



การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของ  
เทศบาลเมืองแม่โจ้ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐

## รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

### เทศบาลเมืองแม่โจ้

### อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

### ส่วนที่ 1

### ความเป็นมาและระเบียบวิธีวิจัย

เทศบาลเมืองแม่โจ้ เป็นเทศบาลขนาดกลาง มีพื้นที่ในความรับผิดชอบรวม 19.46 ตารางกิโลเมตร มีจำนวนประชากร ณ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2560 รวมทั้งสิ้น 24,205 คน มีจำนวนครัวเรือน 12,097 ครัวเรือน ครอบคลุมพื้นที่ 19 ชุมชน มีลักษณะภูมิประเทศเป็นพื้นที่ราบลุ่ม เป็นที่ตั้งของส่วนราชการ และมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ทำให้มีชุมชนที่หนาแน่น มีลำน้ำที่สำคัญไหลผ่าน คือลำน้ำขาว และคลองชลประทาน แม่แฝก แม่จัต ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจ/ร้านค้า เกษตรกรรม และรับจ้างทั่วไป

เทศบาลเมืองแม่โจ้ มีชุมชนในความรับผิดชอบ รวม 19 ชุมชน ครอบคลุม 3 ตำบล ดังนี้ พื้นที่ตำบลหนองหาร ได้แก่ ชุมชนแม่เตาไห 1 ชุมชนแม่เตาไห 2 ชุมชนป่าบัง ชุมชนป่าขาม ชุมชนห้วยเกียง ชุมชนแม่โจ้ ชุมชนสหกรณ์นิคม 1 ชุมชนสหกรณ์นิคม 2 ชุมชนทุ่งป่าเกิด ชุมชนทุ่งหมื่นน้อย ชุมชนเกษตรใหม่ ชุมชนไร่สหกรณ์ ชุมชนแม่โจ้ใหม่ พื้นที่ตำบลป่าไผ่ ได้แก่ ชุมชนแม่ตุ๋ ชุมชนหนองทราย ชุมชนหลังมื่น ชุมชนพัฒนาทรายแก้ว พื้นที่ตำบลหนองจ่อม ได้แก่ ชุมชนแพะป่าห้า ชุมชนศรีสหกรณ์ การคมนาคมทางบกมีความสำคัญมากถึงแม้จะมีลำน้ำไหลผ่าน 2 สาย แต่ก็ใช้ประโยชน์ด้านเกษตรกรรมมากกว่า เส้นทางสัญจรไป-มา รวมถึงเส้นทางขนส่งสินค้าการเกษตร มีทั้งถนน และสะพาน สภาพถนนเป็นถนนลาดยางแอสฟัลท์ และถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก การคมนาคมระหว่างชุมชนต่าง ๆ ส่วนใหญ่เป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก และลาดยางแอสฟัลท์ ด้านการให้บริการไฟฟ้าในเขตเทศบาลดำเนินการโดยหน่วยบริการผู้ใช้ไฟฟ้าอำเภอสันทราย สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

#### อาณาเขตติดต่อ

|             |           |           |                |              |                  |
|-------------|-----------|-----------|----------------|--------------|------------------|
| ทิศเหนือ    | ติดต่อกับ | หมู่ที่ 7 | ตำบลหนองหาร    | อำเภอสันทราย | จังหวัดเชียงใหม่ |
| ทิศใต้      | ติดต่อกับ | หมู่ที่ 4 | ตำบลหนองจ่อม   | อำเภอสันทราย | จังหวัดเชียงใหม่ |
| ทิศตะวันออก | ติดต่อกับ | หมู่ที่ 8 | ตำบลหนองหาร    | อำเภอสันทราย | จังหวัดเชียงใหม่ |
| ทิศตะวันตก  | ติดต่อกับ |           | ตำบลเหมืองแก้ว | อำเภอแม่ริม  | จังหวัดเชียงใหม่ |

| หมู่ที่      | ชุมชน              | จำนวน<br>ครัวเรือน | จำนวนประชากร |        |        |
|--------------|--------------------|--------------------|--------------|--------|--------|
|              |                    |                    | ชาย          | หญิง   | รวม    |
| ตำบลหนองหาร  |                    |                    |              |        |        |
| 1            | ชุมชนแม่เตาไห 1    | 68                 | 119          | 118    | 177    |
| 1            | ชุมชนแม่เตาไห 2    | 132                | 224          | 248    | 472    |
| 2            | ชุมชนป่าบง         | 136                | 193          | 193    | 386    |
| 3            | ชุมชนป่าขาม        | 161                | 233          | 231    | 464    |
| 3            | ชุมชนห้วยเกียง     | 250                | 346          | 386    | 732    |
| 4            | ชุมชนแม่โจ้        | 1,065              | 2,261        | 3,920  | 6,181  |
| 5            | ชุมชนสหกรณ์นิคม1   | 88                 | 32           | 37     | 69     |
| 5            | ชุมชนสหกรณ์นิคม 2  | 2,233              | 1,266        | 1,445  | 2,711  |
| 6            | ชุมชนทุ่งป่าเก็ด   | 1,215              | 903          | 1,100  | 2,003  |
| 9            | ชุมชนทุ่งหมื่นน้อย | 1,606              | 727          | 795    | 1,522  |
| 10           | ชุมชนเกษตรใหม่     | 359                | 269          | 354    | 623    |
| 11           | ชุมชนไร่สหกรณ์     | 650                | 601          | 639    | 1,240  |
| 12           | ชุมชนแม่โจ้ใหม่    | 609                | 1,092        | 1,083  | 2,175  |
| ตำบลป่าไผ่   |                    |                    |              |        |        |
| 5            | ชุมชนแม่ตุ๋        | 248                | 338          | 343    | 681    |
| 5            | ชุมชนหนองทราย      | 301                | 343          | 381    | 724    |
| 10           | ชุมชนหลังมื่น      | 1,206              | 688          | 831    | 1,519  |
| 13           | ชุมชนพัฒนาทรายแก้ว | 394                | 273          | 322    | 595    |
| ตำบลหนองจ่อม |                    |                    |              |        |        |
| 7            | ชุมชนศรีสหกรณ์     | 627                | 462          | 569    | 1,031  |
| 4            | ชุมชนแพะป่าห้า     | 350                | 311          | 352    | 663    |
| รวม          |                    | 12,097             | 10,780       | 13,425 | 24,205 |



| หมู่ที่      | ชุมชน              | จำนวน<br>ครัวเรือน | จำนวนประชากร |        |        |
|--------------|--------------------|--------------------|--------------|--------|--------|
|              |                    |                    | ชาย          | หญิง   | รวม    |
| ตำบลหนองหาร  |                    |                    |              |        |        |
| 1            | ชุมชนแม่เตาไห 1    | 68                 | 119          | 118    | 177    |
| 1            | ชุมชนแม่เตาไห 2    | 132                | 224          | 248    | 472    |
| 2            | ชุมชนป่าบง         | 136                | 193          | 193    | 386    |
| 3            | ชุมชนป่าขาม        | 161                | 233          | 231    | 464    |
| 3            | ชุมชนห้วยเกียง     | 250                | 346          | 386    | 732    |
| 4            | ชุมชนแม่โจ้        | 1,065              | 2,261        | 3,920  | 6,181  |
| 5            | ชุมชนสหกรณ์นิคม1   | 88                 | 32           | 37     | 69     |
| 5            | ชุมชนสหกรณ์นิคม 2  | 2,233              | 1,266        | 1,445  | 2,711  |
| 6            | ชุมชนทุ่งป่าเกิด   | 1,215              | 903          | 1,100  | 2,003  |
| 9            | ชุมชนทุ่งหมื่นน้อย | 1,606              | 727          | 795    | 1,522  |
| 10           | ชุมชนเกษตรใหม่     | 359                | 269          | 354    | 623    |
| 11           | ชุมชนไร่สหกรณ์     | 650                | 601          | 639    | 1,240  |
| 12           | ชุมชนแม่โจ้ใหม่    | 609                | 1,092        | 1,083  | 2,175  |
| ตำบลป่าไผ่   |                    |                    |              |        |        |
| 5            | ชุมชนแม่คู่        | 248                | 338          | 343    | 681    |
| 5            | ชุมชนหนองทราย      | 301                | 343          | 381    | 724    |
| 10           | ชุมชนหลังมีน       | 1,206              | 688          | 831    | 1,519  |
| 13           | ชุมชนพัฒนาทรายแก้ว | 394                | 273          | 322    | 595    |
| ตำบลหนองจ่อม |                    |                    |              |        |        |
| 7            | ชุมชนศรีสหกรณ์     | 627                | 462          | 569    | 1,031  |
| 4            | ชุมชนแพะป่าห้า     | 350                | 311          | 352    | 663    |
| รวม          |                    | 12,097             | 10,780       | 13,425 | 24,205 |

การดำเนินงานวิจัยครั้งนี้ เทศบาลเมืองแม่โจ้ เห็นชอบให้มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เป็นผู้ประเมินระดับคุณภาพการให้บริการ ตามรูปแบบและวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการประเมินผลนั้น ได้ยึดหลักการ

ทางวิชาการและอาศัยเกณฑ์การประเมิน ตัวชี้วัด และวิธีการประเมินของสำนักงานคณะกรรมการพนักงนส่วนท้องถิ่น โดยได้กำหนดตัวชี้วัดไว้ 4 ด้าน ได้แก่ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยที่แบบสอบถามได้เพิ่มรายละเอียดต่างๆ ปัญหา และอุปสรรค เพื่อให้ได้ทราบข้อมูลเชิงลึกในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจต่างๆ ของเทศบาลเมืองแม่โจ้ ตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการ
2. เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลประกอบการพิจารณาการกำหนดผลตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับเทศบาลเมืองแม่โจ้

### ผลที่ได้จากการวิจัย

1. ทำให้ทราบระดับคุณภาพของความพึงพอใจกับการให้บริการของเทศบาลเมืองแม่โจ้
2. ทำให้ทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการของเทศบาลเมืองแม่โจ้ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป
3. ทำให้ทราบถึงพัฒนาการของการให้บริการของเทศบาลเมืองแม่โจ้ เพื่อพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดผลประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างยุติธรรม

### ขอบเขตการศึกษา

**ขอบเขตประชากร** ประชากรที่ดำเนินการศึกษาในครั้งนี้คือ ประชากรในหมู่บ้านต่างๆ ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การให้บริการของเทศบาลเมืองแม่โจ้

**ขอบเขตเนื้อหา** ในการศึกษาและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองแม่โจ้ในครั้งนี้ ได้ยึดหลักการทางวิชาการด้านการวิจัยและอาศัยเกณฑ์การประเมินจากตัวชี้วัดตามมิติคุณภาพที่กำหนดโดย กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย มาเป็นกรอบในการวัด ซึ่งได้มีการกำหนดไว้ 4 ด้านคือ

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านช่องทางการให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

#### ระเบียบวิธีวิจัย

ระเบียบและขั้นตอนของการวิจัย มีดังต่อไปนี้

##### ■ กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย

สำหรับจำนวนแบบสำรวจหรือกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษานั้น คณะผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างของจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเทศบาลเมืองแม่โจ้ ทั้งนี้ การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลจะใช้วิธีการสุ่มของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้คำนวณจากสูตรของ ทาโร่ 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

$$\begin{aligned} n &= 24,205 / \{ 1 + 24,205 (0.05)^2 \} \\ &= 393.50 \text{ หรือประมาณ } 394 \text{ คน} \end{aligned}$$

จากสูตรการคำนวณข้างต้น เทศบาลเมืองแม่โจ้ ซึ่งมีประชากรทั้งหมด 24,205 คน ต้องใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 394 ตัวอย่าง

##### ■ การดำเนินการวิจัย

จัดแบ่งข้อมูลในการวิจัยออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่ขอใช้บริการของเทศบาลเมืองแม่โจ้

ส่วนที่ 2 เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแม่โจ้ โดยมีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอน ดังต่อไปนี้



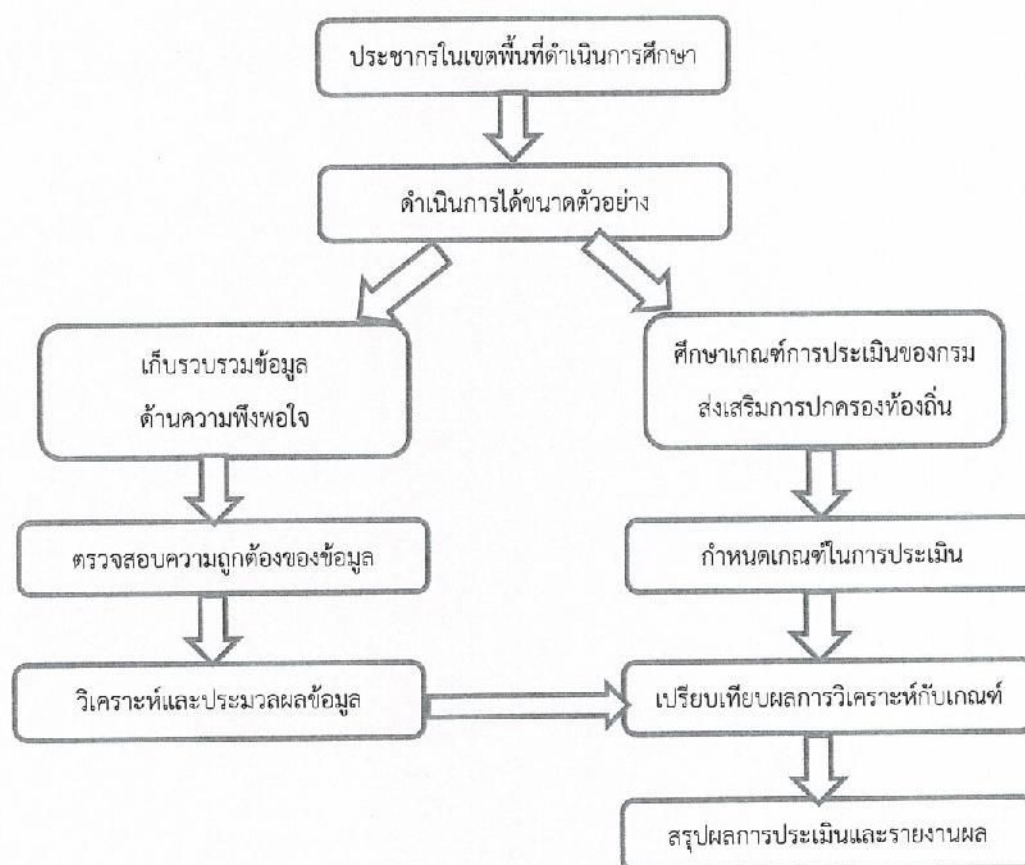
### ■ การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแม่โจ้ ให้กระจายไปตามหมู่บ้านต่างๆ ของตำบลที่สำรวจ เพื่อให้ได้ครบทุกหมู่บ้านเท่าที่จะกระทำได้ เป้าหมายจะเป็นผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองแม่โจ้ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยบุคคลที่มีความเป็นกลางเป็นผู้ดำเนินการจัดเก็บ ทั้งแบบการให้ข้อมูลตามแบบฟอร์ม การสัมภาษณ์ การพูดคุย ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลในด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการอย่างแท้จริง

### ■ การประเมินผล

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแม่โจ้ ได้ดำเนินการกำหนดเกณฑ์การประเมินผลร่วมกับทางเทศบาลเมืองแม่โจ้ ภายใต้หลักการทางวิชาการและอาศัยการประเมินที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นผู้กำหนดให้มาเป็นตัวชี้วัด

จากการดำเนินการประเมิน ตลอดจนการกำหนดขั้นตอนในการดำเนินการประเมินดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปเป็นแผนภาพ ดังต่อไปนี้



แผนภาพ 1 แสดงขั้นตอนในการดำเนินการประเมิน

#### ■ ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เดือนตุลาคม 2559 จนถึงเดือนกันยายน 2560 รวมระยะเวลาทั้งหมด 12 เดือน

#### ■ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือ แบบสอบถามที่มีโครงสร้าง (Structured Questionnaire) โดยเนื้อหาของแบบสอบถามจะครอบคลุมเรื่องของการให้บริการในด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเพิ่มรายละเอียดที่จำเป็นเพื่อใช้เป็นตัวชี้วัดให้มีความครอบคลุมมากขึ้น โดยเพิ่มเข้าไปในแต่ละด้านและยึดแนวทางตามต้องการปกครองท้องถิ่นแต่ละแห่งได้ร้องขอ เพื่อให้การชี้วัดในแต่ละด้านสามารถวัดในเชิงลึกได้มากขึ้น นอกจากนี้ยังได้ขอให้ประชาชนผู้รับบริการได้ระบุปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่ได้รับจากการไปขอรับบริการและการติดต่อประสานงาน ตลอดจนได้ขอให้ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะในอันจะเป็นประโยชน์กับการให้บริการในด้านต่างๆ 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 และพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้ให้น้ำหนักในแต่ละระดับไว้ ดังนี้

|       |   |         |                   |
|-------|---|---------|-------------------|
| คะแนน | 1 | หมายถึง | พึงพอใจน้อยที่สุด |
| คะแนน | 2 | หมายถึง | พึงพอใจน้อย       |
| คะแนน | 3 | หมายถึง | พึงพอใจปานกลาง    |



|       |   |         |                  |
|-------|---|---------|------------------|
| คะแนน | 4 | หมายถึง | พึงพอใจมาก       |
| คะแนน | 5 | หมายถึง | พึงพอใจมากที่สุด |

จากข้อมูลระดับความพึงพอใจดังกล่าว 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 |

## ส่วนที่ 2

### ผลการวิจัย

จากแบบสำรวจเก็บจากประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ดูแลของเทศบาลเมืองแม่โจ้ มีจำนวนทั้งสิ้น 394 ชุด สามารถจำแนกรายละเอียดได้ ดังนี้

#### 2.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่

| หมู่บ้าน                                                                            | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------|
| หมู่ที่ 1 ชุมชนแม่เตาโท 1 และ 2                                                     | 41         | 10.41  |
| หมู่ที่ 2 ชุมชนป่าบง                                                                | 60         | 15.23  |
| หมู่ที่ 3 ชุมชนห้วยเกียง                                                            | 28         | 7.11   |
| หมู่ที่ 4 ชุมชนแม่โจ้                                                               | 37         | 9.39   |
| หมู่ที่ 5 ชุมชนสหกรณ์นิคม 1 และ 2<br>ชุมชนแม่ตุ๋ ชุมชนแม่หนองทราย<br>ชุมชนแพะป่าห้า | 48         | 12.18  |
| หมู่ที่ 6 ชุมชนทุ่งป่าเกิด                                                          | 23         | 5.84   |
| หมู่ที่ 7 ชุมชนศรีสหกรณ์                                                            | 26         | 6.60   |
| หมู่ที่ 9 ชุมชนทุ่งหมื่นน้อย                                                        | 18         | 4.57   |
| หมู่ที่ 10 ชุมชนเกษตรใหม่ ชุมชนหลังเนิน                                             | 55         | 13.96  |
| หมู่ที่ 11 ชุมชนไรสหกรณ์                                                            | 17         | 4.31   |
| หมู่ที่ 12 ชุมชนแม่โจ้ใหม่                                                          | 27         | 6.85   |
| หมู่ที่ 13 ชุมชนพัฒนาทรายแก้ว                                                       | 14         | 3.55   |
| รวม                                                                                 | 394        | 100.00 |

จากตารางที่ 2 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในหมู่ที่ 2 คือ คิดเป็นร้อยละ 15.23 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่ในหมู่ที่ 10 คิดเป็นร้อยละ 13.96 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดอาศัยอยู่ในหมู่ที่ 13 คิดเป็นร้อยละ 3.55 ของผู้ตอบคำถามทั้งหมด โดยรวมแล้วจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามตามหมู่บ้านมีจำนวนคละๆกัน



ตารางที่ 3 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่รับบริการต่อปี

| จำนวนครั้งที่รับบริการต่อปี | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------------|------------|--------|
| น้อยกว่า 3 ครั้ง            | 157        | 39.85  |
| 4 – 6 ครั้ง                 | 90         | 22.84  |
| มากกว่า 6 ครั้ง             | 147        | 37.31  |
| รวม                         | 394        | 100.00 |

จากตารางที่ 3 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้ารับบริการต่อปี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการ น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี (ร้อยละ 39.85 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือ มากกว่า 6 ครั้งต่อปี (ร้อยละ 37.31 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และ 4 – 6 ครั้งต่อปี (ร้อยละ 22.84 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตารางที่ 4 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ

| ช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ                                 | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------------------------------------------------|------------|--------|
| 8.30 – 12.00 น.                                            | 118        | 29.95  |
| 13.00 – 16.30 น.                                           | 243        | 61.68  |
| นอกเวลาราชการ หรือ ช่วงเวลาที่หน่วยงานมาให้บริการในพื้นที่ | 33         | 8.38   |
| รวม                                                        | 394        | 100.00 |

จากตารางที่ 4 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ได้รับบริการต่อปี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการในช่วงเวลา 13.00 – 16.30 น. (ร้อยละ 61.68 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมารับบริการในช่วงเวลา 8.30 – 12.00 น. (ร้อยละ 29.95 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และช่วงเวลา นอกเวลาราชการ หรือ ช่วงเวลาที่หน่วยงานมาให้บริการในพื้นที่ (ร้อยละ 8.38 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตารางที่ 5 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

| เพศ  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------|------------|--------|
| ชาย  | 259        | 65.74  |
| หญิง | 134        | 34.01  |
| รวม  | 394        | 100.00 |

จากตารางที่ 5 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 65.74 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และเพศหญิง (ร้อยละ 34.01 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตารางที่ 6 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ                          | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------------------------------|------------|--------|
| เกษตรกร                        | 21         | 5.33   |
| รับจ้างทั่วไป                  | 129        | 32.74  |
| ค้าขายรายย่อย                  | 101        | 25.63  |
| เจ้าของธุรกิจ / ผู้ประกอบการ   | 18         | 4.57   |
| ลูกจ้างพนักงานบริษัทเอกชน      | 107        | 27.16  |
| รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 18         | 4.57   |
| รวม                            | 394        | 100.00 |

จากตารางที่ 6 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 32.74 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือ อาชีพลูกจ้างพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 27.16 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตารางที่ 7 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา               | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------------|------------|--------|
| ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น     | 10         | 2.54   |
| มัธยมศึกษาตอนต้น            | 65         | 16.50  |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. | 71         | 18.02  |
| อนุปริญญา หรือ ปวส.         | 85         | 21.57  |
| ปริญญาตรี หรือ สูงกว่า      | 163        | 41.37  |
| รวม                         | 394        | 100.00 |

จากตารางที่ 7 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี หรือ สูงกว่า (ร้อยละ 41.37 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. (ร้อยละ 21.57 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

แบบสอบถามทั้งหมด) และการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. (ร้อยละ 18.02 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน        | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|-----------------------------|------------|---------------|
| ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน   | 36         | 9.14          |
| 5,000 – 9,999 บาทต่อเดือน   | 104        | 26.40         |
| 10,000 – 19,999 บาทต่อเดือน | 202        | 51.27         |
| 20,000 – 29,999 บาทต่อเดือน | 47         | 11.93         |
| 30,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป    | 5          | 1.27          |
| <b>รวม</b>                  | <b>394</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 8 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 10,000 – 19,999 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 51.27 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือมีรายได้ 5,000 – 9,999 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 26.40 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และมีรายได้ 20,000 – 29,999 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 11.93 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะส่วนงานที่เข้ารับบริการ

| ลักษณะส่วนงานที่เข้ารับบริการ              | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------------------------------------------|------------|--------|
| 1. งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย | 113        | 26.90  |
| 2. ด้านทะเบียน                             | 89         | 21.19  |
| 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม         | 168        | 40.00  |
| 4. ด้านสาธารณสุข                           | 50         | 11.90  |

จากตารางที่ 9 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามถึงลักษณะส่วนงานที่รับบริการต่อปี ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับบริการเรียงลำดับที่เลือก 4 อันดับคือ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 168 คน (ร้อยละ 40.00 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 113 คน (ร้อยละ 26.90 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และ ด้านทะเบียน จำนวน 89 คน (ร้อยละ 21.19 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) ด้านสาธารณสุข จำนวน 50 คน (ร้อยละ 11.90 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) ตามลำดับ



## 2.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ตารางที่ 10 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

| ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ   | $\bar{X}$ | SD   | แปลผล     |
|--------------------------------------------------|-----------|------|-----------|
| 1. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ    | 3.83      | 0.46 | มาก       |
| 2. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน                | 4.02      | 0.60 | มาก       |
| 3. ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน | 4.60      | 0.71 | มากที่สุด |
| 4. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ                | 4.58      | 0.78 | มากที่สุด |
| 5. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง                  | 4.34      | 0.78 | มากที่สุด |
| รวม                                              | 4.27      | 0.74 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 10 การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ ในภาพรวมพบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการและขั้นตอนให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.27 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ทุกประเด็นในกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด และมีความพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมาคือความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.58) และรองลงมาสุดท้ายคือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ค่าเฉลี่ย 4.34) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                    | $\bar{X}$ | SD   | แปลผล     |
|-----------------------------------------------------------|-----------|------|-----------|
| 1. บุคลิก ท่วงท่า วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่        | 4.34      | 0.54 | มากที่สุด |
| 2. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ                | 4.34      | 0.68 | มากที่สุด |
| 3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ            | 4.38      | 0.56 | มากที่สุด |
| 4. ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน             | 4.31      | 0.59 | มากที่สุด |
| 5. ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม | 4.31      | 0.58 | มากที่สุด |
| 6. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ | 4.37      | 0.59 | มากที่สุด |

| ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                       | X    | SD   | แปลผล     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|-----------|
| 7. เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน                                        | 4.36 | 0.57 | มากที่สุด |
| 8. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ | 4.33 | 0.59 | มากที่สุด |
| รวม                                                                                          | 4.34 | 0.59 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 11 การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.34 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าทุกประเด็นในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ประเด็นที่มีความพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.37) และรองลงมาสุดท้ายคือเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.36) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ด้านช่องทางการให้บริการ

| ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ                                          | X    | SD   | แปลผล     |
|-----------------------------------------------------------------------------|------|------|-----------|
| 1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน                          | 4.18 | 0.50 | มาก       |
| 2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น | 4.25 | 0.62 | มากที่สุด |
| 3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน      | 4.25 | 0.57 | มากที่สุด |
| 4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม                        | 4.29 | 0.55 | มากที่สุด |
| รวม                                                                         | 4.24 | 0.56 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 12 การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.24 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นของการประเมินด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และ มาก ประเด็นที่มีความพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมาคือ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น และ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อ



ความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.25) และรองลงมาสุดท้ายคือ มีการประชาสัมพันธ์  
ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.18) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                        | X    | SD   | แปลผล     |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|-----------|
| 1. ฝั่งแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย                                     | 4.17 | 0.51 | มาก       |
| 2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ                                          | 4.19 | 0.68 | มาก       |
| 3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์                                                        | 4.30 | 0.59 | มากที่สุด |
| 4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ                                                             | 4.28 | 0.66 | มากที่สุด |
| 5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ                                            | 4.24 | 0.60 | มากที่สุด |
| 6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ ฯลฯ | 4.18 | 0.60 | มาก       |
| 7. การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา                                                           | 4.28 | 0.57 | มากที่สุด |
| 8. ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้                         | 4.26 | 0.57 | มากที่สุด |
| รวม                                                                                      | 4.24 | 0.60 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 13 การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ย  
ความพึงพอใจของประชาชนต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.24  
เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าประเด็นของการประเมินสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชน  
มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และ มาก ประเด็นที่มีความพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ คุณภาพและความ  
ทันสมัยของอุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาคือ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ และ การจัดภูมิทัศน์  
สะอาด งามตา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.28) และรองลงมาสุดท้ายคือ ความเหมาะสมของสื่อ  
ประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้ (ค่าเฉลี่ย 4.26) ตามลำดับ



### 2.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการกิจหลักต่างๆ

ตารางที่ 14 : สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละด้าน

| ประเด็นการประเมิน<br>(คะแนนเต็ม 125 คะแนน)     | ด้านกระบวนการ<br>และขั้นตอนการ<br>ให้บริการ<br>(เต็ม = 25) | ด้าน<br>เจ้าหน้าที่ผู้<br>ให้บริการ<br>(เต็ม = 40) | ด้านช่องทาง<br>การให้บริการ<br>(เต็ม = 20) | ด้านสิ่ง<br>อำนวยความสะดวก<br>(เต็ม = 40) | ค่าเฉลี่ย<br>(เต็ม = 125) |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------|
| 1. งานด้านเทคนิคหรือป้องกัน<br>บรรเทาสาธารณภัย | 22.18                                                      | 36.71                                              | 15.52                                      | 33.92                                     | 108.33                    |
| 2. ด้านทะเบียน                                 | 21.17                                                      | 35.25                                              | 18.76                                      | 34.36                                     | 109.54                    |
| 3. ด้านพัฒนาชุมชนและ<br>สวัสดิการสังคม         | 21.62                                                      | 34.76                                              | 16.20                                      | 34.42                                     | 107.00                    |
| 4. ด้านสาธารณสุข                               | 21.84                                                      | 34.55                                              | 16.61                                      | 33.16                                     | 106.16                    |
| เฉลี่ย                                         | 21.15                                                      | 34.73                                              | 16.97                                      | 33.90                                     | 106.75                    |

ตารางที่ 15 : สรุปผลการประเมินระดับคุณภาพในการให้บริการในแต่ละด้าน

| ประเด็นการประเมิน<br>คะแนนเต็ม 125 คะแนน       | คะแนนเฉลี่ย<br>ทั้ง 4 ด้าน | คิดเป็นร้อยละ | ระดับคุณภาพ |
|------------------------------------------------|----------------------------|---------------|-------------|
| 1. งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทา<br>สาธารณภัย | 108.33                     | 86.66         | 8           |
| 2. ด้านทะเบียน                                 | 109.54                     | 87.63         | 8           |
| 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม             | 107.00                     | 85.60         | 8           |
| 4. ด้านสาธารณสุข                               | 106.16                     | 84.93         | 7           |
| เฉลี่ย                                         | 106.75                     | 85.40         | 8           |

จากตารางที่ 15 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละด้านของเทศบาลเมืองแม่  
โจ้ นำคะแนนเฉลี่ยที่ได้ไปหารระดับคุณภาพจากภาพรวมของการประเมินคุณภาพในด้านต่างๆ ในตารางที่ 16

ตารางที่ 16 : สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

| ประเด็นการประเมิน                          | คะแนนเต็ม | คะแนนเฉลี่ย<br>ของกลุ่ม | คิดเป็น<br>ร้อยละ | ระดับคุณภาพ |
|--------------------------------------------|-----------|-------------------------|-------------------|-------------|
| 1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการ<br>ให้บริการ | 25        | 21.15                   | 84.60             | 7           |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ             | 40        | 34.73                   | 86.84             | 8           |
| 3. ด้านช่องทางการให้บริการ                 | 20        | 16.97                   | 84.86             | 7           |

| ประเด็นการประเมิน         | คะแนนเต็ม | คะแนนเฉลี่ย<br>ของกลุ่ม | คิดเป็น<br>ร้อยละ | ระดับคุณภาพ |
|---------------------------|-----------|-------------------------|-------------------|-------------|
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 40        | 33.90                   | 84.74             | 7           |
| รวม                       | 125       | 106.75                  | 85.40             | 8           |

จากตารางที่ 16 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลเมืองแม่โจ้ พบว่ามีผลการประเมินความพึงพอใจด้วยค่าคะแนนเท่ากับ 1026.75 จากคะแนนเต็ม 125 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 85.40 ของคะแนนเต็ม

ร้อยละการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ = 85.40

#### 2.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาระดับคุณภาพของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแม่โจ้ โดยมีวิธีการศึกษาระเบียบวิธีการวิจัยด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) วิธีการศึกษาวิจัยคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field research) โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบกัน โดยมีผลการศึกษาดังนี้

เทศบาลเมืองแม่โจ้ เลือกลักษณะส่วนงานที่รับบริการต่อปี 4 ด้าน คือ

- 1) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 2) ด้านทะเบียน
- 3) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) ด้านสาธารณสุข

จากการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองแม่โจ้ อยู่ในระดับ 7 มีคะแนนรวมเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 81.71 คิดเป็นระดับคุณภาพที่สูง โดยมีรายละเอียดในด้านต่างๆ ดังนี้



- ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 8 คะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 85.45 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 4.60)
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 7 คะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 80.27 โดยประชาชนมี ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.07)
- ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 7 คะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 81.40 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ที่มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.15)
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 7 คะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 80.97 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24)

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า แนวทางการบริหารจัดการในการให้บริการของเทศบาลเมืองแม่โจ้ ในทั้ง 4 ด้าน สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการหรือระดับคุณภาพการให้บริการเท่ากับ 7 ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่สูง ดังนั้นเทศบาลเมืองแม่โจ้ ควรพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น และควรนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยนี้ไปใช้พัฒนาและปรับปรุงในประเด็นต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการให้สามารถปรากฏผลความพึงพอใจที่มีต่อเทศบาลเมืองแม่โจ้ ให้มากขึ้น

ในการสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองแม่โจ้ โดยใช้แบบสอบถามที่มีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุถึงสิ่งที่ต้องการให้เทศบาลเมืองแม่โจ้ ควรปรับปรุง สามารถสรุปข้อคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ดังนี้

- ไม่มีข้อเสนอแนะ