



รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการของ  
เทศบาลตำบลสันโป่ง อำเภอแม่ริม  
จังหวัดเชียงใหม่

โดย  
มหาวิทยาลัยแม่โจ้

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
กันยายน 2562

## บทสรุปผู้บริหาร

รายงานการวิจัย การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
เทศบาลตำบลสันโป่ง อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่

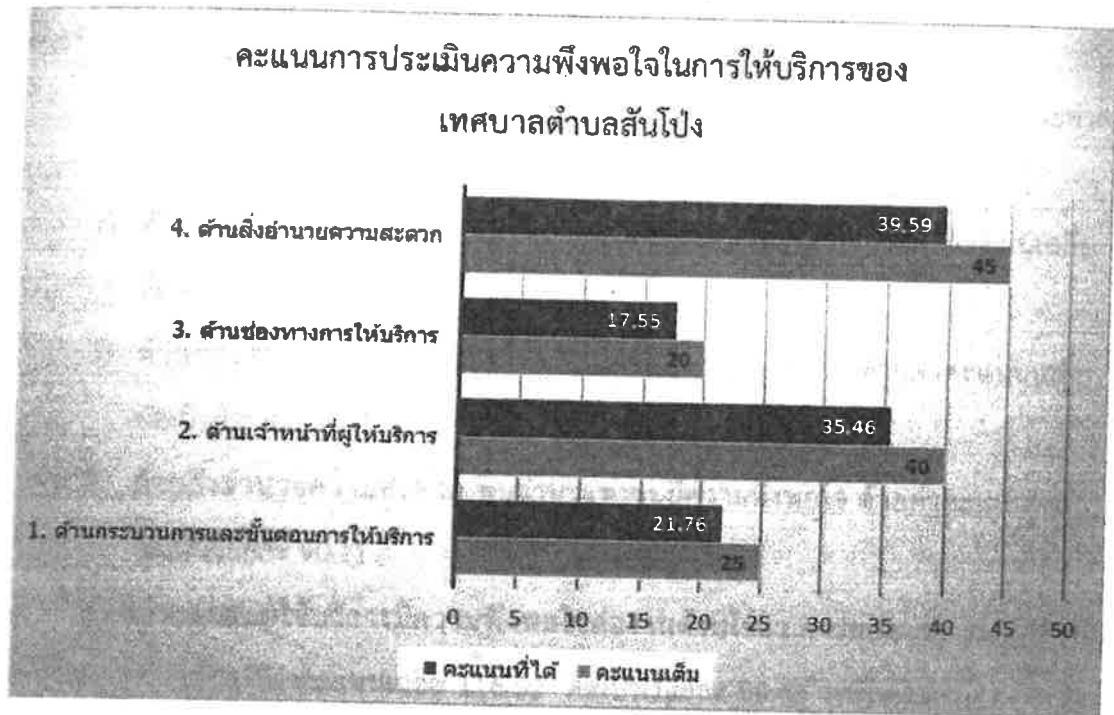
รายงานการวิจัยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสันโป่ง อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสันโป่ง อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อศึกษา ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลสันโป่ง อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ประกอบในการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของเทศบาลตำบลสันโป่ง อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ โดยในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 114.36 คิดเป็นร้อยละ 87.97 ระดับคุณภาพ 8

### 1. ระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการ

ผลการวิจัย พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 114.36 คิดเป็นร้อยละ 87.97 ระดับคุณภาพ 8 มีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 21.76 คิดเป็นร้อยละ 87.03 ระดับคุณภาพ 8
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 35.46 คิดเป็นร้อยละ 88.66 ระดับคุณภาพ 8
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 17.55 คิดเป็นร้อยละ 87.73 ระดับคุณภาพ 8
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 39.59 คิดเป็นร้อยละ 87.98 ระดับคุณภาพ 8



## 2. ระดับความพึงพอใจ จำแนกตามงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 116.52 คิดเป็นร้อยละ 89.63 ระดับคุณภาพ 8
- 2) งานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 109.90 คิดเป็นร้อยละ 84.54 ระดับคุณภาพ 7
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 115.94 คิดเป็นร้อยละ 89.19 ระดับคุณภาพ 8
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 116.21 คิดเป็นร้อยละ 89.39 ระดับคุณภาพ 8
- 5) งานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 113.99 คิดเป็นร้อยละ 87.68 ระดับคุณภาพ 8

## 3. สรุปรายละเอียดของการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจ 5 ด้าน

จากการศึกษาพบว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลสันโป่ง อยู่ในระดับ 8 มีคะแนนรวมเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 87.97 คิดเป็นระดับคุณภาพที่ค่อนข้างสูง โดยมีรายละเอียดในด้านต่าง ๆ ดังนี้

## (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 22.24 คิดเป็นร้อยละ 88.95
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 36.04 คิดเป็นร้อยละ 90.09
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 17.70 คิดเป็นร้อยละ 88.51
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 40.55 คิดเป็นร้อยละ 90.11

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลสันโป่ง มีค่าคะแนนเฉลี่ย 116.52 คิดเป็นร้อยละ 89.63 ระดับคุณภาพ 8

## (2) งานด้านการศึกษา

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 20.91 คิดเป็นร้อยละ 83.64
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 34.05 คิดเป็นร้อยละ 85.13
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 16.92 คิดเป็นร้อยละ 84.61
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 38.01 คิดเป็นร้อยละ 84.47

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลสันโป่ง มีค่าคะแนนเฉลี่ย 109.90 คิดเป็นร้อยละ 84.54 ระดับคุณภาพ 7

## (3) งานด้านรายได้หรือภาษี

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 22.17 คิดเป็นร้อยละ 88.68
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 35.96 คิดเป็นร้อยละ 89.89

3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 17.65 คิดเป็นร้อยละ 88.26

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 40.16 คิดเป็นร้อยละ 89.25

สรุปประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลสันป่า มีค่าคะแนนเฉลี่ย 115.94 คิดเป็นร้อยละ 89.19 ระดับคุณภาพ 8

(4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 22.07 คิดเป็นร้อยละ 88.26

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 36.03 คิดเป็นร้อยละ 90.08

3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 17.89 คิดเป็นร้อยละ 89.46

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 40.22 คิดเป็นร้อยละ 89.37

สรุปประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลสันป่า มีค่าคะแนนเฉลี่ย 116.21 คิดเป็นร้อยละ 89.39 ระดับคุณภาพ 8

(5) งานด้านสาธารณสุข

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 21.78 คิดเป็นร้อยละ 87.14

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 35.40 คิดเป็นร้อยละ 88.51

3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 17.49 คิดเป็นร้อยละ 87.46

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 39.31 คิดเป็นร้อยละ 87.35

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลสันโป่ง  
มีค่าคะแนนเฉลี่ย 113.99 คิดเป็นร้อยละ 87.68 ระดับคุณภาพ 8

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลสันโป่ง จะอยู่ในระดับ 8 อย่างไรก็ตามทางเทศบาลตำบลสันโป่ง ควรต้องมีการพัฒนาให้การบริการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด ในประเด็นความพึงพอใจของการให้บริการ คือเรื่องของความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ ในประเด็นของการให้บริการตามภารกิจ 5 ด้านคือภารกิจด้านการศึกษา ซึ่งเทศบาลตำบลสันโป่งควรพิจารณาในเรื่องของการนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนปฏิบัติปรับปรุง เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการและวางแผนการปรับปรุงผลการดำเนินงานจากข้อมูล ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินงานประกอบด้วย

- 1) ควรมีการกำหนดกลไกในการเข้าถึงฐานข้อมูลและความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 2) ควรนำข้อมูลที่ได้รับจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาเพื่อวางแผนการปรับปรุงการทำงาน การพัฒนาหน่วยงาน
- 3) ควรทำความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังใหม่ ๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 4) ควรมีการจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ..
- 5) ควรมีการวางแผนรองรับในกรณีที่ต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการ
- 6) ควรมีการจัดระบบ รวมทั้งมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบในการติดตาม การนำข้อมูล ไปใช้ดำเนินการให้เหมาะสมกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
เทศบาลตำบลสันโป่ง  
อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 1

ความเป็นมาและระเบียบวิธีวิจัย

**สภาพทั่วไปและโครงสร้างพื้นฐาน**

เทศบาลตำบลสันโป่ง อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ ทางทิศเหนือ ประมาณ 4 กิโลเมตร

เทศบาลตำบลสันโป่ง อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ มีพื้นที่ประมาณ 2160 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 13,497 ไร่ มีหมู่บ้านที่อยู่ในเขตปกครองจำนวน 11หมู่บ้าน มีครัวเรือนทั้งสิ้น 4,898 ครัวเรือน และมีประชากร 10,519 คน (ที่มา : ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลสันโป่ง) ดังนี้

**ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและจำนวนครัวเรือนในเขตพื้นที่ปกครองของเทศบาลตำบลสันโป่ง**

หมู่บ้าน	ประชากร	ครัวเรือน
หมู่ที่ 1 ทนองอาบช้าง	2,082	1,044
หมู่ที่ 2 ป่าดัว	2,412	1,103
หมู่ที่ 3 สันโป่ง	909	490
หมู่ที่ 4 วังหมื่น	593	239
หมู่ที่ 5 ดงใต้	697	258
หมู่ที่ 6 บ้านหม้อ	1,240	737
หมู่ที่ 7 ร้องเกิด	228	80
หมู่ที่ 8 บ้านใหม่	443	162
หมู่ที่ 9 ดงเหนือ	674	224
หมู่ที่ 10 น้ำหลง	815	402
หมู่ที่ 11 ใหม่จอมแดง	426	159
<b>รวม</b>	<b>10,519</b>	<b>4,898</b>

เทศบาลตำบลสันโป่ง มีสัดส่วนความหนาแน่นของประชากรต่อพื้นที่ประมาณ 465 คน ต่อ ตาราง กิโลเมตร สภาพเศรษฐกิจโดยทั่วไปของตำบลสันโป่ง ประชากรส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพในพื้นที่ตำบลสันโป่ง มีประชาชนบางส่วนที่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 60 อาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 30 และรับราชการ รัฐวิสาหกิจ และบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 10 ของประชากรในตำบลสันโป่ง มีจุดเด่นของพื้นที่ คือ พื้นที่ตำบลสันโป่งแบ่งเป็นชุมชนเมืองและชุมชนเกษตรได้อย่างเท่ากันอย่างลงตัวจึงทำให้ราษฎรในพื้นที่มีความสนใจและให้ความร่วมมือในด้านการปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น

### การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

การดำเนินงานวิจัยครั้งนี้เทศบาลตำบลสันโป่ง เห็นชอบให้มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เป็นผู้ประเมินระดับคุณภาพการให้บริการตามรูปแบบและวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งยึดหลักวิชาการและกำหนดเกณฑ์การประเมิน ตัวชี้วัด และวิธีการประเมินตามที่สำนักงานคณะกรรมการพนักงงานส่วนท้องถิ่นกำหนด โดยได้กำหนดตัวชี้วัดไว้ 4 ด้าน ได้แก่ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยที่แบบสอบถามได้เพิ่มรายละเอียดต่าง ๆ ปัญหาและอุปสรรค เพื่อให้ได้ทราบข้อมูลเชิงลึกในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลสันโป่ง ตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการ
2. เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลประกอบการพิจารณาการกำหนดผลตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับเทศบาลตำบลสันโป่ง

### ผลที่ได้จากการวิจัย

1. ทำให้ทราบระดับคุณภาพของความพึงพอใจกับการให้บริการของเทศบาลตำบลสันโป่ง
2. ทำให้ทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการของเทศบาลตำบลสันโป่ง เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป
3. ทำให้ทราบถึงพัฒนาการของการให้บริการของเทศบาลตำบลสันโป่ง เพื่อพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดผลประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่าง ยุติธรรม

### ขอบเขตการศึกษา

**ขอบเขตประชากร** ประชากรที่ดำเนินการศึกษาในครั้งนี้คือ ประชากรในหมู่บ้านต่าง ๆ ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การให้บริการของเทศบาลตำบลสันโป่ง และเป็นผู้รับบริการจากหน่วยงาน

**ขอบเขตเนื้อหา** ในการศึกษาและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสันโป่ง ในครั้งนี้ ได้ยึดหลักการทางวิชาการด้านการวิจัยและอาศัยเกณฑ์การประเมินจากตัวชี้วัดตามมิติคุณภาพที่กำหนดโดย กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย มาเป็นกรอบในการวัด ซึ่งได้มีการกำหนดไว้ 4 ด้านคือ

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ หมายถึงความเป็นระบบของการให้บริการต่าง ๆ ประกอบด้วย

- 1) ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ
- 2) การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน
- 3) ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน
- 4) ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ
- 5) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึงประสิทธิภาพการให้บริการและคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย

- 1) บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่
- 2) การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ
- 3) ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- 4) ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน
- 5) ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม
- 6) เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ
- 7) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน

- 8) การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ

**3. ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึงช่องทางที่ให้ผู้รับบริการติดต่อกับหน่วยงานและหรือการเข้าถึงโอกาสในการได้รับการบริการ ประกอบด้วย**

- 1) มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน
- 2) มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น
- 3) ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน
- 4) ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม

**4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึงสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ประกอบด้วย**

- 1) ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย
- 2) การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ
- 3) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์
- 4) ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ
- 5) ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ
- 6) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ
- 7) การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา
- 8) เหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้
- 9) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ

**ระเบียบวิธีวิจัย**

ระเบียบและขั้นตอนของการวิจัย มีดังต่อไปนี้

■ **กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย**

สำหรับจำนวนแบบสำรวจหรือกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษานั้น คณะผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างของจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเทศบาลตำบลสันโป่ง และใช้บริการของเทศบาลตำบลสันโป่ง ทั้งนี้การ

กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลจะใช้วิธีการสุ่มของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้คำนวณจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ คือ

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ  $n$  คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด

$e$  คือ ความน่าจะเป็นของความผิดพลาดที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (ในที่นี้กำหนดเท่ากับ 0.05 ภายใต้ความเชื่อมั่น 95%) แทนค่าสูตรได้ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= 10,519 / \{ 1 + 10,519 (0.05)^2 \} \\ &= 385.35 \text{ หรือประมาณ } 386 \text{ คน} \end{aligned}$$

จากสูตรการคำนวณข้างต้น เทศบาลตำบลสันโป่ง ซึ่งมีประชากรทั้งหมด 10,519 คน ต้องใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 386 ตัวอย่าง

#### ■ การดำเนินการวิจัย

จัดแบ่งข้อมูลในการวิจัยออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่ขอใช้บริการของเทศบาลตำบลสันโป่ง

ส่วนที่ 2 เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสันโป่ง โดยมีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอน ดังต่อไปนี้

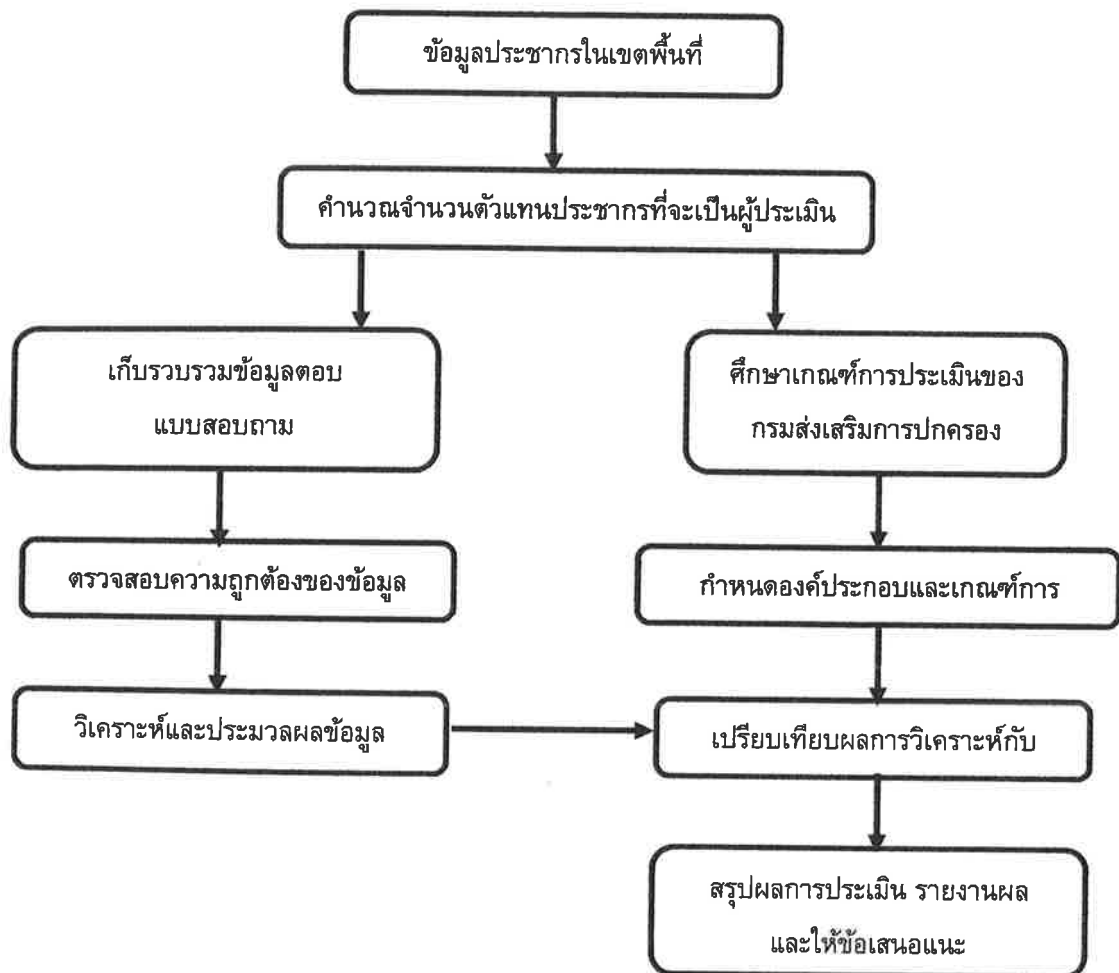
#### ■ การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะทำงานเก็บรวบรวมข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสันโป่ง ให้กระจายไปตามหมู่บ้านต่าง ๆ ของตำบลที่สำรวจ เพื่อให้ได้ครบทุกหมู่บ้านเท่าที่จะกระทำได้ เป้าหมายจะเป็นผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลสันโป่ง เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยบุคคลที่มีความเป็นกลาง เป็นผู้ดำเนินการจัดเก็บ ทั้งแบบการให้ข้อมูลตามแบบฟอร์ม การสัมภาษณ์ การพูดคุย ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลในด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการอย่างแท้จริง

### ■ การประเมินผล

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสันโป่ง ได้ดำเนินการกำหนดเกณฑ์การประเมินผลร่วมกับทางเทศบาลตำบลสันโป่ง ภายใต้หลักการทางวิชาการและอาศัยการประเมินที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นผู้กำหนดให้มาเป็นตัวชี้วัด

จากการดำเนินการประเมิน ตลอดจนการกำหนดขั้นตอนในการดำเนินการประเมินดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปเป็นแผนภาพ ดังต่อไปนี้



แผนภาพที่ 1 แสดงขั้นตอนในการดำเนินการประเมิน

### ■ ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เดือนตุลาคม 2561 จนถึงเดือนกันยายน 2562 รวมระยะเวลาทั้งหมด 12 เดือน

### ■ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือ แบบสอบถามที่มีโครงสร้าง (Structured Questionnaire) โดยเนื้อหาของแบบสอบถามจะครอบคลุมเรื่องของการให้บริการในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน

ตั้งแต่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเพิ่มรายละเอียดที่จำเป็นเพื่อใช้เป็นตัวชี้วัดให้มีความครอบคลุมมากขึ้น โดยเพิ่มเข้าไปในแต่ละด้านและยึดแนวทางตามท้องถื่นการปกครองท้องถิ่นแต่ละแห่งได้ร้องขอ เพื่อให้การชี้วัด แต่ละด้านสามารถวัดในเชิงลึกได้มากขึ้น นอกจากนี้ยังได้ขอให้ประชาชนผู้รับบริการได้ระบุปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่ได้รับการไปขอรับบริการและการติดต่อประสานงาน ตลอดจนได้ขอให้ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะในอันจะเป็นประโยชน์กับการให้บริการในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้านด้วยเช่นกัน

การสร้างเครื่องมือในการประเมิน ใช้เกณฑ์การสอบถามของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) สำหรับวัดความคิดเห็นเป็นเครื่องมือเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบที่เหมาะสมในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำมาใช้ในการประเมินผลในครั้งนี้

#### ■ การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) ซึ่งได้แก่ ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended) และวิเคราะห์ในเชิงเนื้อหา (Content Analysis)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ได้ดำเนินการดังนี้

กำหนดระดับความพึงพอใจโดยใช้มาตราส่วน (Rating scale) ตามแบบลิเคิร์ต ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ เพื่อให้สามารถวัดในเชิงลึกได้มากขึ้น คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจ พึงพอใจน้อย และ พึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้ให้น้ำหนักในแต่ละระดับไว้ ดังนี้

คะแนน	1	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนน	2	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
คะแนน	3	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
คะแนน	4	หมายถึง	พึงพอใจมาก
คะแนน	5	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด

หากข้อมูลระดับความพึงพอใจดังกล่าว ได้นำมาหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม ดังนี้

$$\text{คะแนนเฉลี่ยรายกลุ่ม} = \frac{\text{ผลบวกของคะแนนรวมทุกข้อคำถามของทุกคน}}{\text{จำนวนคน} \times \text{จำนวนข้อคำถาม}}$$

### แปลความตามเกณฑ์ ดังนี้

ช่วงคะแนน	1.00 - 1.80	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด
ช่วงคะแนน	1.81 - 2.60	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
ช่วงคะแนน	2.61 - 3.4	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ช่วงคะแนน	3.41 - 4.20	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมาก
ช่วงคะแนน	4.21 - 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

### ระดับคุณภาพการประเมิน

มีการกำหนดเกณฑ์โดยอาศัยหลักการให้คะแนนและน้ำหนักคุณภาพ นำมาคิดค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละด้าน แล้วนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาคิดเป็นร้อยละ โดยเทียบค่าจากคะแนนเต็มเท่ากับร้อยละ 100 แล้วนำค่าร้อยละที่ได้มาเทียบค่าคุณภาพการให้บริการหรือใช้สูตรการคำนวณต่อไปนี้

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจ} = \frac{\text{ผลบวกของคะแนนรวมทุกข้อคำถามของทุกคน}}{\text{จำนวนคน} \times \text{จำนวนข้อคำถาม}}$$

คุณภาพของการให้บริการระดับ	0	เท่ากับคะแนน	ต่ำกว่าร้อยละ 50
คุณภาพของการให้บริการระดับ	1	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ 50.00 - 55
คุณภาพของการให้บริการระดับ	2	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ 55.01 - 60
คุณภาพของการให้บริการระดับ	3	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ 60.01 - 65
คุณภาพของการให้บริการระดับ	4	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ 65.01 - 70
คุณภาพของการให้บริการระดับ	5	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ 70.01 - 75
คุณภาพของการให้บริการระดับ	6	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ 75.01 - 80
คุณภาพของการให้บริการระดับ	7	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ 80.01 - 85
คุณภาพของการให้บริการระดับ	8	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ 85.01 - 90
คุณภาพของการให้บริการระดับ	9	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ 90.01 - 95
คุณภาพของการให้บริการระดับ	10	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ 95.01 ขึ้นไป