

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา
ปีงบประมาณ 2564

คณะผู้ประเมินพระมหาคิวกกร ปญญาวิชโร และคณะ
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการด้านงาน สาธารณสุข งานจัดเก็บภาษี งานโยธาธิการให้บริการประชาชน งานการศึกษา และงานสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอกคใต้ จังหวัดพะเยา มีระเบียบวิธีการประเมิน ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากร ได้แก่ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานทั้งภาครัฐ และเอกชน ที่มารับบริการในด้านงานสาธารณสุข งานจัดเก็บภาษี งานโยธาธิการให้บริการประชาชน งานการศึกษา และงานสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอกคใต้ จังหวัดพะเยา ดังนี้

1) งานสาธารณสุข	จำนวน	1,200	คน
2) งานจัดเก็บภาษี	จำนวน	900	คน
3) งานโยธาธิการให้บริการประชาชน	จำนวน	45	คน
4) งานการศึกษา	จำนวน	43	คน
5) งานสวัสดิการสังคม	จำนวน	1,131	คน
รวม	จำนวน	3,319	คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน ที่มารับบริการด้านงานสาธารณสุข งานจัดเก็บภาษี งานโยธาธิการให้บริการประชาชน งานการศึกษา และงานสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอกคใต้ จังหวัดพะเยา คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ โดยมีความคลาดเคลื่อนทางสถิติที่ ๐.๐๕ (Taro Yamane, Statistics: An Introductory Analysis 3th, 1973, p 726) ได้กลุ่มตัวอย่างโดยแยกได้ ดังนี้

1) งานสาธารณสุข	จำนวน	300	คน
2) งานจัดเก็บภาษี	จำนวน	277	คน
3) งานโยธาธิการให้บริการประชาชน	จำนวน	45	คน
4) งานการศึกษา	จำนวน	43	คน
5) งานสวัสดิการสังคม	จำนวน	296	คน
รวม	จำนวน	961	คน

3.2 เครื่องมือรวบรวมข้อมูล

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ในมิติด้านงาน สาธารณสุข งานจัดเก็บภาษี งานโยธาธิการให้บริการประชาชน งานการศึกษา และงานสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอกคใต้ จังหวัดพะเยา แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) และแบบเติมคำ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานสาธารณสุข งานจัดเก็บภาษี งานโยธาธิการให้บริการประชาชน งานการศึกษา และงานสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอกคใต้ จังหวัดพะเยา ทั้งหมด 4 ชุด ๆ ละ 4 ด้าน คำตอบมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยกำหนดค่าระดับความพึงพอใจ ดังนี้

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

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข เป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด

3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

คณะผู้ประเมิน ได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน และการทดสอบเครื่องมือ ดังนี้

1) ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ การบริการ คุณภาพของการบริการ เป็นต้น

2) ดำเนินการสร้างแบบประเมินที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านงานสาธารณสุข งานจัดเก็บภาษี งานโยธาธิการให้บริการประชาชน งานการศึกษา และงานสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอกคใต้ จังหวัดพะเยา

3) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความถูกต้อง และความเที่ยงของเนื้อหาตามโครงการ จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย

(1) ผศ.ดร. วินิจ ผาเจริญ อาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้

(2) ดร. ธรรมรัตน์ โพธิสุวรรณปัญญา อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

(3) ดร.พร้อมพล สัมพันธ์โน อาจารย์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์ลำปาง

4) นำแบบประเมินมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิแล้วนำไปทดสอบกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

5) นำแบบประเมินที่ผ่านการทดสอบแล้วมาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยง (reliability) ของแบบประเมิน โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.92 ถือว่ามีความเชื่อมั่นระดับสูง ในสูตร ดังนี้

$$r_{tt} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_x^2} \right)$$

r_{tt} คือ ความเที่ยงของแบบทดสอบ

k คือ ความยาวของแบบทดสอบ หรือจำนวนข้อสอบในแบบทดสอบ

S_i^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนของข้อสอบรายข้อที่คำนวณโดยใช้สูตรของกลุ่มตัวอย่าง

S_x^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนรวมของแบบทดสอบที่คำนวณโดยใช้สูตรของกลุ่มตัวอย่าง

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้ประเมินได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในภาคสนาม โดยปฏิบัติตามขั้นตอน ดังนี้

1) สํารวจข้อมูลพื้นฐานด้านงานสาธารณสุข งานจัดเก็บภาษี งานโยธาธิการให้บริการประชาชน งานการศึกษา และงานสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอกคใต้ จังหวัดพะเยา โดยข้อมูลทางเอกสาร

2) สํารวจผู้รับบริการปีงบประมาณ 2564 เพื่อนํามาเป็นข้อมูลกำหนดประชากรในการเก็บข้อมูล

3) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้ประเมินดำเนินการเก็บข้อมูลในภาคสนาม

4) รวบรวมข้อมูลจากแบบประเมิน และได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบประเมินที่ได้รับคืนมาทุกฉบับ

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่ได้ทั้งหมดนำมาวิเคราะห์ โดยใช้สถิติ ดังนี้

1) ตอนที่ 1 ดำเนินการวิเคราะห์โดยทำในรูปตาราง ใช้ค่าสถิติร้อยละ

2) ตอนที่ 2 ดำเนินการวิเคราะห์โดยทำในรูปตารางและบรรยายประกอบ โดยกำหนดวิเคราะห์เป็นรายด้านและรายข้อ ใช้สถิติร้อยละ และนำค่าร้อยละที่ได้มาเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินกับคะแนนเต็ม ตามเกณฑ์การประเมิน ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ดังนี้

เกณฑ์การประเมิน	
หัวข้อ	คะแนนเต็ม
ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	
ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ 95	9
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ 90	8
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ 85	7
เกณฑ์การประเมิน (ต่อ)	
หัวข้อ	คะแนนเต็ม
ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ 80	6
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ 75	5
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ 70	4
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ 65	3
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ 60	2
ระดับความพึงพอใจไม่เกินมากกว่าร้อยละ 55	1
ต่ำกว่าร้อยละ 50	0

ตารางที่ 3.1 แสดงเกณฑ์การประเมิน

3) ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไขโดยอิสระ ดำเนินการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ด้วยวิธีการจำแนกเป็น

ตารางที่ 4.31 สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วยงานสาธารณสุข ด้านงานจัดเก็บภาษี ด้านงานโยธาธิการการให้บริการประชาชน ด้านงานการศึกษา และด้านงานสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	เทียบเกณฑ์ การประเมิน	ลำดับที่
1. ด้านงานสาธารณสุข	96.40	10	2
2. ด้านงานจัดเก็บภาษี	95.97	10	3
3. ด้านงานโยธาธิการการให้บริการประชาชน	95.76	10	5
4. ด้านงานการศึกษา	95.87	10	4
5. ด้านงานสวัสดิการสังคม	96.43	10	1
รวม	96.09	10	

จากตารางที่ 4.31 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ด้านงานจัดเก็บภาษี ด้านงานโยธาธิการการให้บริการประชาชน ด้านงานการศึกษา และด้านงานสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอกคำใต้จังหวัดพะเยา ภาพรวม มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.09 อยู่ในระดับ 10 ของเกณฑ์การประเมิน เรียงตามระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ มากที่สุด ได้แก่ ด้านงานสวัสดิการสังคม (ร้อยละ 96.43) รองลงมาได้แก่ ด้านงานสาธารณสุข (ร้อยละ 96.40) ด้านงานจัดเก็บภาษี (ร้อยละ 95.97) ด้านงานการศึกษา (ร้อยละ 95.87) และด้านงานโยธาธิการการให้บริการประชาชน (ร้อยละ 95.76) เป็นลำดับสุดท้าย ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข ด้านงานจัดเก็บภาษี ด้านงานโยธาธิการการให้บริการประชาชน ด้านงานการศึกษา และด้านงานสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอกคำใต้จังหวัดพะเยา มีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

3.1 ด้านงานสาธารณสุข

- ไม่มี

3.2 ด้านงานจัดเก็บภาษี

- ไม่มี

3.3 ด้านงานโยธาธิการการให้บริการประชาชน

- ไม่มี

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ด้านงานจัดเก็บภาษี ด้านงานโยธาธิการการให้บริการประชาชน ด้านงานการศึกษา และงานสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอกคำใต้จังหวัดพะเยา ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ด้านงานจัดเก็บภาษี ด้านงานโยธาธิการการให้บริการประชาชน ด้านงานการศึกษา และงานสวัสดิการสังคม และมีวัตถุประสงค์ย่อย เพื่อประเมินความพึงพอใจ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในส่วนงานทั้ง 4 ด้านตามวัตถุประสงค์หลัก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่ ประชาชน ที่มารับบริการงาน ประกอบด้วย

1) งานสาธารณสุข	จำนวน	300 ราย
2) งานจัดเก็บภาษี	จำนวน	277 ราย
3) งานโยธาธิการการให้บริการประชาชน	จำนวน	45 ราย
4) งานการศึกษา	จำนวน	43 ราย
5) งานสวัสดิการสังคม	จำนวน	296 ราย
รวม	จำนวน	961 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) และแบบแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ แบบประเมินได้ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน และนำไปทดลอง (Try Out) กับประชากร จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ ครอนบัค ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.92 การวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิธีหาค่าร้อยละ และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เทียบคะแนนเกณฑ์การประเมินกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

5.1 สรุปผลการประเมิน

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1) ด้านสาธารณสุข

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.00 มีอายุระหว่าง 41 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.30 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ

24.70 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป / ค้าขาย และประกอบอาชีพเกษตรกร เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 37.00

2) ด้านงานจัดเก็บภาษี

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.00 มี 21 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.00 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. / เทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ 42.60 และประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป / ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 43.30

3) ด้านงานโยธาธิการการให้บริการประชาชน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.0 มีอายุระหว่าง 21 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.40 มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 44.40 และประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป / ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 48.90

4) ด้านงานการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.20 มีอายุระหว่าง 21 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.50 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 34.90 และประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 55.80

5) ด้านงานสวัสดิการสังคม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 57.10 มี 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 37.80 มีระดับการศึกษาประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 41.20 และประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 43.90

5.1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ด้านงานจัดเก็บภาษี ด้านงานโยธาธิการการให้บริการประชาชน ด้านงานการศึกษา และด้านงานสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอกคำใต้จังหวัดพะเยา

1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของงานด้านงานสาธารณสุข ด้านของการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 96.40) เมื่อพิจารณาแยกด้าน พบว่า

(1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับการประเมินมีความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 96.20)

(2) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับการประเมินมีความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านงานสาธารณสุข มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 96.25)

