช่วยเหลือตัวเอง ไม่ได้ ผู้ป่วยเรื้อรัง	4.76	0.43	มากที่สุด	95.20
2. การจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพอย่างต่อเนื่อง เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี	4.71	0.46	มากที่สุด	94.20
3. การจัดกิจกรรมดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน เช่น การเยี่ยมบ้าน	4.76	0.43	มากที่สุด	95.20
4. การจัดกิจกรรมอื่น ๆ ด้านสุขภาพ เช่น ด้านสุขภาพช่องปาก ด้านสายตา	4.75	0.43	มากที่สุด	95.00
5. การจัดกิจกรรมนันทนาการ หรือกีฬาให้กับผู้สูงอายุ	4.74	0.44	มากที่สุด	94.80
6. การจัดอบรมให้ความรู้เรื่องการดูแลผู้สูงอายุให้กับสมาชิก ในครอบครัว	4.73	0.44	มากที่สุด	94.60
7. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	4.68	0.47	มากที่สุด	93.60
8. การดำเนินการครอบคลุมพื้นที่บริการ	4.76	0.43	มากที่สุด	95.20
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.74	0.16	มากที่สุด	94.80

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ พึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
ด้านช่องทางการให้บริการ				
9. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.74	0.44	มากที่สุด	94.80
10. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้ รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.72	0.45	มากที่สุด	94.40
11. การจัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็น	4.69	0.46	มากที่สุด	93.80
12. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.73	0.44	มากที่สุด	94.60
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.72	0.34	มากที่สุด	94.40
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
13. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	0.44	มากที่สุด	94.60
14. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.43	มากที่สุด	95.20
15. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมใน การ ให้บริการ	4.76	0.43	มากที่สุด	95.20
16. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40
17. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.75	0.43	มากที่สุด	95.00
18. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.76	0.43	มากที่สุด	95.20
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	0.36	มากที่สุด	95.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
19. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับ บริการ	4.73	0.45	มากที่สุด	94.60
20. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.74	0.44	มากที่สุด	94.80
21. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.72	0.45	มากที่สุด	94.40
22. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.72	0.45	มากที่สุด	94.40
23. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ ขอรับบริการ	4.70	0.46	มากที่สุด	94.00
24. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการ ให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.74	0.44	มากที่สุด	94.80
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	0.27	มากที่สุด	94.40
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.73	0.22	มากที่สุด	94.60

ข้อมูลจากตารางที่ 4 พบว่า ผู้รับบริการในงาน/ภารกิจ/กิจกรรม/การควบคุมและป้องกันโรค มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.74 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียง ลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) มีการดำเนินการครอบคลุมพื้นที่บริการ มีการจัดกิจกรรมดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน เช่น การเยี่ยมบ้าน มีการจัดทำทะเบียนจำแนกตามสุขภาพ เช่น ช่วยเหลือตัวเองได้ ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ ผู้ป่วยเรื้อรัง

2) มีการจัดกิจกรรมอื่น ๆ ด้านสุขภาพ เช่น ด้านสุขภาพ ช่องปาก ด้านสายตา

3) มีการจัดกิจกรรมนันทนาการ หรือกีฬาให้กับผู้สูงอายุ

4) มีการจัดอบรมให้ความรู้เรื่องการดูแลผู้สูงอายุให้กับสมาชิก ในครอบครัว

5) มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพอย่างต่อเนื่อง เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี

6) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว

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

1) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์

2) มีการจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ และจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็น

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

1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบุคลิกลักษณะดี แต่งกายเหมาะสม มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมใน การให้บริการ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

3) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.72 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ มีเพียงพอ
- 2) ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย
- 3) การเดินทางมารับบริการมีความสะดวก ความสะดวก มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ
- 4) อุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ มีเพียงพอ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว แสดงในตารางที่ 5 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีการจัดตั้งศูนย์การจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	4.71	0.46	มากที่สุด	94.20
2. มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์การจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	4.73	0.44	มากที่สุด	94.60
3. มีการปกปิดข้อมูลของผู้มาร้องเรียน	4.7	0.46	มากที่สุด	94.00
4. ขั้นตอนการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	4.72	0.45	มากที่สุด	94.40
5. ประชาชนมีความสะดวกในการติดต่อศูนย์การจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของอบต.	4.71	0.46	มากที่สุด	94.20
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.71	0.34	มากที่สุด	94.20
ด้านช่องทางการให้บริการ				
6. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.7	0.46	มากที่สุด	94.00
7. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.72	0.45	มากที่สุด	94.40
8. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.72	0.45	มากที่สุด	94.40
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.72	0.34	มากที่สุด	94.40

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
9. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	0.45	มากที่สุด	94.40
10. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.71	0.46	มากที่สุด	94.20
11. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมใน การให้บริการ	4.72	0.45	มากที่สุด	94.40
12. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.70	0.46	มากที่สุด	94.00
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุก ราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.71	0.46	มากที่สุด	94.20
14. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.73	0.45	มากที่สุด	94.60
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.71	0.28	มากที่สุด	94.20
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
15. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับ บริการ	4.72	0.45	มากที่สุด	94.40
16. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.70	0.46	มากที่สุด	94.00
17. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.71	0.46	มากที่สุด	94.20
18. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการ ให้บริการ	4.73	0.44	มากที่สุด	94.60
19. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ ขอรับบริการ	4.72	0.45	มากที่สุด	94.40
20. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการ ให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.71	0.45	มากที่สุด	94.20
21. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.72	0.45	มากที่สุด	94.40
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	0.27	มากที่สุด	94.40
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.71	0.25	มากที่สุด	94.20

ข้อมูลจากตารางที่ 5 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัวมีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

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

- 1) มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์การจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
- 2) มีขั้นตอนการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว
- 3) มีการจัดตั้งศูนย์การจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
- 4) ประชาชนมีความสะดวกในการติดต่อศูนย์การจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบล

5) มีการปกปิดข้อมูลของผู้มาร้องเรียน

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

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

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่
- 2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ กิริยามารยาท ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
- 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
- 4) เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายเหมาะสม บุคลิกลักษณะที่ดีในให้บริการ
- 5) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.72 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) อุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการมีเพียงพอ
- 2) สถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการสะดวกสบาย สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ
- 3) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้
- 4) มีป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย
- 5) สถานที่ให้บริการมีความสะอาด
- 6) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) แสดงในตารางที่ 6 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการขอรับบริการสะดวก ไม่ยุ่งยาก	4.82	0.39	มากที่สุด	96.40
2. การให้บริการครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบ	4.83	0.38	มากที่สุด	96.60
3. การให้บริการมีความเป็นธรรม เสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.85	0.36	มากที่สุด	97.00
4. การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา เช่น การรับสมัคร การดำเนินการจัดการเรียนการสอน	4.85	0.36	มากที่สุด	97.00
5. การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการจัดการเรียนการสอน และกิจกรรมอื่น ๆ	4.89	0.31	มากที่สุด	97.80
6. การจัดการเรียนการสอนเน้นพัฒนาเด็กครบทุกด้าน ได้แก่ ร่างกาย สติปัญญา ศิลธรรม อารมณ์ สังคม	4.86	0.35	มากที่สุด	97.20
7. กิจกรรมที่จัดมีความเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ของเด็ก	4.88	0.33	มากที่สุด	97.60
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.13	มากที่สุด	97.00
ด้านช่องทางการให้บริการ				
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.82	0.39	มากที่สุด	96.40
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.83	0.38	มากที่สุด	96.60
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.82	0.39	มากที่สุด	96.40
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.27	มากที่สุด	96.40
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของครูและผู้ดูแลเด็ก	4.85	0.36	มากที่สุด	97.00
12. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของครูและผู้ดูแลเด็ก	4.83	0.38	มากที่สุด	96.60
13. ครูมีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาและวิธีการจัดการศึกษาให้แก่เด็กเล็ก	4.86	0.35	มากที่สุด	97.20
14. ครู ผู้ดูแลเด็กมีความรักเด็ก มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเด็ก	4.88	0.33	มากที่สุด	97.60
15. ครู ผู้ดูแลเด็กมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ปกครอง	4.86	0.35	มากที่สุด	97.20
16. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.82	0.39	มากที่สุด	96.40
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.18	มากที่สุด	97.00

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ พึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
17. ความสะดวกของสถานที่ตั้งของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.83	0.38	มากที่สุด	96.60
18. ห้องเรียนเหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอน	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00
19. ห้องน้ำสะอาด เหมาะสมกับวัยของเด็ก	4.82	0.39	มากที่สุด	96.40
20. ห้องอาหารมีความสะอาด ถูกสุขอนามัย	4.83	0.38	มากที่สุด	96.60
21. สนามเด็กเล่นและเครื่องเล่นเด็กมีความปลอดภัย	4.88	0.33	มากที่สุด	97.60
22. ความเพียงพอของอุปกรณ์ สื่อสำหรับจัดการเรียน การสอน	4.86	0.35	มากที่สุด	97.20
23. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย	4.82	0.39	มากที่สุด	96.40
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.22	มากที่สุด	96.80
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.84	0.14	มากที่สุด	96.80

ข้อมูลจากตารางที่ 6 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.85 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอน และกิจกรรมอื่น ๆ

2) กิจกรรมที่จัดมีความเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ของเด็ก

3) มีการจัดการเรียนการสอนเน้นพัฒนาเด็กครบทุกด้าน ได้แก่ ร่างกาย สติปัญญา ศีลธรรม อารมณ์ สังคม

4) การให้บริการมีความเป็นธรรม เสมอภาคเท่าเทียมกัน เป็นไปตามกำหนดเวลา เช่น การรับสมัคร การดำเนินการจัดการเรียนการสอน

5) การให้บริการครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบ

6) ขั้นตอนการขอรับบริการสะดวก ไม่ยุ่งยาก

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์

2) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.85 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ครู ผู้ดูแลเด็กมีความรักเด็ก มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเด็ก
2) ครูมีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาและวิธีการจัดการศึกษาให้แก่เด็กเล็ก ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ปกครอง

3) ครูและผู้ดูแลเด็กมีความสุขภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของครูมีเหมาะสม

4) ครูมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.84 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) สนามเด็กเล่นและเครื่องเล่นเด็กมีความปลอดภัย

2) มีอุปกรณ์ สื่อสำหรับจัดการเรียนการสอนเพียงพอ

3) สถานที่ตั้งของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีความสะดวก ห้องอาหารมีความสะอาด ถูกสุขอนามัย ห้องน้ำสะอาด เหมาะสมกับวัยของเด็ก มีความสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย

4) ห้องเรียนเหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอน

6. ระดับความพึงพอใจในภาพรวม

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

ตารางที่ 7 สรุประดับความพึงพอใจตามประเด็นของการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
1. งานการจัดการขยะมูลฝอย	4.75	4.76	4.75	4.76
2. งาน/ภารกิจ/กิจกรรม/การควบคุมและป้องกันโรค	4.74	4.72	4.75	4.72
3. งานด้านการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว	4.71	4.72	4.71	4.72
4. งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	4.85	4.82	4.85	4.84
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	4.76	4.76	4.77	4.76
ค่าร้อยละของความพึงพอใจ	95.20	95.20	95.40	95.20
ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 7 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานที่สำรวจ ทั้ง 4 งาน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 8 สรุประดับความพึงพอใจในภาพรวม

รายการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. งานการจัดการขยะมูลฝอย	4.75	95.00	มากที่สุด
2. งาน/ภารกิจ/กิจกรรม/การควบคุมและป้องกันโรค	4.73	94.60	มากที่สุด
3. งานด้านการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว	4.71	94.20	มากที่สุด
4. งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	4.84	96.80	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	4.76	95.20	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 8 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานที่สำรวจ จำนวน 4 งาน ดังนี้

1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. งานการจัดการขยะมูลฝอย พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. งาน/ภารกิจ/กิจกรรม/การควบคุมและป้องกันโรค พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.73 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. งานด้านการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
5. งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.84 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ คือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ในงานบริการที่สำรวจ 4 งาน คือ งานการจัดการขยะมูลฝอย งาน/ภารกิจ/กิจกรรม/การควบคุมและป้องกันโรค งานด้านการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว และงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) โดยศึกษาความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการในงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานการจัดการขยะมูลฝอย จำนวน 278 คน 2) งาน/ภารกิจ/กิจกรรม/การควบคุมและป้องกันโรค จำนวน 278 คน 3) งานด้านการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว จำนวน 278 คน และ 4) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) จำนวน 66 คน พื้นที่ในการศึกษา ได้แก่ พื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ดำเนินการสำรวจในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2563

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับโดยมีการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (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 4.76 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20
- 1.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20
- 1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40
- 1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20

2. การให้บริการในงานการจัดการขยะมูลฝอย พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00
- 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20
- 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00
- 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20

3. การให้บริการในงาน/ภารกิจ/กิจกรรม/การควบคุมและป้องกันโรค พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80
- 3.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40
- 3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00
- 3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40

4. การให้บริการในงานด้านการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20
- 4.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40
- 4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20
- 4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40

5. การให้บริการในงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.84 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 5.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00
- 5.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40
- 5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00
- 5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัวควรนำผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม
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 และความเสียหายของการดำเนินงานตามโครงการ

บรรณานุกรม

- กาพกนก ช่วยชู. (2557). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *Walailak Abode of Culture Journal*, 14(1), 111-124.
- ปรัชญากร คีสาลัง. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี. *ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.*
- พิชิต ฤทธิจรูญ. (2547). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: เฮาส์ออฟ เคอร์มีสท.
- มาเรียม นิลพันธุ์. (2553). *วิธีวิจัยทางการศึกษา*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). นครปฐม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วิฑูรย์ ขาวดี กนกวรรณ แสนเมือง และ โสรรัตน์ มงคลมะไฟ. (2563). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. *วารสารวิชาการสังคมศาสตร์ เครือข่ายวิจัยประจักษ์*, 2(1).
- สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2558). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปีงบประมาณ พ.ศ. 2558. สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- เสาวนารถ เล็กเลอสินธุ์. (2557). การศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน ตำบลบางขุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี. *คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.*
- เสรี วรพงษ์. (2562). การประเมินผลโครงการส่งเสริมการศึกษาและงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร. *Journal of Social Work*, 27(1), 32-45.
- เอมอร พงษ์เกิดลาภ, และ สมาน กลิ่นเกสร. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.*
- อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และสุวิมล นภาพ่องกุล. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ 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
งานการจัดการขยะมูลฝอย
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบัว อำเภอเมืองราชบุรี 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 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัว อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว					
2. การจัดเก็บขยะ มีปฏิทินในที่สาธารณะตรงตามกำหนดเวลา และจัดเก็บอย่างสม่ำเสมอ					
3. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
4. บริเวณที่ทิ้งขยะสะอาด ถูกสุขอนามัย					
5. การให้บริการครอบคลุมพื้นที่					
6. สถานที่สาธารณะมีความสะอาด ไม่มีสิ่งปฏิกูล					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
8. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
10. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
11. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกคน โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
13. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
14. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการดำเนินการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
15. ความเหมาะสมของที่วางถังหรือภาชนะรองรับขยะมูลฝอย					
16. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
17. รถเก็บขยะ เครื่องมืออุปกรณ์มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน					
18. ด้ขยะมีจำนวนเพียงพอ					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

ขอขอบคุณในความความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งาน/ภารกิจ/กิจกรรม/การควบคุมและป้องกันโรค
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมืองราชบุรี 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 อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการจัดทำทะเบียนเจ้าแณกตามสุขภาพ เช่น ช่วยเหลือตัวเองได้ ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ ผู้ป่วยเรื้อรัง					
2. การจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพอย่างต่อเนื่อง เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี					
3. การจัดกิจกรรมดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน เช่น การเยี่ยมบ้าน					
4. การจัดกิจกรรมอื่น ๆ ด้านสุขภาพ เช่น ด้านสุขภาพ ช่องปาก ด้านสายตา					
5. การจัดกิจกรรมนันทนาการ หรือกีฬาให้กับผู้สูงอายุ					
6. การจัดอบรมให้ความรู้เรื่องการดูแลผู้สูงอายุให้กับสมาชิก ในครอบครัว					
7. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว					
8. การดำเนินการครอบคลุมพื้นที่บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
9. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น เบอร์ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
10. มีช่องทางบริการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
11. การจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็น					
12. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
14. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
15. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมใน การให้บริการ					
16. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
17. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
18. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
19. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ					
20. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
21. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
22. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
23. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะอาดต่อการติดต่อขอรับ บริการ					
24. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือนในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานด้านการจัดการแก้ไขปัญหาคีอหรือเรียน อบต.คูบัว
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลไปทำ
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 อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการจัดตั้งศูนย์การจัดการแก้ไขปัญหาคีอหรือเรียน					
2. มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์การจัดการแก้ไขปัญหาคีอหรือเรียน					
3. มีการปกป้องข้อมูลของผู้นำหรือเรียน					
4. ขั้นตอนการจัดการแก้ไขปัญหาคีอหรือเรียนไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว					
5. ประชาชนมีความสะดวกในการติดต่อศูนย์การจัดการแก้ไขปัญหาคีอหรือเรียนของอบต.					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
6. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
7. มีช่องทางมารับฟังความคิดเห็นต่อกรให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
8. การจัดให้มีสายด่วนภาษาไทย หรือสายด่วนแปลคำ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
9. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
10. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
12. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้ความแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกคน โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
14. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
15. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ					
16. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย รับบริการ					
17. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
18. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
19. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะอาดต่อการติดต่อรับบริการ					
20. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
21. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

ขอขอบคุณในความความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบัว อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี**

คำชี้แจง โปรดอ่านเครื่องหมาย ถัดไปซึ่งตรงกับความเป็นจริง 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 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัว อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี

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

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ได้ส่งมอบผลการประเมินคุณภาพความพึงพอใจ
ต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
ประกอบด้วยเล่มเอกสารรายงานผลการศึกษาวิจัย จำนวน ๓ ชุด และไฟล์เอกสารลงแผ่น CD-R
ในรูปแบบ PDF และ เอกสาร Word จำนวน ๑ แผ่น





คณะกรรมการการเลือกตั้ง
กระทรวงยุติธรรม
อาคารเฉลิมราชกุมารี ๒
ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10310



คณะกรรมการการเลือกตั้ง
กระทรวงยุติธรรม
อาคารเฉลิมราชกุมารี ๒
ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10310



คณะกรรมการการเลือกตั้ง
กระทรวงยุติธรรม
อาคารเฉลิมราชกุมารี ๒
ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10310



เอกสารแนบ
วันที่ 17 ธ.ค. ๒๕๖๖
ที่ 1533



เรื่อง

การเลือกตั้ง
สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร
จังหวัด...

ข้อ ๑

๑. ...

๒. ...

๓. ...

๔. ...

๕. ...

๖. ...

๗. ...

๘. ...

[Handwritten Signature]

ผู้อำนวยการกองทะเบียน
การเลือกตั้ง

โทรศัพท์ ๐๒-๒๕๖๒๖๖๖
โทรสาร ๐๒-๒๕๖๒๖๖๖
เว็บไซต์ www.nec.go.th

โดย
นาย/นาง/นางสาว
นาย/นาง/นางสาว

เลขที่ 2543

ภาพถ่ายลงพื้นที่เก็บข้อมูลงานศึกษาวิจัย
โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานและการให้บริการของ อบต.คูบัว
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
โดย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง จังหวัดราชบุรี







