**บทที่ 3**

**วิธีการดำเนินการ**

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้ เป็นการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยใช้ Stufflebeam’s Model มีวิธีการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

**3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

3.1.1 ประชากรในการประเมินครั้งนี้ คือ ประชากรที่มีครัวเรือนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล นาหัวบ่อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม จำนวน 6,040 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ได้จากสูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1967) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ร้อยละ 0.05 คำนวณได้ตัวอย่างจำนวน 376 คน ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวแทนครัวเรือนที่มีอายุ 15 ปี ขึ้นไป โดยวิธีการสุ่มประชากรแบบง่าย (Simple Random Sampling)



 = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

 = ขนาดของประชากร

 = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

**3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล**

เครื่องที่ใช้การประเมินครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบมีโครงสร้างและกึ่งโครงสร้าง (Structured and Semi – Structured Questionnaires) ใช้สอบถามตัวแทนครัวเรือน ๆ ละ 1 คน ตามจำนวนขนาดตัวอย่าง เป็นแบบสอบถามถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น ตามแนวทางการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และแนวทางการประเมินความพึงพอใจของกรมการปกครองส่วนท้องถิ่น มีทั้งหมด 4 ประเด็น จำนวน 26 ข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด ให้เติมคำตอบและปลายปิดเลือกตอบ สอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ ( Check List ) รวมจำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการรับบริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิดมาตรประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 26 ข้อ ครอบคลุมความพึงพอใจด้านขั้นตอนการ จำนวน 6 ข้อ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 7 ข้อ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 6 ข้อ และความ พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นปลายเปิด

**3.3 กระบวนการประเมินผล**

3.3.1 การวางแผน

- สอบถามความต้องการของผู้บริหารในการประเมินผล

- ประชุมทีมประเมินผลเบื้องต้น เพื่อทำความเข้าใจกรอบแนวคิดการประเมินผล

- ประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อทำความเข้าใจเป้าหมาย

3.3.2 การพัฒนากรอบการประเมินผล

- สร้างกรอบการประเมินผล โดยใช้แนวทางของ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และ ผู้ประเมินสร้างขึ้น

- พัฒนาผู้เกี่ยวข้องปรับปรุงตัวชี้วัด (Key Performance Indicators)

3.3.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

3.3.4 สรุปและรายงานผลการประเมิน

- นำเสนอผลการศึกษา และการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

**3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล**

นักวิจัยและผู้ช่วยวิจัยดำเนินการสอบถามตัวแทนครัวเรือนที่ระบุเป็นกลุ่มตัวอย่างตามเป้าหมาย ที่กำหนดไว้โดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ ตอบแบบสอบถาม

**3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล**

นักวิจัยและทีมผู้ช่วยวิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล นำมาลงรหัสวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS for WINDOWS ซึ่งมีการใช้เครื่องมือทางสถิติ 2 ส่วน ประกอบด้วย

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าความถี่ (f) ค่าร้อยละ (Percentage) อธิบายสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ส่วนที่ 2** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการรับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ศึกษานำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต () ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

**3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล**

การวิเคราะห์ทางสถิติที่สำคัญหลายอย่างถูกนำไปใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ ที่น่าเชื่อถือ ซึ่งการวิเคราะห์ทางสถิติดังกล่าวสามารถอธิบายได้ ดังนี้

**3.6.1 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean)** เป็นการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางที่ใช้กันมากที่สุดใช้สัญลักษณ์ ** ค่าเฉลี่ยเลขคณิตเป็นค่าที่หาได้ โดยนำผลรวมของข้อมูลทั้งหมดหารด้วยจำนวนข้อมูลทั้งหมด เมื่อกำหนดให้ , , ,.....,  เป็นข้อมูลชุดหนึ่งมี n จำนวนค่าเฉลี่ยเลขคณิต คือ ** หาได้จาก

 = 

เมื่อ  ** = ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

n = จำนวนข้อมูลทั้งหมด

 = จำนวนข้อมูลแต่ละตัว i = 1, 2, 3,...., n

หรือเขียนอย่างย่อ คือ ** = 

**3.6.2 ฐานนิยม (Mode***)* ฐานนิยมเป็นการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางอีกแบบหนึ่ง หาได้โดยการพิจารณาว่า ข้อมูลตัวใดซ้ำกันมากที่สุด หรือมีความถี่มาก ข้อมูลตัวนั้น คือ ฐานนิยม

**3.6.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปรปรวน (Standard Deviation & Variance)** การวัดการกระจายด้วยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแปรปรวน เป็นที่นิยมใช้กันมากที่สุด มีลักษณะคล้ายกับส่วนเบี่ยงเบนเฉลี่ยมาก ปรับปรุงโดยการยกกำลังสองผลต่างระหว่างคะแนนกับค่าเฉลี่ยของข้อมูลชุดนั้นแล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย เราเรียกว่า ความแปรปรวน เขียนสัญลักษณ์แทนด้วย  และค่ารากที่สองของความแปรปรวน เรียกว่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เขียนสัญลักษณ์แทนด้วย 

**3.7 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

3.7.1 เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความพึงพอใจ มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด,2535) ดังนี้

4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด

3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง

1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย

1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

3.7.2 เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าร้อยละของผู้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

- ค่าคะแนนความพึงพอใจ ที่ระดับ 2.51– 5.00 ถือว่า มีความพึงพอใจต่อการ

ให้บริการ

- ค่าคะแนนความพึงพอใจ ที่ระดับ 1.00 – 2.50 ถือว่า ไม่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

3.7.3 นำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบเกณฑ์หาค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. และนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้านเพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ค่าเฉลี่ย** | **ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)** | **คะแนน** |
| มากกว่า 4.75 | มากกว่าร้อยล่ะ 95 ขึ้นไป | 10 |
| ไม่เกิน 4.75 | ไม่เกินร้อยละ 95 | 9 |
| ไม่เกิน 4.5 | ไม่เกินร้อยละ 90 | 8 |
| ไม่เกิน 4.25 | ไม่เกินร้อยละ 85 | 7 |
| ไม่เกิน 4 | ไม่เกินร้อยละ 80 | 6 |
| ไม่เกิน 3.75 | ไม่เกินร้อยละ 75 | 5 |
| ไม่เกิน 3.5 | ไม่เกินร้อยละ 70 | 4 |
| ไม่เกิน 3.25 | ไม่เกินร้อยละ 65 | 3 |
| ไม่เกิน 3 | ไม่เกินร้อยละ 60 | 2 |
| ไม่เกิน 2.75 | ไม่เกินร้อยละ 55 | 1 |
| น้อยกว่า 2.5 | น้อยกว่าร้อยละ 50 | 0 |

**1. ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ**

พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองท้องถิ่นที่ขอรับการประเมิน โดยการจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจ ทั้งนี้ต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน เช่น

1. งานด้านบริการกฎหมาย

2. งานด้านทะเบียน

3. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

4. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

5. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

6. งานด้านการศึกษา

7. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

8. งานด้านรายได้ หรือภาษี

9. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

10. งานด้านสาธารณสุข

11. งานด้านอื่นๆ

ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานอย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

* เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัด ดังกล่าวได้บรรลุตามข้อมูล เช่น
* หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจจากสถาบันการศึกษา
* แบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้ในการประเมิน
* สถานที่ เอกสาร หรือหลักฐานที่แสดงถึงความพึงพอใจ

ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ

**2. สูตรการคำนวณ**

= ผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทุกด้าน

จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน

**3. ตัวอย่าง**

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ งานทะเบียน งานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยสถาบันการศึกษาได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความ พึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 75 ร้อยละ 50 ร้อยละ 80 และร้อยละ 90

คำนวณ

=295/4

=73.75 %

*คะแนนที่ได้* =5 *คะแนน*

3.7.4 สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิด-ปิด ได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง

**3.8 การนำเสนอข้อมูล**

นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลแบบตาราง และการพรรณนา