

รายงานผลการติดตามประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานทะเบียนราษฎร
ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน
ท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานทะเบียนราษฎร ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ มีผลการ
ประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนผู้มารับบริการ ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานทะเบียนราษฎร โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล
จำนวน ๑๕๐ คน

๒. ระยะเวลาการติดตามประเมินผล ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามประเมินผล ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ เป็น
เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถาม เป็น ๓ ส่วน ได้แก่

๓.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๓.๒ ประเภทของงานที่ท่านมาใช้บริการ

๓.๓ ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมือง
สมุทรสงคราม

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามใช้ค่าร้อยละ ประกอบการ
รายงานผลด้วยการพรรณนาความ

ขั้นตอนการประเมินผล

การติดตามประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมือง
สมุทรสงคราม สำนักปลัดเทศบาล ฝ่ายปกครอง ได้ติดตามและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการ
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานทะเบียนราษฎร จึงดำเนินการกำหนดเนื้อหาการประเมิน
ดังนี้

๑. ขอบเขตการประเมิน

การประเมินผลครั้งนี้ เป็นการประเมินเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ในการให้บริการ
สำนักทะเบียนท้องถิ่นฯ งานทะเบียนราษฎร มีขอบเขตการประเมิน คือ

► ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการประเมินผลด้านความพึงพอใจการให้บริการสำนัก
ทะเบียนท้องถิ่นฯ งานทะเบียนราษฎร และข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ
สำนักทะเบียนฯ ในครั้งต่อไป

► ขอบเขตด้านประชากร ประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร
จำนวน ๑๕๐ คน

▶ ขอบเขตด้านพื้นที่ จัดเก็บข้อมูลเฉพาะประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม เลขที่ ๕๔๑/๑ ถนนสมุทรสงคราม-บางแพ ตำบลแม่กลอง อำเภอเมืองสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม

๒. แหล่งข้อมูล / ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

▶ ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการใช้เครื่องมือในรูปแบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้ดำเนินการทดสอบสอบถามให้กับประชาชนที่ขอรับบริการ ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม เลขที่ ๕๔๑/๑ ถนนสมุทรสงคราม-บางแพ ตำบลแม่กลอง อำเภอเมืองสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม

▶ ประชากร / กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานทะเบียนราษฎร จำนวน ๑๕๐ คน

๓. เครื่องมือในการประเมิน เครื่องมือที่ใช้ในการทำการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จากการสุ่มตัวอย่างทดสอบแบบสอบถามผู้ติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานทะเบียนราษฎร

๔. การเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ ผู้ประเมินเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจ ตามขั้นตอนดังนี้

▶ ผู้ประเมิน โดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง งานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

▶ ดำเนินการออกแบบสอบถามและเก็บข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล เพื่อประกอบการประมวลผลข้อมูลและรายงานต่อไป

๕. การประมวลผลข้อมูล การประมวลผลข้อมูลแยกประมวลผลข้อมูลเป็น ๒ แบบ คือ

แบบที่ ๑ ประมวลผลการดำเนินงาน การประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม สำหรับคำถามปลายปิดใช้เครื่องมือโครคอมพิวเตอรืเพื่อการประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS โดยการใช้ความถี่ของทุกตัวแปร แล้วคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และสรุปผลการประมวลระดับความคิดเห็น

แบบที่ ๒ แบบคำถามปลายเปิด ได้แก่ ข้อเสนอแนะ จะใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ ซึ่งเป็นข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุง พัฒนาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานทะเบียนราษฎร ในครั้งต่อไป

๖. การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อได้ข้อมูลตามที่ต้องการแล้วขั้นตอนต่อไปจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ตามขั้นตอนต่อไปนี้

๖.๑ วิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามมาจัดหมวดหมู่ แล้วหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) แต่ละรายการ แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ ข้อมูลโดยใช้ตารางและการบรรยาย

๖.๒ หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เกี่ยวกับ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม โดยใช้เกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criteria) ซึ่งแบ่งเป็นช่วงๆ มีความหมาย ดังนี้

แบบสอบถามประเมินข้อมูลจากความพึงพอใจ แบ่งหัวข้อการประเมินออกเป็น ๕ ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

๕ คะแนน	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับมากที่สุด
๔ คะแนน	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับมาก
๓ คะแนน	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับปานกลาง
๒ คะแนน	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับน้อย
๑ คะแนน	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

สำหรับเกณฑ์การพิจารณาระดับความพึงพอใจจากค่าเฉลี่ยแบ่งออกเป็น ๕ ช่วงระดับ คือ

มากที่สุด	มีค่าคะแนนเฉลี่ย	ระหว่าง	๔.๕๑ - ๕.๐๐
มาก	มีค่าคะแนนเฉลี่ย	ระหว่าง	๓.๕๑ - ๔.๕๐
ปานกลาง	มีค่าคะแนนเฉลี่ย	ระหว่าง	๒.๕๑ - ๓.๕๐
น้อย	มีค่าคะแนนเฉลี่ย	ระหว่าง	๑.๕๑ - ๒.๕๐
น้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเฉลี่ย	ระหว่าง	๑.๐๐ - ๑.๕๐

ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจ ในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

จากการประมวลผลแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานทะเบียนราษฎร ประจำปีเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพ

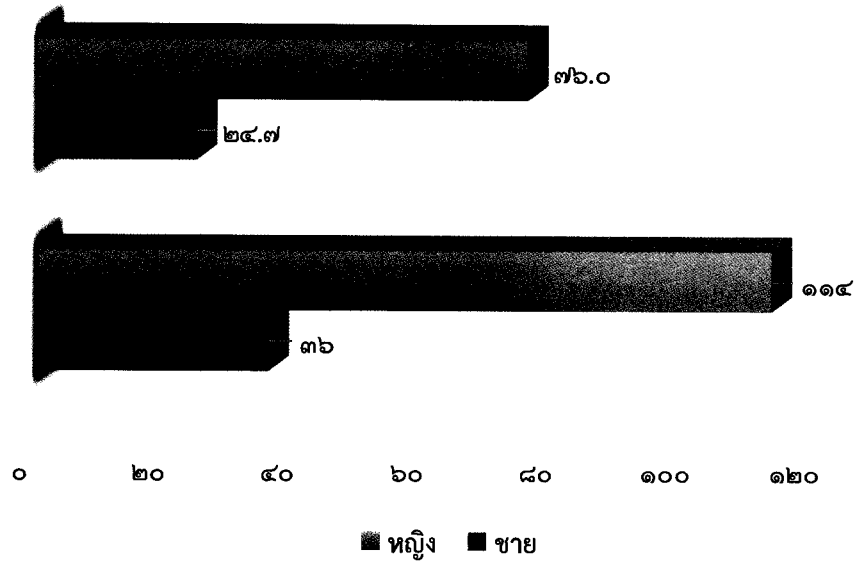
ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

(n = ๑๕๐)		
ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๖	๒๔.๗
หญิง	๑๑๔	๗๖.๐
๒. อายุ (ปี)		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๐.๗
๒๐ - ๔๐ ปี	๔๕	๓๐.๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๐๒	๖๘.๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๒	๑.๓
๓. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	๘	๕.๓
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๒๙	๑๙.๓
รับจ้าง	๑๑	๗.๓
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๗๗	๕๑.๓
เกษตรกร	๒๓	๑๕.๓
พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน	๒	๑.๓

◆ อภิปรายผล

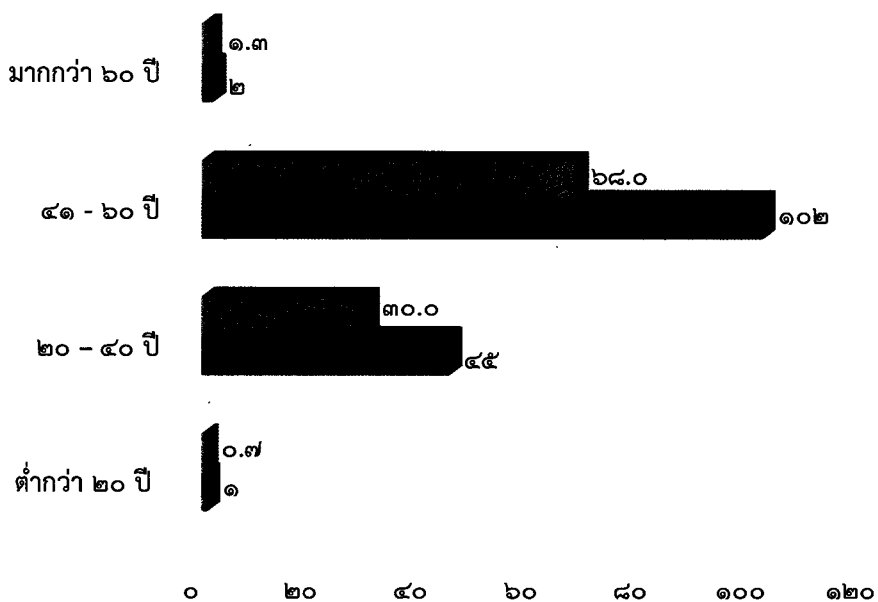
๑. เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐ และเป็นเพศชาย จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๗

แผนภูมิที่ ๑ แสดงจำนวนเพศ และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง



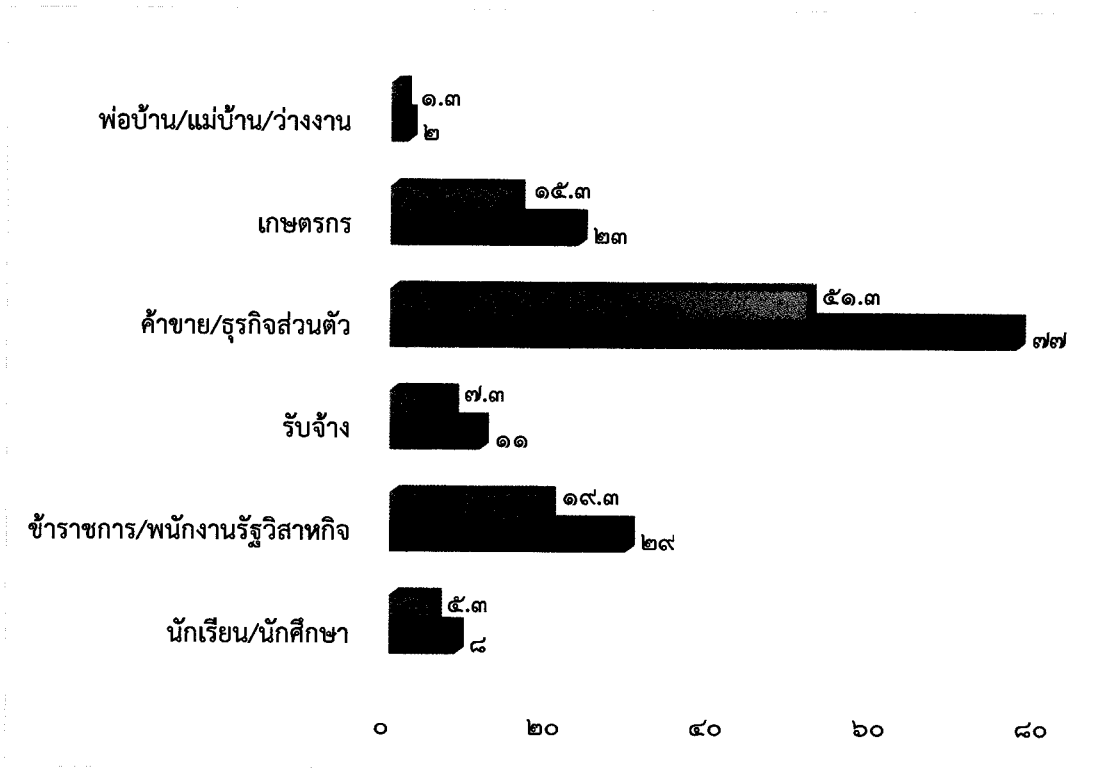
๒. อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ จำนวน ๑๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๐ รองลงมาตามลำดับได้แก่ อายุระหว่าง ๒๐ - ๔๐ ปี จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐ อายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๓ และน้อยที่สุดมีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๗

แผนภูมิที่ ๒ แสดงจำนวนช่วงอายุ และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง



๓. อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๓ รองลงมา ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๓ เกษตรกร จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓ รับจ้าง จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๓ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๓ และน้อยที่สุดประกอบอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๓

แผนภูมิที่ ๓ แสดงอาชีพ และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง



ส่วนที่ ๒ ประเภทของงานที่ท่านมาใช้บริการ

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

(n = ๑๕๐)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
งานทะเบียนราษฎร	๑๕๐	๑๐๐

◆ อภิปรายผล

จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร เช่น การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การแจ้งย้ายออก การแจ้งย้ายเข้า แจ้งย้ายปลายทาง แจ้งขอเลขบ้าน การแจ้งรื้อถอนบ้าน การแจ้งเป็นเจ้าของบ้าน ฯลฯ ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จำนวน ๑๕๐ คน

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนของการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๓ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง

(n = ๑๕๐)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง			
๑. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่/กระตือรือร้น/เต็มใจให้บริการ	๑๓๑ (๘๗.๓)	๑๙ (๑๒.๗)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๘๗	๐.๓๓	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	๑๒๙ (๘๖.๐)	๒๑ (๑๔.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๘๖	๐.๓๕	มากที่สุด
๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๑๒๘ (๘๕.๓)	๒๒ (๑๔.๗)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๘๕	๐.๓๖	มากที่สุด
๔. การให้บริการด้วยความสะดวก/รวดเร็ว	๑๒๖ (๘๔.๐)	๒๔ (๑๖.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๘๔	๐.๓๗	มากที่สุด
๕. มีสถานที่ในการให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	๑๒๕ (๘๓.๓)	๒๕ (๑๖.๗)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๘๓	๐.๓๗	มากที่สุด
๖. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับการให้บริการ	๑๒๕ (๘๓.๓)	๒๕ (๑๖.๗)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๘๓	๐.๓๗	มากที่สุด
เฉลี่ย						๔.๘๕	๐.๓๖	มากที่สุด

◆ อภิปรายผล

จากตารางที่ ๓ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานทะเบียนราษฎร ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนของการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๘๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่/กระตือรือร้น/เต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๘๗ รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย ๔.๘๖ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ย ๔.๘๕ การให้บริการด้วยความสะดวก/รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย ๔.๘๔ และประเด็นสุดท้ายมีสถานที่ในการให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย / มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ๔.๘๓ ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๔ แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง



ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี