



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เทศบาลตำบลบ้านตาล อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คุณภาพของงานบริการ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริการประชาชนต่องานด้านบริการที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 4 งาน ดังนี้

- 1) งานด้านโยธา
- 2) งานด้านการศึกษา
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลหลัก

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่ได้รับบริการจากหน่วยงาน งานทั้ง 4 ด้าน โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับบริการในงานแต่ละด้าน โดยใช้เทคนิคการเลือกตัวอย่าง แบบเจาะจง (Purposive Sampling) หรือเรียกว่าการสุ่มแบบพิจารณา (Judgement Sampling) (อ้างอิง www.watpon.com) ซึ่งสามารถกำหนดได้ดังต่อไปนี้

3.1.1 งานด้านโยธา หน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการงานด้านโยธา ขนาดตัวอย่าง จำนวน 22 ราย

3.1.2 งานด้านการศึกษา หน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการงานด้านการศึกษา ขนาดตัวอย่าง จำนวน 66 ราย

3.1.3 งานด้านรายได้หรือภาษี หน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขนาดตัวอย่างจำนวน 100 ราย

3.1.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม หน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขนาดตัวอย่างจำนวน 100 ราย

คณะผู้ศึกษาได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive หรือ Judgement Sampling) เนื่องจากผู้ศึกษาต้องการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับบริการจากหน่วยงานในงานทั้ง 4 ด้าน เพื่อให้ได้ข้อมูลจากกลุ่มประชากรที่ได้รับบริการจริง



3.2 วิธีการดำเนินการ

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการประเมินครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยแยกประเภทของแบบสอบถามตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่างจากการได้รับบริการเฉพาะงาน ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้แบ่งลักษณะงานแบ่งออกเป็น 11 งาน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 รายละเอียดของงานในแต่ละลักษณะงาน

| รหัส | ด้านงาน | รายละเอียดของด้านงาน |
|------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 | งานด้านบริการกฎหมาย | - บริการความรู้ด้านกฎหมายให้กับประชาชน |
| 02 | งานด้านทะเบียน | - การแจ้งเกิด ตาย ย้ายทะเบียนบ้าน - การขอเลขที่บ้าน - คัดกรองสำเนา - การปลูกสร้างบ้านใหม่ หรือรื้อถอนบ้าน |
| 03 | งานด้านโยธา | - การยื่นคำขออนุญาตสิ่งก่อสร้างอาคารพร้อมเอกสาร - การขอใบอนุญาตสิ่งก่อสร้าง - การก่อสร้างอาคาร ถนน สะพาน ทางเท้า เขื่อน ฯลฯ - เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำหรือตรวจสอบเกี่ยวกับงานก่อสร้าง - งานซ่อมบำรุงรักษาอาคาร ถนน สะพาน เขื่อน ทางเท้า ฯลฯ - งานซ่อมบำรุงการไฟฟ้าในเขตพื้นที่ - งานขุดลอกลำเหมือง ท่อระบายน้ำ |
| 04 | งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ | - การกำจัดขยะ และแยกขยะ - โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการเก็บขยะมูลฝอย - โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการรถดูดสิ่งปฏิกูล - โครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการรองรับขยะมูลฝอย - โครงการสาธิตการทำปุ๋ยหมักจากขยะอินทรีย์ภายในชุมชน - งานทะเบียนพาณิชย์ (การจัดตั้งใหม่ เปลี่ยนแปลงยกเลิก) - ใบอนุญาต (เช่น ใบอนุญาตสะสมอาหาร ใบอนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ) - ธรรมนูญชุมชนปลอดขยะ (Zero Waste) - กิจกรรมขยะแลกไข่ ฯลฯ |



| รหัส | ด้านงาน | รายละเอียดของด้านงาน |
|------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 05 | งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ | <ul style="list-style-type: none"> - จัดเก็บขยะมูลฝอยตามสถานที่ต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยในพื้นที่ - รับผิดชอบการกวาดถนนสายหลัก สายรอง และตรอกซอกซอยต่าง ๆ ตลอดจนทำความสะอาดตู้โทรศัพท์สาธารณะ ป้ายรถประจำทาง เก็บเศษขยะข้างทาง เกาะกลางถนน ฯลฯ |
| 06 | งานด้านการศึกษา | <ul style="list-style-type: none"> - การจัดการศึกษาก่อนวัยเรียน (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) - การส่งเสริมการกีฬาของประชาชน - การอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่น - การส่งเสริมการอนุรักษ์ทำนุบำรุงศาสนา |
| 07 | งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย | <ul style="list-style-type: none"> - การบริการรับ – ส่ง ผู้ป่วยและผู้ประสบอุบัติเหตุกรณีฉุกเฉิน (งานกู้ชีพ กู้ภัย) - ป้องกันแนวไฟฟ้า ตัดกิ่งไม้ - การระงับเหตุเพลิงไหม้ - การบรรเทาภัยแล้ง - การให้บริการแพทย์ฉุกเฉิน 24 ชั่วโมง การรับแจ้งเหตุสาธารณภัย และการให้ความช่วยเหลือด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเบื้องต้น 24 ชั่วโมง ฯลฯ |
| 08 | งานด้านรายได้หรือภาษี | <ul style="list-style-type: none"> - รับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและ ที่ดิน - รับชำระค่าธรรมเนียมและใบอนุญาตต่าง ๆ - รับจดทะเบียนพาณิชย์ เปลี่ยนแปลงและยกเลิกการประกอบการพาณิชย์กิจ - รับแจ้งการจัดตั้ง การประกอบกิจการน้ำมันเชื้อเพลิง - จัดเก็บค่าธรรมเนียมต่าง ๆ (ขยะมูลฝอย การขออนุญาตต่าง ๆ) |
| 09 | งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | <ul style="list-style-type: none"> - เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเชื้อ - จดทะเบียนผู้พิการ - ลงทะเบียนผู้สูงอายุ เพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ - กองทุนสวัสดิการชุมชน - การติดต่อทำบัตรประจำตัวคนพิการ - การส่งเสริมอาชีพในชุมชน - การขอรับเงินสงเคราะห์ครอบครัวเด็กในครัวเรือนยากจน (ทุนการศึกษา) - การขอรับเงินสงเคราะห์ครอบครัว ผู้ด้อยโอกาส ผู้ป่วยเรื้อรัง |



| รหัส | ดำเนินงาน | รายละเอียดของดำเนินงาน |
|------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10 | งานด้านสาธารณสุข | <ul style="list-style-type: none"> - การจัดการขยะในชุมชน บ้าน วัด โรงเรียน สถานประกอบการและองค์กรต่าง ๆ ในชุมชน - ปรับปรุงภูมิทัศน์ ถนนสายหลัก เช่น ตัดหญ้า เก็บขยะข้างทาง - ใช้งบประมาณสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรคแก่หน่วยงานบริการสาธารณสุข องค์กรประชาชน หน่วยงานอื่น ศูนย์เด็กเล็ก ผู้สูงอายุ ผู้พิการตามโครงการฯ ของกองทุนสุขภาพ |
| 11 | งานด้านอื่น ๆ | <ul style="list-style-type: none"> - โครงการหรืองานด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากงานที่ได้ระบุข้างต้น เช่น การร้องขอ ร้องทุกข์ของประชาชน เป็นต้น |

3.2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้ศึกษาทำการจัดเก็บข้อมูลโดยการวิเคราะห์เอกสารและใช้แบบสอบถามตามลักษณะงานที่เกี่ยวข้องทั้งการลงพื้นที่ (Onsite) และ/หรือการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ (Online) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบการสนทนากลุ่ม การสัมภาษณ์ผ่านทางโทรศัพท์ การใช้แบบสอบถามหรือการสังเกตการณ์ในระดับพื้นที่ตามแผนงาน/โครงการที่เกี่ยวข้อง การเก็บรวบรวมข้อมูลในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 นี้ จึงมีการเก็บรวบรวมข้อมูลหลากหลายรูปแบบตามความเหมาะสมและนโยบายของชุมชนเจ้าของพื้นที่ อันเนื่องด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) เช่น บางพื้นที่อาจไม่ประสงค์ให้เจ้าหน้าที่ผู้สำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลเข้าไปยังพื้นที่ของตน จึงจำเป็นต้องปรับรูปแบบการรวบรวมข้อมูลโดยใช้คนในพื้นที่และ/หรือเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ ดำเนินการแทน หรือการใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น

3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อหาความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการสังเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาตามความเหมาะสมโดยสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะผู้ศึกษาได้ทำการสรุปคะแนนการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปี พ.ศ. 2564 มีเกณฑ์พิจารณาระดับความพึงพอใจดังนี้

| | | | |
|-------------------------------|-----------|----------|----|
| ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ | 95 ขึ้นไป | ได้คะแนน | 10 |
| ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ | 90 - 95 | ได้คะแนน | 9 |
| ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ | 85 - 90 | ได้คะแนน | 8 |
| ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ | 80 - 85 | ได้คะแนน | 7 |



| | | | |
|-------------------------------|---------|----------|---|
| ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ | 75 - 80 | ได้คะแนน | 6 |
| ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ | 70 - 75 | ได้คะแนน | 5 |
| ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ | 65 - 70 | ได้คะแนน | 4 |
| ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ | 60 - 65 | ได้คะแนน | 3 |
| ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ | 55 - 60 | ได้คะแนน | 2 |
| ระดับความพึงพอใจร้อยละ | 50 - 55 | ได้คะแนน | 1 |
| ระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ | 50 | ได้คะแนน | 0 |

แปลผลค่าเฉลี่ยที่ได้ เทียบกับเกณฑ์ โดยการคำนวณค่าสถิติพื้นฐานของคะแนน มีดังนี้

1) หาค่าร้อยละ ใช้สูตร

$$\text{ร้อยละของรายการใด} = \frac{\text{ค่าเฉลี่ยของรายการนั้น}}{\text{คะแนนเต็ม}} \times 100$$

(คะแนนเต็ม ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง 5)

โดยมีการกำหนดเกณฑ์การแปลผลระดับความพึงพอใจ ดังนี้

| ช่วงคะแนน | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------|-------------------------|
| 5 หมายถึง | มีความพึงพอใจมากที่สุด |
| 4 หมายถึง | มีความพึงพอใจมาก |
| 3 หมายถึง | มีความพึงพอใจปานกลาง |
| 2 หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อย |
| 1 หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อยที่สุด |

2) การคำนวณคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม = $\frac{(A+B+C+D)}{4}$

หมายเหตุ

- A หมายถึงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่องานด้านโยธา
- B หมายถึงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา
- C หมายถึงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี
- D หมายถึงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม