การประเมินผล
ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย

ปีงบประมาณ ๒๕๖๓

สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย

สารบัญ

	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
บทที่ ๒ แนวคิดทฤษฎีและการประเมินผล	๓
บทที่ ๓ วิธีการดำเนินงานและประเมินผล	
- รูปแบบของการประเมินผล	๑๐
- ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	๑๐
- ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๑๐
- เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	๑๐
- วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	๑๑
- การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	๑๑
- การนำเสนอข้อมูล	๑๑
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๑๒
บทที่ ๕ สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	๒๐
ภาคผนวก	
แบบสำรวจความพึงพอใจ	

คำนำ

การประเมินผลโครงการคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ประจำปี ๒๕๖๓ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานต่างๆ โดยสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจคือผู้มารับบริการงานต่างๆ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๓๑๕ ราย เพื่อดำเนินงานให้บรรลุเจตนารมณ์ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และ วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ซึ่งมุ่งหมายให้มีการบริหารงานเพื่อประโยชน์สุขของ ประชาชน หวังว่าการประเมินผลโครงการในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

กันยายน ๒๕๖๓

บทที่ ๑
บทนำ

๑. ความเป็นมา

นับตั้งแต่การปฏิรูประบบราชการเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๕๕ ก.พ.ร. ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา ระบบราชการไทย ขึ้น เพื่อเป็นกรอบทิศทางและแนวทางในการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการไทย โดยจัดทำมาแล้วรวม ๒ ฉบับ (พ.ศ. ๒๕๔๖ - พ.ศ. ๒๕๕๐ และ พ.ศ. ๒๕๕๓ - พ.ศ. ๒๕๕๕) ส่งผลให้ระบบ ราชการไทยมีความก้าวหน้าและเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นรูปธรรม สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมี ประสิทธิภาพ และขับเคลื่อนนโยบายต่างๆไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิผล เพื่อให้การพัฒนาระบบ ราชการซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการบริหารราชการแผ่นดิน สามารถขับเคลื่อนนโยบายต่างๆ ไปสู่การปฏิบัติให้ บังเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมและเกิดความต่อเนื่อง ก.พ.ร. จึงได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ ฉบับใหม่ขึ้นซึ่งครอบคลุมช่วงระยะเวลาระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๕๖ ถึงปี พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยศึกษาแนวโน้มการ พัฒนาระบบราชการในอนาคต และตัวอย่างการพัฒนาระบบราชการที่ดีในระดับนานาชาติ รวมทั้งระดมความ คิดเห็นจากข้าราชการและภาคส่วนต่างๆ เพื่อให้ได้มุมมอง ข้อคิดและข้อเสนอแนะในการขับเคลื่อน การพัฒนาระบบราชการร่วมกัน นอกจากนี้ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ (พ.ศ.๒๕๕๖ - ๒๕๖๒) ยังได้รองรับยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ (Country Strategy) ซึ่งเป็นกรอบทิศทางสำคัญที่มีเป้าหมายร่วมกันกับทุกภาคส่วนในการขับเคลื่อนประเทศไทยอีกด้วย

คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ ๒๓ เมษายน ๒๕๕๖ ได้มีมติเห็นชอบแผนยุทธศาสตร์การ พัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. ๒๕๕๑ - พ.ศ. ๒๕๖๒) และมอบหมายให้ส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐ นำไปใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินภารกิจของหน่วยงานต่อไป ซึ่งจะเป็นการกำหนดกลยุทธ์และ มาตรการให้ระบบราชการไทยพร้อมรับการขับเคลื่อน ประเทศให้บรรลุเป้าหมายและดำเนินงานไปในทิศทาง เดียวกัน มีการปรับสมดุลในการทำงานร่วมกับภาคส่วนอื่นอย่างมีคุณภาพ สามารถทำงานแบบบูรณาการ ด้วยการใช้ยุทธศาสตร์ประเทศเป็นตัวนำ มีภูมิคุ้มกันที่ดี ปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในทุกสถานการณ์ โดยมีเป้าประสงค์ในเชิงยุทธศาสตร์เพื่อ “สร้างความเชื่อถือไว้วางใจ พัฒนาสุขภาวะ และมุ่งสู่ความยั่งยืน”

ทั้งนี้ เนื่องจากในอดีตที่ผ่านมา บทบาทของภาครัฐ คือ บทบาทของผู้ปกครองบ้านเมืองซึ่งมีความเชื่อ แต่เดิมว่า เจ้าหน้าที่ของรัฐอยู่ในฐานะของ “เจ้าคน นายคน” และประชาชนผู้รับบริการอยู่ในฐานะด้อยกว่า เป็นผู้ที่ต้องพึ่งพาขอความช่วยเหลือ ประกอบกับบริการของภาครัฐเป็นไปในลักษณะของการผูกขาดเป็นส่วน ใหญ่ ทำให้ประชาชนไม่มีทางเลือกอื่น ขณะเดียวกัน การให้บริการของภาครัฐในอดีตก็ไม่ได้คำนึงถึงความพอใจ ของผู้รับบริการเป็นหลัก ส่งผลให้ประชาชนบางส่วนเกิดความเบื่อหน่ายเมื่อต้องติดต่อกับหน่วยงานราชการ เพราะต้องประสบกับความยากลำบากนานาประการ เช่น เสียเวลารอคอย มีขั้นตอนยุ่งยากล่าช้า ซึ่งอาจส่งผล ให้เกิดความเสื่อมศรัทธาในการให้บริการของภาครัฐ

เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว ซึ่งมุ่งหวังให้การบริหารราชการเป็นไป เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มารับ บริการและการแก้ปัญหาเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีขึ้น สะดวกมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ประชาชนมีความ พึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของหน่วยงานราชการ เกิดความเชื่อถือศรัทธาต่อการทำงานของ หน่วยงานภาครัฐในที่สุด

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย จึงต้องดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ซึ่งเป็นภารกิจหลักขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือผลักดันการดำเนินงานให้บรรลุเจตนารมณ์ของพระราชกฤษฎีกาฯ ซึ่งมุ่งหมายให้มีการบริหารงาน เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย

๒. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านกระบวนการ, ด้านเจ้าหน้าที่และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย

๓. เพื่อประเมินผลคุณภาพการให้บริการสำหรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ

๓. ขอบเขต

๑. ประเมินผลคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย โดยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่างๆ ต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย จำนวน ๓๑๕ ราย

๒. ตัวแปร

- ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ฯลฯ
- ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆของหน่วยงาน เช่น ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔. นิยามศัพท์

- คน (People) หมายถึง บุคลากรผู้ให้บริการ
- สถานที่ (Place) หมายถึง การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวก
- กระบวนการ (Process) หมายถึง กระบวนการให้การให้บริการ
- CRM (Customer Relationship Management) หมายถึง การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

๕. ระเบียบวิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการงานด้านต่างๆ จำนวน ๓๑๕ ราย

๖. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. เพื่อทราบถึงคุณภาพการบริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย

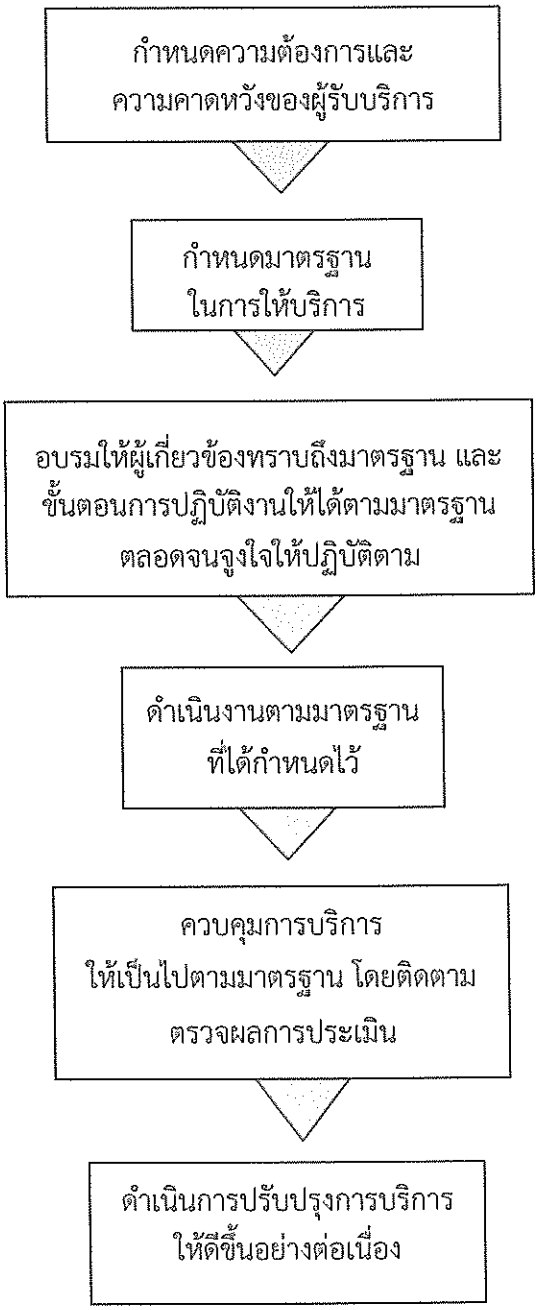
๒. เพื่อนำผลการสำรวจไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย

๓. เพื่อนำผลการสำรวจไปใช้ประเมินผลคุณภาพการให้บริการสำหรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ

บทที่ ๒ แนวคิดทฤษฎีและการประเมินผล

การสร้างคุณภาพในการให้บริการ

การให้บริการประชาชนให้ได้รับความสะดวกสบายนั้นจะต้องรวมถึงการสร้างคุณภาพในการบริการให้เป็นที่พอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งมีขั้นตอนของการสร้างคุณภาพในการบริการดังนี้



ทั้งนี้ ขั้นตอนทั้ง ๖ มีขอบเขตรายละเอียด ดังนี้

๑. การกำหนดความต้องการและความหวังของผู้รับบริการ

การที่หน่วยงานภาครัฐจะสามารถให้บริการได้เป็นที่พอใจของผู้รับบริการนั้น ผู้ให้บริการต้องหาข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการว่ามีความต้องการและความคาดหวังในระดับใด ทั้งนี้เพราะความพอใจจะเกิดขึ้นกับบุคคลหนึ่งมากกว่าหรือเท่ากับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวัง

ความพอใจ = สิ่งที่เกิดขึ้น ≥ ความคาดหวัง

ความคาดหวังของผู้รับบริการจะรวมถึงสิ่งที่เกิดระหว่างการให้บริการและผลลัพธ์ของการบริการในเรื่องต่างๆ อาทิ ความรวดเร็วของการบริการ ความถูกต้องแม่นยำ ความง่ายในการรับบริการ ความรู้ในงานที่ทำความเชี่ยวชาญ ความสุภาพอ่อนน้อมและความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ ตัวอย่างเช่น ประชาชนทั่วไปอาจ คาดหวังว่าเมื่อมาแจ้งความเอกสารหายที่สถานีตำรวจควรใช้เวลาไม่เกิน ๑๕ นาที แต่เมื่อมารับบริการ ปรากฏว่าเสียเวลา ๓๐ นาที กรณีเช่นนี้ผลลัพธ์ของการให้บริการด้อยกว่าที่ประชาชนคาดหวัง ก็ย่อมก่อให้เกิดความไม่พอใจ ดังนั้นจึงเป็นเรื่องสำคัญที่หน่วยงานจำเป็นต้องเข้าใจว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังในเรื่องต่างๆ อย่างไร

ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการดังกล่าวอาจได้มาจากการทำการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามหรือการทำ Focus Group เพื่อทราบถึงความต้องการนั้น

๒. การกำหนดมาตรฐานในการให้บริการ

จากข้อมูลความคาดหวังของผู้รับบริการในข้อ ๑. หน่วยงานจะต้องนำมาวิเคราะห์ร่วมกับทรัพยากรและขีดความสามารถของหน่วยงานว่ามีความสามารถที่จะกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของตนให้เป็นไป ตามที่ผู้รับบริการคาดหวังได้หรือไม่ หากไม่ได้หน่วยงานจะต้องเพิ่มกำลังคน เพิ่มทรัพยากรอื่นหรือเปลี่ยน ขั้นตอนวิธีการทำงานอย่างไรเพื่อให้สามารถได้ผลลัพธ์เป็นไปตามที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือใกล้เคียงกับที่ ผู้รับบริการคาดหวังให้มากที่สุด

มาตรฐานการให้บริการเมื่อได้กำหนดขึ้นแล้ว ควรทำการสื่อสารให้ผู้รับบริการได้ทราบอย่างชัดเจนซึ่ง เท่ากับเป็นการบริหารตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ทำให้มีความเข้าใจตรงกับที่หน่วยงานกำหนด มาตรฐานไว้ เช่น มีป้ายแสดงข้อความให้ผู้รับบริการทราบว่าการแจ้งความเอกสารหายใช้เวลาไม่เกิน ๑๕ นาที พร้อมทั้งแจ้งให้ทราบถึงขั้นตอนของการให้บริการเพื่อผู้รับบริการจะได้ทราบว่าตนต้องผ่านกระบวนการ อะไรบ้าง เป็นเวลาเท่าไร

๓. อบรมให้ผู้เกี่ยวข้องทราบถึงมาตรฐานและขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ได้ตามมาตรฐาน ตลอดจนจูง ใจให้ผู้ให้บริการปฏิบัติตาม

หน่วยงานต้องจัดการอบรมเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องในการให้บริการได้ทราบถึงมาตรฐานที่หน่วยงานตั้งไว้ สำหรับการให้บริการต่างๆ ตลอดจนเข้าใจถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลลัพธ์เป็นไปตามมาตรฐาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจตรงกันว่าหน่วยงานมีความคาดหวังต่อการทำงานของเขาอย่างไรและสามารถ ให้บริการได้อย่างถูกต้อง

นอกจากนี้ ยังต้องสร้างระบบจูงใจให้ผู้ให้บริการปฏิบัติให้ได้ตามมาตรฐานเช่น การประกาศเกียรติคุณ ข้อราชการดีเด่นประจำเดือน

๔. ดำเนินงานตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

หน่วยงานดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้

๕. ควบคุมกระบวนการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน

หน่วยงานจะต้องจัดให้มีการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการให้บริการที่ได้ดำเนินการไปแล้ว โดยทำการเก็บข้อมูลการให้บริการที่เกิดขึ้นว่าเป็นอย่างไร เป็นไปตามมาตรฐานหรือไม่ เพียงใด วิเคราะห์ หาสาเหตุที่การให้บริการไม่เป็นไปตามมาตรฐานตลอดจนวิเคราะห์ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพียงใด

๖. ดำเนินการปรับปรุงบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

หน่วยงานต้องไม่หยุดนิ่งที่จะคิดค้นหาทางปรับปรุงให้คุณภาพของการบริการดีขึ้นด้วยวิธีการต่างๆ เพิ่มมาตรฐานของการบริการให้สูงขึ้น ซึ่งอาจทำได้โดยการนำวิทยาการและเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้เพิ่ม ประสิทธิภาพของการบริการ อาทิ การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ (CRM) ด้วยการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศเข้ามาช่วยวิเคราะห์ข้อมูล ทำให้สามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการแต่ละราย ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น

องค์ประกอบของการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก ๓ ส่วน คือ คน (People) กระบวนการ (Process) และสถานที่ (Place) ซึ่งหน่วยงานภาครัฐจะต้องจัดการให้ทั้ง ๓ องค์ประกอบดังกล่าว เอื้อให้เกิดความสะดวกให้แก่ประชาชนในการรับบริการมากที่สุด

๑. คน (People) บุคลากรผู้ให้บริการ

เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการ เพราะผู้ให้บริการ เป็นผู้ที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้นหน่วยงานจึงควรให้ความสำคัญในการบริหาร บุคลากรให้เป็นผู้ที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการ เช่น มีทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ มีมิตร ไมตรี สามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีความรู้ มีสุขภาพ มีความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ สามารถให้บริการ ด้วยความรวดเร็ว มีความรู้ มีความสุภาพ มีความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ และให้บริการด้วยความเสมอภาคดังมี แนวทางปฏิบัติดังนี้

- ทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ

การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้นต้องมาจากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการ ที่เห็นพ้องกันว่า ผู้รับบริการคือจุดมุ่งหมายของการทำงานของตน ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดต้อง อำนวยความสะดวกและช่วยเหลือให้เต็มกำลังความสามารถ

- ความมีมิตรไมตรี

การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริการนั้น จะต้องอยู่บนพื้นฐานของความมีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยไมตรี เพราะผู้รับบริการเมื่อเข้ามายังหน่วยราชการย่อมไม่มีความคุ้มเคยหากไม่มีผู้ใด เอาใจใส่ ก็จะเกิดความรู้สึกเคว้งคว้างไม่ทราบว่าตนควรจะติดต่อกับผู้ใด ณ จุดใด ความมีมิตรไมตรีของ ผู้ให้บริการย่อมทำให้ประชาชนอบอุ่นใจ

- ความรู้

ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะสามารถให้บริการได้ ถูกต้อง สามารถใช้ความรู้ที่มีช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนผู้รับบริการได้

• ความสุภาพ

บุคลากรผู้ให้บริการควรมีกิริยามารยาท มีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติ ผู้รับบริการ การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในด้านนี้ อาจทำได้โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นให้ เกิดความสุภาพและมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งวิทยากรอาจเชิญมาจากธุรกิจเอกชนที่มีความเป็นเลิศด้านบริการ

• ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ

การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind) ที่จะเต็มอกเต็มใจที่จะให้บริการเป็นจิตวิญญาณ ของผู้ให้บริการที่ดี และช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ

• ความเสมอภาคในการให้บริการ

ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชนทุกชนชั้นอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าบุคคลนั้นจะมีฐานะ ชาติตระกูล การศึกษา หรือสถานะทางสังคมในระดับใด เจ้าหน้าที่ภาครัฐก็ควรที่จะ ให้บริการในมาตรฐานเดียวกันโดยไม่มีความเหลื่อมล้ำ

๒. สถานที่ (Place) การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวก

ประชาชนเมื่อมารับบริการจากภาครัฐมักจะใช้เวลานานกว่าจะเสร็จธุระ ดังนั้นการจัดให้มีสถานที่ และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม จึงเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย

๓. กระบวนการ (Process) : กระบวนการในการให้บริการ

กระบวนการในการให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่จะส่งผลต่อคุณภาพของบริการและการอำนวยความ สะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้นกระบวนการในการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการที่สื่อให้ ผู้รับบริการได้รับทราบ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้าน ต่างๆ เพื่อปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม

• ความถูกต้องแม่นยำ

การอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ นอกจากจะต้องทำด้วยความรวดเร็วแล้วยังต้องมีความถูกต้องแม่นยำไม่ผิดพลาดตกหล่นด้วย

• ความรวดเร็วในการให้บริการ

เนื่องจากสิ่งที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการเป็นอันดับต้นเมื่อมารับบริการก็คือ การได้รับบริการที่รวดเร็ว ตรงเวลา ดังนั้นหน่วยงานจึงควรคิดค้นวิธีลดขั้นตอนในการทำงานเพื่อให้สามารถให้บริการได้ รวดเร็วที่สุด

• ความสามารถเข้าถึงได้ง่าย

ความสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้บริการได้รับความสะดวกสบาย ดังนั้นจุดที่ให้บริการควรจะมีการกระจายให้ทั่วถึงหรือให้ผู้บริการสามารถใช้บริการผ่านระบบ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้

• ความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ

ประชาชนผู้รับบริการจำนวนมากมักจะไม่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการของภาครัฐ ตลอดจนไม่ทราบว่าต้องจัดเตรียมเอกสารหลักฐานอะไรบ้างในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐในกรณีต่างๆดังนั้นการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่ชัดเจนจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกมากขึ้น

• การให้บริการตลอดเวลา (Non-Stop Service) และการขยายเวลาการให้บริการประชาชน (Extra-hour Service)

หน่วยงานภาครัฐควรจัดให้มีการบริการตลอดเวลาระหว่างการเปิดให้บริการ เช่น เวลา ๘.๓๐-๑๖.๓๐ น. โดยไม่มีการหยุดพักเที่ยง โดยอาจจัดเจ้าหน้าที่มีเวลาพักสลับกันเพื่อสามารถให้บริการได้ อย่างต่อเนื่อง นอกจากนั้นยังควรจัดให้มีการขยายเวลานานกว่าปกติในช่วงที่มีประชาชนมาขอรับบริการมาก การบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)

• การบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)

การบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวโดยรวมงานต่างๆ ที่ประชาชนต้องการมาไว้บริเวณเดียวกัน ให้ครบถ้วน และติดป้ายแสดงบริการต่างๆ ไว้อย่างชัดเจนเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อราชการให้ สามารถรับบริการจากหน่วยงานราชการต่างๆ ได้ ณ ที่แห่งเดียวโดยไม่ต้องไปติดต่อราชการหลายๆ แห่งจะ ช่วยให้ประชาชนผู้รับบริการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายมากยิ่งขึ้น

• จัดให้มีช่องทางการติดต่อ (Communication Channel)

จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ประชาชนสามารถติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐได้โดยง่าย

• การให้บริการ Online (e-Citizen Service)

การจัดให้มีการให้บริการของรัฐสู่ประชาชนโดยผ่านเครือข่ายสารสนเทศของรัฐ เช่น การชำระภาษี การจดทะเบียน ตลอดจนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

• การติดตามผล

เมื่อให้บริการไปแล้ว ในกรณีที่ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่ควรที่จะติดตามผลเป็น ระยะๆ เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่ และให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการ เป็นการสร้างความประทับใจ อีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ในการติดตามผลก็อาจทำให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปได้

• การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ

หน่วยงานควรทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะได้ ทราบว่าจะต้องปรับปรุงการดำเนินงานในจุดใดบ้าง เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพของบริการอย่างต่อเนื่อง

การใช้หลักการของ CRM มาใช้ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ

CRM (Customer Relationship Management) หรือ การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า เป็น การสานสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่องด้วยการเรียนรู้เกี่ยวกับตัวลูกค้า ความต้องการและพฤติกรรมของลูกค้า ในทุกด้านทั้ง ๓๖๐ องศา จากการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ในการพัฒนาสินค้าและ บริการ ตลอดจนโปรแกรมการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละรายหรือแต่ละกลุ่ม เพื่อตอบสนองความ ต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงใจส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์อันแน่นแฟ้นยั่งยืนและความจงรักภักดีให้เกิดขึ้นใน หมู่ลูกค้าและก่อให้เกิดผลกำไรในระยะยาวแก่ธุรกิจ การเรียนรู้ดังกล่าวจะเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลางของธุรกิจ (Customer Centric) แล้วทำการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และนำข้อมูลนั้นมาช่วยในการตัดสินใจวางกลยุทธ์

ในกรณีของหน่วยงานภาครัฐก็อาจนำหลักการของ CRM มาปรับใช้เพื่อทำให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้รับความสะดวกมากขึ้นได้ เนื่องจากภาครัฐมีข้อมูลของประชาชนมากมาย

ดังนั้นหัวใจของ CRM ก็คือ

- การแสวงหาความรู้ที่ชัดแจ้งเกี่ยวกับตัวผู้รับบริการ
- การใช้ความรู้นั้นมาปรับการดำเนินงานและกลยุทธ์ขององค์กรให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้รับบริการ
- การบริหารการปฏิบัติงานกับผู้รับบริการอย่างเหมาะสมในทุกจุดที่มีการติดต่อกับผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อโดยตรงและโดยอ้อม เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีอันนำมาซึ่งประโยชน์ ร่วมกันของทั้งผู้รับบริการและหน่วยงานภาครัฐ กล่าวคือ ผู้รับบริการที่ได้รับประโยชน์จาก การที่ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการของคนมีความสะดวกสบายมากขึ้น ส่วนหน่วยงาน ภาครัฐก็ได้รับประโยชน์จากการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นและมีภาพลักษณ์ที่ดีใน สายตาประชาชน

ประโยชน์ของการใช้ CRM

- ช่วยเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการเพราะหลักการของ CRM คือการนำข้อมูลมาใช้เพื่อปฏิบัติได้เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการแต่ละราย
- เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน เนื่องจากมีการทำงานอัตโนมัติโดยใช้ระบบ สารสนเทศเข้ามาเพื่อช่วยในการทำงาน ทำให้สามารถให้บริการได้ถูกต้องและรวดเร็วยิ่งขึ้น
- ส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร เมื่อประชาชนผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีขึ้นเกิดความพึงพอใจ ส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ดี มีความเชื่อมั่นศรัทธาต่อภาครัฐและการบริการของภาครัฐ

กระบวนการทำงานของ CRM

ขั้นตอนการบริหารงานด้วยแนวคิดของ CRM

๑. รวมรวมข้อมูลของผู้รับบริการ

การทำ CRM ที่ถูกต้องนั้นเริ่มต้นด้วยการรวบรวมข้อมูลของผู้รับบริการในด้านต่างๆ ประกอบด้วยข้อมูลทางประชากรศาสตร์ ประวัติการติดต่อ ประวัติการให้บริการและข้อมูลอื่นๆ ที่วิเคราะห์ แล้วว่ามีความจำเป็นในการทำงานเพื่อรองรับความต้องการของผู้รับบริการ

๒. จัดแบ่งกลุ่มผู้รับบริการ

ข้อมูลที่มีอยู่จะถูกนำมาวิเคราะห์ และแบ่งกลุ่มผู้รับบริการออกเป็นกลุ่มๆ โดยผู้รับบริการที่มี ลักษณะเหมือนกันจะถูกจัดไว้ในกลุ่มเดียวกัน การแบ่งกลุ่มอาจแบ่งด้วยเกณฑ์ทางประชากรศาสตร์ จิตวิทยา พฤติกรรม หรือแบ่งตามคุณค่าของผู้รับบริการ (Valued-Based Segmentation) เพื่อสร้างกิจกรรมที่ เหมาะสมกับผู้รับบริการ

๓. หาวิธีการติดต่อกับผู้รับบริการ

เนื่องจากผู้รับบริการแต่ละรายก็มีพฤติกรรมต่างกัน มีวิถีชีวิตที่แตกต่าง เลือกบริโภคสื่อที่ แตกต่าง ดังนั้น หน่วยงานจึงควรทราบว่าผู้รับบริการแต่ละคนสะดวกที่จะติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐโดยผ่าน ช่องทางใดจึงจะเหมาะสมสอดคล้องกับพฤติกรรมตลอดจนปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการ โดย ออกแบบช่องทางการรับบริการและช่องทางการติดต่อสื่อสารให้เหมาะสมกับพฤติกรรมของประชาชน ผู้รับบริการแต่ละรายโดยคำนึงถึงความสะดวกของประชาชนผู้รับบริการ ตัวอย่างของช่องทางการติดต่อและ ให้บริการ อาทิ

- การให้บริการ ณ สำนักงาน และสาขา
- การให้บริการทางโทรศัพท์ผ่าน Call Center
- การให้บริการนอกสถานที่
- การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต
- การให้บริการทางไปรษณีย์
- การให้บริการผ่านพันธมิตร

๔. วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาว่าควรปฏิบัติต่อผู้รับบริการแต่ละกลุ่มหรือแม้แต่แต่ละรายอย่างไร

ปัจจุบันด้วยความสามารถของเทคโนโลยีสารสนเทศด้าน CRM ทำให้องค์กรสามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูลต่างๆ ได้ ประกอบกับการที่ภาครัฐมีข้อมูลจำนวนมหาศาลในคลังข้อมูล (Data Warehouse) เมื่อใช้คุณสมบัติของการทำเหมืองข้อมูล (Data Mining) ระบบสารสนเทศจะเรียนรู้คุณสมบัติ และพฤติกรรมของประชาชน ทำให้สามารถสืบค้นรายชื่อของกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการเพื่อดำเนินการหรือส่ง ข่าวสารที่เหมาะสมกับบุคคลนั้นๆ ได้ เป็นระบบที่ช่วยในการให้บริการและบริหารความสัมพันธ์กับประชาชนได้ ด้วยแนวทางต่างๆ ดังนี้

๔.๑ วิเคราะห์รายชื่อบุคคลเพื่อส่งข่าวสารหรือจัดบริการที่เหมาะสมให้

๔.๒ วิเคราะห์ว่าบุคคลที่ใช้บริการหนึ่งควรเสนอบริการอื่นใดเพิ่มเติมจึงเหมาะสม

๔.๓ วิเคราะห์ลักษณะร่วมของกลุ่มบุคคลเพื่อค้นหาบุคคลที่อื่นที่มีลักษณะดังกล่าวและดำเนินกิจกรรมที่เหมาะสม

การจัดการคน (People) หรือผู้ให้บริการให้มีทัศนคติและพฤติกรรมที่เหมาะสมในการใช้บริการ การจัดการสถานที่ (Place) ให้อำนวยความสะดวกและการจัดการกระบวนการ (Process) ของการบริการ ตลอดจนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการโดยเลือกที่จะส่งข่าวสาร เลือกที่จะจัดกิจกรรมให้เหมาะสมกับผู้รับบริการแต่ละคน เหล่านี้ย่อมทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบาย ในการรับบริการจากภาครัฐมากยิ่งขึ้น

บทที่ ๓
วิธีดำเนินการประเมินผล

รูปแบบของการประเมินผล

การประเมินครั้งนี้เป็นการประเมินผลโดยใช้รูปแบบเชิงสำรวจเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นหลัก โดยทำการสุ่มตัวอย่างจากผู้มารับบริการงานการขออนุญาตการควบคุมกิจการที่เป็นอันตรายต่อ สุขภาพ, การรับชำระค่าใบอนุญาตอากรฆ่าสัตว์, การรับชำระค่าธรรมเนียมการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและ สิ่งปฏิกูลเปรอะเปื้อน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้มีการรวบรวมข้อมูลเป็นขั้นตอน ดังนี้

๑. การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สำรวจข้อเท็จจริงการดำเนินการ ให้บริการ ๓ งาน ได้แก่ การขออนุญาตการควบคุมกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ, การรับชำระค่าใบอนุญาต อากรฆ่าสัตว์, การรับชำระค่าธรรมเนียมการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและสิ่งปฏิกูลเปรอะเปื้อน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน ๓๑๕ ชุด โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

๒. ศึกษาเชิงเอกสาร (Documentary Research) ได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากการค้นคว้าจาก เอกสารหนังสือเรื่อง ระบบการดูแลอำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาอุปสรรคให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้เป็นประชาชนผู้มารับบริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple random sampling) ประชาชนผู้มารับบริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๓๑๕ คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้เป็นแบบสอบถามโดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงาน ก.จ. , ก.ท. และ ก.อบต. กำหนด

แบบสอบถามที่ใช้ ประกอบด้วยคำถามเลือกตอบ แบบประเมินค่า และแบบปลายเปิด แบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

ส่วนที่ ๒ ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด อาชีพประจำ รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน สถานที่อาศัย

ส่วนที่ ๓ ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน จำนวน ๓ ด้าน ดังนี้

- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๖ ข้อ
- ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ จำนวน ๖ ข้อ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๘ ข้อ

ประกอบด้วยคำถามเลือกตอบ แบบปลายเปิด และประเมินค่า แบ่งระดับการใช้เป็น ๕ ระดับ คือ พอใจ ค่อนข้างพอใจ เฉยๆ ไม่ค่อยพอใจ ไม่พอใจ โดยใช้วิธีกำหนดค่าน้ำหนักเป็น ๔, ๕, ๓, ๒ และ ๓

ส่วนที่ ๔ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขอความร่วมมือจากผู้รับบริการงานด้านต่างๆ จำนวน ๓๑๕ คน ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ - กันยายน ๒๕๖๓

การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่เก็บโดยใช้แบบสอบถาม (แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓) มาแจกแจงความถี่ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS ดังนี้

๑. การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ และข้อมูลการใช้ในส่วนที่เลือกตอบ ด้วยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

๒. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านการใช้ในส่วนการประเมินค่า และด้านความต้องการโดยให้คะแนน แบบสอบถามส่วนที่ ๓ แบบให้ค่าน้ำหนักเป็น ๕, ๔, ๓, ๒ และ ๑

สำหรับคำตอบความพึงพอใจ เป็น พอใจ ค่อนข้างพอใจ เฉยๆ ไม่ค่อยพอใจและไม่พอใจ แสดงผลการวิเคราะห์โดยแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแล้วนำค่าเฉลี่ยมาตัดสิน ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	๔.๒๐ - ๕.๐๐	หมายถึง	ระดับพอใจ
คะแนนเฉลี่ย	๓.๔๐ - ๔.๑๙	หมายถึง	ระดับค่อนข้างพอใจ
คะแนนเฉลี่ย	๒.๖๐ – ๓.๓๙	หมายถึง	ระดับเฉยๆ
คะแนนเฉลี่ย	๑.๘๐ – ๒.๕๙	หมายถึง	ระดับไม่ค่อยพอใจ
คะแนนเฉลี่ย	๑.๐๐ - ๑.๗๙	หมายถึง	ระดับไม่พอใจ

การนำเสนอข้อมูล

ผู้สอบถามใช้ตัวแปรสุ่มหาข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ซึ่งได้แบ่งประเด็นนำเสนอข้อมูล ออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

๑. ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มเป้าหมาย

๒. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มเป้าหมาย

๓. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย

๔. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

บทที่ ๔
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินเรื่อง "ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย" โดยสำรวจจากผู้รับบริการงานต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผู้กรอกแบบสอบถามจาก กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย จำนวน ๓๑๕ ชุด ได้วิเคราะห์ข้อมูลซึ่งเป็นข้อคิดเห็นของประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากแบบสอบถามและนำเสนอผลการกรอก แบบสอบถามในรูปตาราง โดยแบ่งเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ ๑ ข้อมูลการมารับบริการ

จำนวน ครั้ง/ปี	จำนวน	ร้อยละ
๑ - ๑๒	๑๓๒	๔๑.๙
๑๓ – ๒๔ ครั้ง/ปี	๑๖๒	๕๑.๔
มากกว่า ๒๔ ครั้ง/ปี	๒๑	๖.๗
รวม	**๓๑๕**	**๑๐๐**

จากตารางที่ ๑ พบว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างมารับบริการ จำนวน ๑-๑๒ ครั้ง/ปี มีจำนวน ๑๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๙ กลุ่มประชากรมารับบริการ จำนวน ๑๓-๒๔ ครั้ง/ปี มีจำนวน ๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๔ และกลุ่มประชากรมารับบริการ มากกว่า ๒๔ ครั้ง/ปี มีจำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๗

ตารางที่ ๒ ข้อมูลช่วงเวลามารับบริการ

ช่วงเวลามารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๐๘.๓๐-๑๐.๐๐ น.	๑๖๘	๕๓.๓
๑๐.๐๑-๑๒.๐๐ น.	๑๐๕	๓๓.๓
๑๒.๐๑-๑๔.๐๐ น.	๒๗	๘.๖
๑๔.๐๑-เวลาปิดทำการ	๑๕	๔.๘
รวม	**๓๑๕**	**๑๐๐**

จากตารางที่ ๒ พบว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างมารับบริการ ๐๘.๓๐-๑๐.๐๐ น. มีจำนวน ๑๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓ มารับบริการ ๑๐.๐๐-๑๒.๐๐ น. มีจำนวน ๑๐๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓ มารับบริการ ๑๒.๐๑-๑๔.๐๐ น. มีจำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๖ และมารับบริการ ๑๔.๐๑-เวลาปิดทำการ มีจำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๘

ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของประชากรกลุ่มตัวอย่างด้านเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๑๖๘	๕๓.๓
หญิง	๑๔๗	๔๖.๗
รวม	**๓๑๕**	**๑๐๐**

จากตารางที่ ๑ พบว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน ๑๖๘ คน คิดเป็น ร้อยละ ๕๓.๓ ส่วนเพศหญิง มีจำนวน ๑๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๗

ตารางที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของประชากรกลุ่มตัวอย่างด้านอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน ๒๐ ปี	๒๗	๘.๖
๒๑-๓๐ ปี	๗๘	๒๔.๘
๓๑-๔๐ ปี	๘๗	๒๗.๖
๔๑-๕๐ ปี	๖๐	๑๙.๐
๕๑-๖๐ ปี	๔๘	๑๕.๒
มากกว่า ๖๑ ปี	๑๕	๔.๘
รวม	**๓๑๕**	**๑๐๐**

จากตารางที่ ๒ พบว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างมารับบริการอายุ ไม่เกิน ๒๐ ปี มีจำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๖ อายุ ๒๑-๓๐ ปี มีจำนวน ๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๘ อายุ ๓๑-๔๐ ปี มีจำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๖ อายุ ๔๑-๕๐ ปี มีจำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐ อายุ ๕๑-๖๐ ปี มีจำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๒ และอายุมากกว่า ๖๑ ปี มีจำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๘

ตารางที่ ๓ ข้อมูลทั่วไปของประชากรกลุ่มตัวอย่างด้านสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	๑๐๕	๓๓.๓
สมรส	๑๘๖	๕๙.๑
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	๒๔	๗.๖
รวม	**๓๑๕**	**๑๐๐**

จากตารางที่ ๓ พบว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างสถานภาพโสด มีจำนวน ๑๐๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓ สถานภาพสมรส มีจำนวน ๑๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๑ และสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีจำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๖

ตารางที่ ๔ ข้อมูลทั่วไปของประชากรกลุ่มตัวอย่างด้านการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	๙๐	๒๘.๖
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๐๕	๓๓.๓
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๘๑	๒๕.๗
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๒๗	๘.๖
ปริญญาตรี	๙	๒.๙
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๐.๙
รวม	**๓๑๕**	**๑๐๐**

จากตางรางที่ ๔ พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างสำเร็จการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน มีจำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๖ มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๑๐๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน ๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๗ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๖ ปริญญาตรี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๙ และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๙

ตารางที่ ๕ ข้อมูลทั่วไปของประชากรกลุ่มตัวอย่างด้านอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๒	๓.๘
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๗๒	๒๒.๙
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๓	๐.๙
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๔๒	๑๓.๓
นักเรียน/นักศึกษา	๒๑	๖.๗
รับจ้างทั่วไป	๖๙	๒๑.๙
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๑๘	๕.๗
เกษตรกร/ประมง	๖๓	๒๐.๐
ว่างงาน	๑๕	๔.๘
รวม	**๓๑๕**	**๑๐๐**

จากตารางที่ ๕ พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีจำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๘ อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มีจำนวน ๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๙ อาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ มีจำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๙ อาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ มีจำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓ นักเรียนนักศึกษา มีจำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๗ อาชีพรับจ้างทั่วไป มีจำนวน ๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๙ อาชีพเกษตรกร/ประมง มีจำนวน ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐ และว่างงาน มีจำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๘

ตารางที่ ๖ ข้อมูลทั่วไปของประชากรกลุ่มตัวอย่างด้านรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาท	๑๘๖	๕๙.๐
๕,๐๐๑-๗,๐๐๐ บาท	๕๗	๑๘.๑
๗,๐๐๑-๙,๐๐๐ บาท	๔๒	๑๓.๓
๙,๐๐๑-๑๑,๐๐๐ บาท	๑๕	๔.๘
มากกว่า ๑๑,๐๐๑ บาท	๑๕	๔.๘
รวม	๓๑๕	๑๐๐

จากตารางที่ ๖ พบว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างมีรายได้ไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาท มีจำนวน ๑๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๐ รายได้ ๕,๐๐๑- ๗,๐๐๐ บาท มีจำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๑ รายได้ ๗,๐๐๑- ๙,๐๐๐ บาท มีจำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓ รายได้ ๙,๐๐๑- ๑๑,๐๐๐ บาท มีจำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๘ และรายได้มากกว่า ๑๑,๐๐๐ บาท มีจำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๘

ตารางที่ ๗ ข้อมูลทั่วไปของประชากรกลุ่มตัวอย่างด้านที่อยู่อาศัย

ที่อยู่	จำนวน	ร้อยละ
ในเขตอำเภอศรีมโหสถ	๓๑๒	๙๙.๑
นอกเขตอำเภอศรีมโหสถ	๓	๓๑๕๐.๙
รวม	๓๑๕	๑๐๐

จากตารางที่ ๗ พบว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างอยู่ในเขตอำเภอศรีมโหสถ มีจำนวน ๓๑๒ คน คิดเป็น ร้อยละ ๙๙.๑ และอยู่นอกเขตอำเภอศรีมโหสถ มีจำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๔

ตอนที่ ๓ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อด้านต่างๆของหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย

เกณฑ์ในการอ่านค่าคะแนนเฉลี่ย

ระดับความพึงพอใจ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ค่าร้อยละ
พอใจ	๔.๒๐ – ๕.๐๐	๘๔ – ๑๐๐
ค่อนข้างพอใจ	๓.๔๐ – ๔.๑๙	๖๘ - ๘๓
เฉยๆ	๒.๖๐ – ๓.๓๙	๕๒ - ๖๗
ไม่ค่อยพอใจ	๑.๘๐ – ๒.๕๙	๓๖ – ๕๑
ไม่พอใจ	๑.๐๐ – ๑.๗๙	๒๐ – ๓๕

<u>ตารางที่ ๑</u> ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านต่างๆของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ (แปลผล)
	ค่อนข้างพอใจ (๑)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)			
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔๕.๗	๔๔.๘	๕.๗	๓.๘	๐	๔.๓๒	๘๖.๔๐	พอใจ
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔๒.๙	๔๓.๘	๑๐.๕	๒.๙	๐	๔.๒๖	๘๕.๒๐	พอใจ
๓.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔๓.๘	๓๒.๔	๑๗.๑	๖.๗	๐	๔.๑๓	๘๒.๖๐	ค่อนข้างพอใจ
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๓๕.๒	๕๐.๕	๙.๕	๔.๘	๐	๔.๑๖	๘๓.๒๐	ค่อนข้างพอใจ
๕. ความสะดวกที่จะได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔๖.๗	๓๙.๐	๙.๕	๔.๘	๐	๔.๒๗	๘๕.๔๐	พอใจ
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๓๙.๐	๔๘.๖	๘.๖	๒.๙	๑.๐	๔.๒๑	๘๔.๒๐	พอใจ
รวม	๔๒.๒	๔๓.๑	๑๐.๑	๔.๓	๑.๐	๔.๒๓	๘๔.๖๐	พอใจ

จากตารางที่ ๑ แสดงให้เห็นว่าในภาพรวมความพึงพอใจที่ได้รับจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) = ๔.๒๓ หรือร้อยละ ๘๔.๖๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พอใจ

<u>ตารางที่ ๒</u> ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านต่างๆของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ (แปลผล)
	ค่อนข้างพอใจ (๑)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)			
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔๗.๖	๔๑.๙	๔.๘	๕.๗	๐	๔.๓๑	๘๖.๒๐	พอใจ
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔๓.๘	๓๔.๓	๑๘.๑	๓.๘	๐	๔.๑๘	๘๓.๖๐	ค่อนข้างพอใจ
๓.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔๗.๖	๓๘.๑	๑๒.๔	๑.๙	๐	๔.๓๑	๘๖.๒๐	พอใจ
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๓๔.๓	๕๐.๕	๑๐.๕	๔.๘	๐	๔.๑๔	๘๒.๘๐	ค่อนข้างพอใจ
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๙.๕	๓๐.๕	๑๖.๒	๑.๙	๑.๙	๔.๒๓	๘๔.๖๐	พอใจ
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์	๔๒.๙	๒๗.๖	๑๕.๒	๑๔.๓	๐	๓.๙๙	๗๙.๘๐	ค่อนข้างพอใจ
รวม	**๔๔.๓**	**๓๗.๑**	**๑๒.๘**	**๕.๔**	**๐.๓**	**๔.๑๙**	**๘๓.๘๐**	**พอใจ**

จากตารางที่ ๒ แสดงให้เห็นว่าในภาพรวมความพึงพอใจที่ได้รับจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) = ๔.๑๙ หรือร้อยละ ๘๓.๘๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ค่อนข้างพอใจ

<u>ตารางที่ ๓</u> ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านต่างๆของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ (แปลผล)
	ค่อนข้างพอใจ (๑)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)			
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๕๗.๑	๓๒.๔	๔.๘	๔.๘	๑.๐	๔.๔๐	๘๘.๐๐	พอใจ
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	๔๐.๐	๓๘.๑	๗.๖	๑๒.๔	๑.๙	๔.๐๑	๘๐.๒๐	ค่อนข้างพอใจ
๓.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔๑.๙	๔๑.๙	๘.๖	๘.๖	๑.๐	๔.๑๗	๘๓.๔๐	ค่อนข้างพอใจ
๔. "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๔๐.๐	๕๐.๕	๓.๘	๓.๘	๒.๙	๔.๒๑	๘๔.๒๐	พอใจ
๕. "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์และเครื่องมือ	๓๘.๑	๔๘.๖	๑๐.๕	๑๐.๕	๑.๐	๔.๒๐	๘๔.๐๐	พอใจ
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๔๔.๘	๔๒.๙	๘.๖	๘.๖	๑.๐	๔.๒๗	๘๕.๔๐	พอใจ
๗.ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๖.๒	๔๔.๘	๑๒.๔	๑๒.๔	๑.๐	๔.๐๙	๘๑.๘๐	ค่อนข้างพอใจ
๘.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔๑.๐	๔๑.๙	๙.๕	๙.๕	๒.๙	๔.๑๓	๘๒.๖๐	ค่อนข้างพอใจ
รวม	๔๑.๐	๔๒.๐	๘.๐	๕.๐	๔.๐	๔.๑๙	๘๓.๘๐	ค่อนข้างพอใจ
<u>รวมทั้งหมด</u>	<u>๔๒.๕</u>	<u>๔๐.๗</u>	<u>๑๐.๓</u>	<u>๔.๙</u>	<u>๑.๔</u>	<u>๔.๒๐</u>	<u>๘๔.๐๐</u>	<u>พอใจ</u>

จากตารางที่ ๓ แสดงให้เห็นว่าในภาพรวมความพึงพอใจที่ได้รับจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) = ๔.๑๙ หรือร้อยละ ๘๓.๘๐ ความพึงพอใจ อยู่ในระดับ ค่อนข้างพอใจ

ตารางที่ ๔ ภาพรวมความพึงพอใจที่ได้รับจากการให้บริการต่อด้านต่างๆของหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ระดับการประเมิน			แปลผล
	($\bar{x}$)	ร้อยละ	S.D.	
<u>ด้านกระบวรการ/ขั้นตอนการให้บริการ</u>				
๑.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๓๒	๘๖.๔๐	๐.๗๕	พอใจ
๒.ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๒๖	๘๕.๒๐	๐.๗๖	พอใจ
๓.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๑๓	๘๒.๖๐	๐.๙๓	ค่อนข้างพอใจ
๔.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๑๖	๘๓.๒๐	๐.๗๙	ค่อนข้างพอใจ
๕.ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๒๗	๘๕.๔๐	๐.๘๒	พอใจ
๖.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๒๑	๘๔.๒๐	๐.๗๙	พอใจ
<u>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</u>				
๑.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๓๑	๘๖.๒๐	๐.๘๑	พอใจ
๒.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๑๘	๘๓.๖๐	๐.๘๖	ค่อนข้างพอใจ
๓.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๓๑	๘๖.๒๐	๐.๗๖	พอใจ
๔.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๑๔	๘๒.๘๐	๐.๗๘	ค่อนข้างพอใจ
๕.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๒๓	๘๔.๖๐	๐.๙๒	พอใจ
๖.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์	๓.๙๙	๗๙.๘๐	๑.๐๗	ค่อนข้างพอใจ
<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>				
๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๔๐	๘๘.๐๐	๐.๘๖	พอใจ
๒.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๔.๐๑	๘๐.๒๐	๑.๐๗	ค่อนข้างพอใจ
๓.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๑๗	๘๓.๔๐	๐.๙๑	ค่อนข้างพอใจ
๔."ความเพียงพอ"ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๒๑	๘๔.๒๐	๐.๘๗	พอใจ
๕."คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์และเครื่องมือ	๔.๒๐	๘๔.๐๐	๐.๗๘	พอใจ
๖.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๔.๒๗	๘๕.๔๐	๐.๘๑	พอใจ
๗.ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๐๙	๘๑.๘๐	๐.๘๙	ค่อนข้างพอใจ
๘.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔.๑๓	๘๒.๖๐	๐.๙๗	ค่อนข้างพอใจ
รวม	๔.๒๐	๘๔.๐๐	๐.๕๗	พอใจ

จากตาราง แสดงให้เห็นว่าในภาพรวมความพึงพอใจที่ได้รับจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) = ๔.๒๐ หรือร้อยละ ๘๔.๐๐ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. = ๐.๕๗ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พอใจ

บทที่ ๕
สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ของ “องค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย”

<u>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</u>

๑. ผู้รับบริการเป็นส่วนมากรู้สึกพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัวขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย

๒. ผู้รับบริการเป็นส่วนมากรู้สึกค่อนข้างพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลโคกไทย

๓. ผู้รับบริการเป็นส่วนมากรู้สึกพอใจต่อความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย

๔. ผู้รับบริการเป็นส่วนมากรู้สึกค่อนข้างพอใจต่อความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย

๕. ผู้รับบริการเป็นส่วนมากรู้สึกพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน

๖. ผู้รับบริการเป็นส่วนมากรู้สึกค่อนข้างพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อ ความต้องการของผู้รับบริการ

<u>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</u>

๑. ผู้รับบริการเป็นส่วนมากรู้สึกพอใจต่อความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๒. ผู้รับบริการเป็นส่วนมากรู้สึกค่อนข้างพอใจต่อความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๓. ผู้รับบริการเป็นส่วนมากรู้สึกพอใจต่อความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่

๔. ผู้รับบริการเป็นส่วนมากรู้สึกค่อนข้างพอใจต่อเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

๕. ผู้รับบริการเป็นส่วนมากรู้สึกพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่ เลือกปฏิบัติ

๖. ผู้รับบริการเป็นส่วนมากรู้สึกค่อนข้างพอใจต่อความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์

<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>

๑. ผู้รับบริการเป็นส่วนมากรู้สึกพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ

๒. ผู้รับบริการเป็นส่วนมากรู้สึกค่อนข้างพอใจต่อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ

๓. ผู้รับบริการเป็นส่วนมากรู้สึกค่อนข้างพอใจต่อความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม

๔. ผู้รับบริการเป็นส่วนมากรู้สึกพอใจต่อ “ความพอเพียง” ของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ

๕. ผู้รับบริการเป็นส่วนมากรู้สึกพอใจต่อ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ

๖. ผู้รับบริการเป็นส่วนมากรู้สึกพอใจต่อการจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ

๗. ผู้รับบริการเป็นส่วนมากรู้สึกค่อนข้างพอใจต่อป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

๘. ผู้รับบริการเป็นส่วนมากรู้สึกค่อนข้างพอใจต่อความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสาร ให้ความรู้

สรุปผล

การประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย จากการสำรวจประชาชนผู้มารับบริการงานต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย โดยมีประเด็นการสำรวจ คือ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ในภาพรวมความพึงพอใจที่ได้รับจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๐ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. = ๐.๕๗ **ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พอใจ** โดยมีด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๓ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พอใจ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๙ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ค่อนข้างพอใจ ซึ่งคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๙ ความพึงพอใจอยู่ใน ระดับ ค่อนข้างพอใจ

ดังนั้น การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก ๓ ส่วน คือ คน (People) กระบวนการ (Process) และสถานที่ (Place) ซึ่งหน่วยงานภาครัฐจะต้องจัดการให้ทั้ง ๓ องค์ประกอบดังกล่าวเอื้อให้เกิดความสะดวกให้แก่ประชาชนในการรับบริการมากที่สุด จากการประเมินผล ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทยประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ แม้ระดับผลการประเมินจะอยู่ในระดับพอใจ แต่ก็ควรนำหลักการทั้ง ๓ ด้านไปปรับปรุงให้มีการบริการ ที่ดีที่สุด

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี
สถานที่สำรวจ...ที่ทำการ อบต.โคกไทย.....

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

๑. ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๕๙ เป็นต้นมา ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด ประมาณ.....ครั้งต่อเดือน หรือ.....ครั้งต่อปี

๒. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด

☐ ๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. ☐ ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น. ☐ ๑๒.๐๑ – ๑๔.๐๐ น. ☐ ๑๔.๐๑ - เวลาปิดทำการ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ๑.☐ ชาย ๒.☐ หญิง

๒. อายุ.....ปี

๓. สถานภาพสมรส ๑.☐ โสด ๒.☐ สมรส ๓.☐ หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่

๔. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด ๑.☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน ๒. ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
๓. ☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ๔. ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
๕. ☐ ปริญญาตรี ๖. ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

๕. อาชีพประจำ ๑.☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ๒.☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ๓. ☐ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ
๔.☐ ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ ๕. ☐ นักเรียน/นักศึกษา ๕.☐ รับจ้างทั่วไป
๗.☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ ๘.☐ เกษตรกร/ประมง ๙. ☐ว่างงาน
๑๐. ☐อื่นๆ.....

๖. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน..... บาท

๗. ปัจจุบันอาศัยอยู่เขต / อำเภอ ..... จังหวัด.....

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	ค่อนข้างพอใจ (๑)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
<u>ด้านกระบวรการ/ขั้นตอนการให้บริการ</u> ๑.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๒.ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๓.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
๔.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
๕.ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
๖.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	ค่อนข้างพอใจ (๑)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
<u>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</u> ๑.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๓.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๔.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
๕.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๖.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์					
<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u> ๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๒.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร					
โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
๓.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๔."ความเพียงพอ"ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
๕."คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์และเครื่องมือ					
๖.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
๗.ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๘.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

* โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ "....." (ชื่องานบริการ)

.....

* โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ "....." (ชื่องานบริการ)

.....