

รายงานผลการติดตามประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น

เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานทะเบียนราชภูมิ

ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๔

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานทะเบียนราชภูมิ ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนผู้มารับบริการ ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานทะเบียนราชภูมิ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผลจำนวน ๑๕๐ คน

๒. ระยะเวลาการติดตามประเมินผล ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๔

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามประเมินผล ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถาม เป็น ๓ ส่วน ได้แก่

๓.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๓.๒ ประเภทของงานที่ท่านมาใช้บริการ

๓.๓ ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามใช้ค่าร้อยละ ประกอบการรายงานผลด้วยการพร้อมนาความ

ขั้นตอนการประเมินผล

การติดตามประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม สำนักปลัดเทศบาล ฝ่ายปกครอง ได้ติดตามและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานทะเบียนราชภูมิ จึงดำเนินการกำหนดเนื้อหาการประเมินดังนี้

๑. ขอบเขตการประเมิน

การประเมินผลครั้งนี้ เป็นการประเมินเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นฯ งานทะเบียนราชภูมิ มีขอบเขตการประเมิน คือ

▶ ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการประเมินผลด้านความพึงพอใจการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นฯ งานทะเบียนราชภูมิ และข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการสำนักทะเบียนฯ ในครั้งต่อไป

▶ ขอบเขตด้านประชากร ประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนราชภูมิ จำนวน ๑๕๐ คน

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

๒. แหล่งข้อมูล / ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

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

► ประชากร / กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานทะเบียนราษฎร จำนวน ๑๕๐ คน

๓. เครื่องมือในการประเมิน เครื่องมือที่ใช้ในการทำการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จากการสุ่มตัวอย่าง ทดสอบแบบสอบถามผู้ติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานทะเบียนราษฎร

๔. การเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๔ ผู้ประเมินเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจ ตามขั้นตอนดังนี้

► ผู้ประเมิน โดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง งานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

► ดำเนินการออกแบบแบบสอบถามและเก็บข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล เพื่อประกอบการประมาณผลข้อมูลและรายงานต่อไป

๕. การประมาณผลข้อมูล การประมาณผลข้อมูลแยกประมาณผลข้อมูลเป็น ๒ แบบ คือ

แบบที่ ๑ ประมาณผลการดำเนินงาน การประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม สำหรับคำถามปลายปิดใช้เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ เพื่อการประมาณผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS โดยการแจกแจงความถี่ของทุกตัวแปร และคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และสรุปผลการประมาณระดับความคิดเห็น

แบบที่ ๒ แบบคำถามปลายเปิด ได้แก่ ข้อเสนอแนะ จะใช้วิเคราะห์ข้อมูลโดยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ 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 งานทะเบียนราชภูมิ ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๔ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพ

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

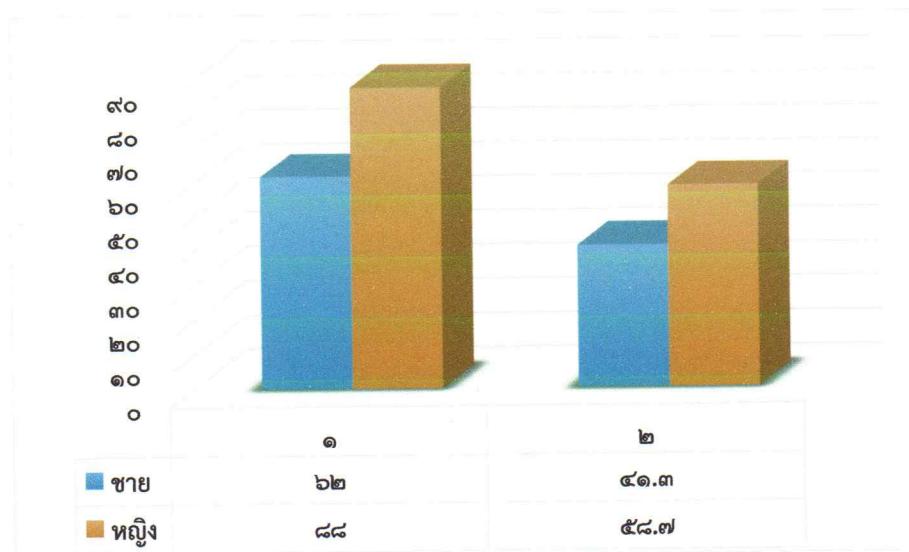
(n = ๑๕๐)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๖๒	๔๑.๓
หญิง	๘๘	๕๘.๗
๒. อายุ (ปี)		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๒	๘.๐
๒๐ - ๔๐ ปี	๖๘	๔๕.๓
๔๑ - ๖๐ ปี	๖๔	๔๒.๗
มากกว่า ๖๐ ปี	๖	๔.๐
๓. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	๑๕	๑๐.๐
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๒	๘.๐
รับจ้าง	๕๑	๓๔.๐
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๕๘	๓๙.๓
เกษตรกร	๕	๓.๓
พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน	๖	๔.๐

◆ อภิรายผล

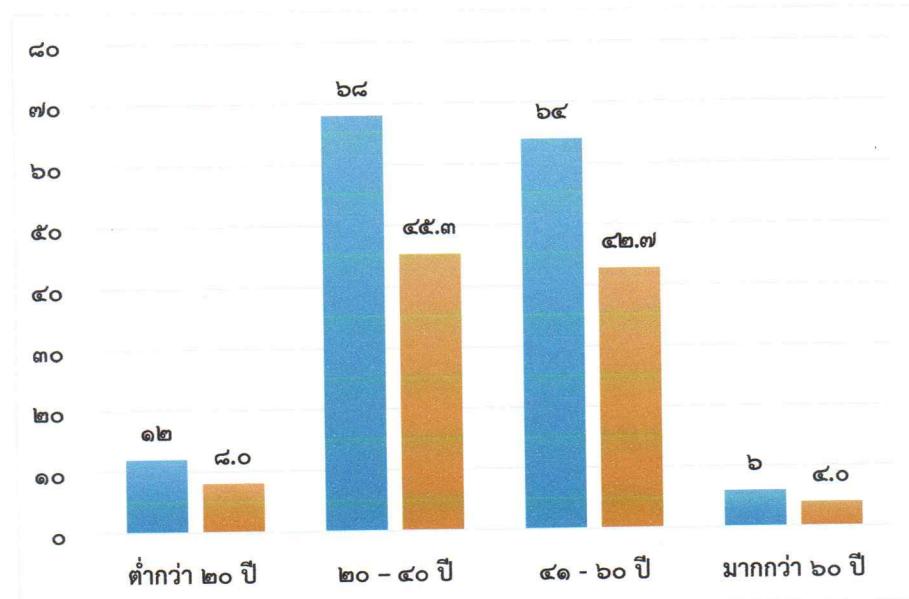
๑. เพศ พบร่วม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๗ และเป็นเพศชาย จำนวน ๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๓

แผนภูมิที่ ๑ แสดงจำนวนเพศ และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง



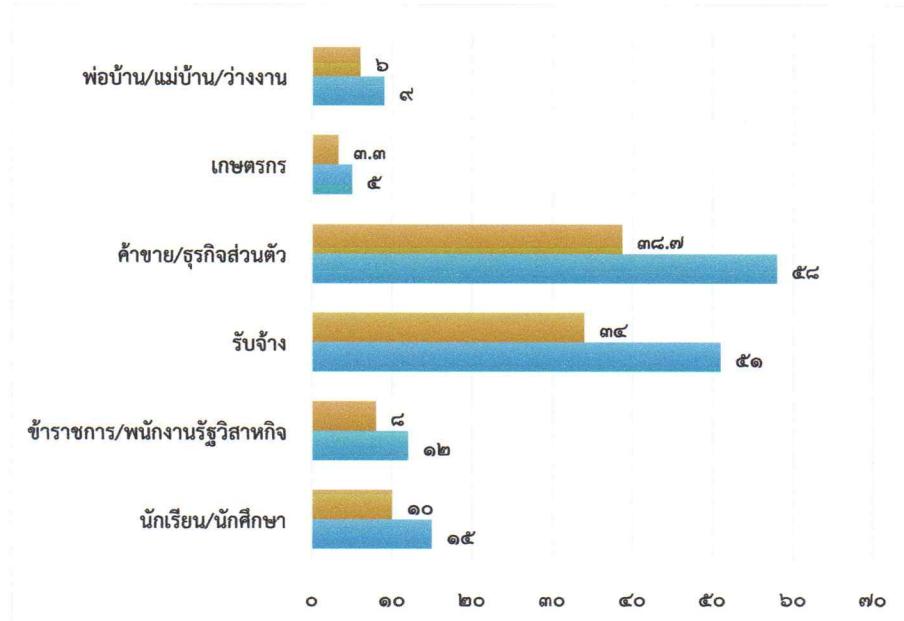
๒. อายุ พบร้า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๐ - ๔๐ ปี จำนวน ๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๓ รองลงมาตามลำดับได้แก่ อายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๗ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐ และน้อยที่สุดมีอายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐

แผนภูมิที่ ๒ แสดงจำนวนช่วงอายุ และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง



๓. อาชีพ พบร่วมกับกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๗ รองลงมา ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๐ พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐ และน้อยที่สุดประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓

แผนภูมิที่ ๓ แสดงอาชีพ และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง



ส่วนที่ ๒ ประเภทของงานที่ท่านมาใช้บริการ

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

(n = ๑๕๐)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
งานทะเบียนราชภูมิ	๑๕๐	๑๐๐

◆ อภิปรายผล

จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ขอรับบริการด้านงานทะเบียนราชภูมิ เช่น การแจ้งเกิด การเจ้งตาย การแจ้งย้ายออก การแจ้งย้ายเข้า และย้ายปลายทาง แจ้งขอเลขบ้าน การแจ้งรื้อถอนบ้าน การแจ้งเป็นเจ้าบ้าน ฯลฯ ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จำนวน ๑๕๐ คน

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนห้องคินเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราชภัฏ ณ สำนักทะเบียนห้องคินเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนของการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในกระบวนการให้บริการ รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๓ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง

(n = ๑๕๐)

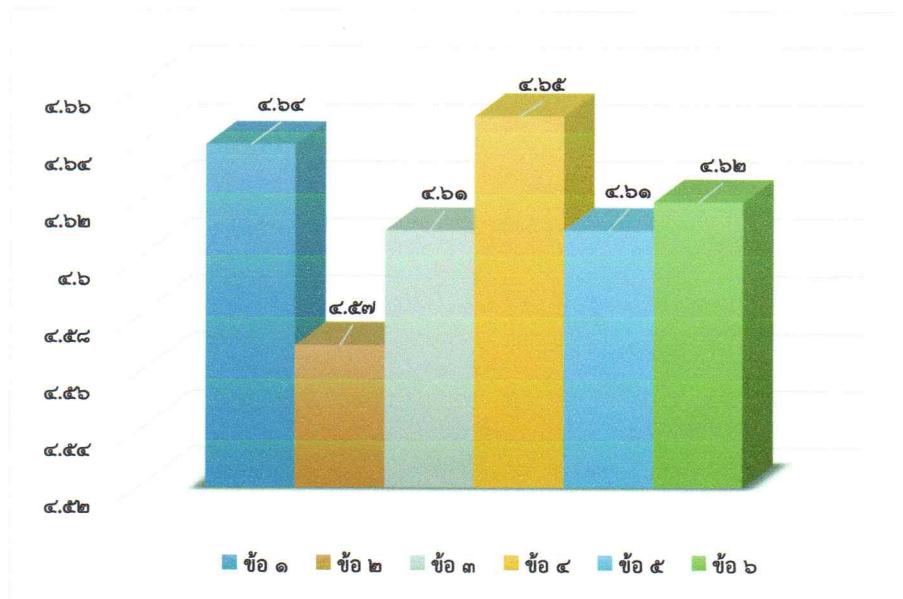
ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ						ระดับ	
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	X	S.D.	ความพึงพอใจ
๑. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่/กระตือรือร้น/เต็มใจให้บริการ	๑๐๒	๔๒	๖	๐	๐	๔.๖๔	๐.๕๕	มากที่สุด
	(๖๘.๐)	(๒๘.๐)	(๔.๐)	(๐.๐)	(๐.๐)			
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	๙๖	๔๔	๑๐	๐	๐	๔.๕๗	๐.๖๑	มากที่สุด
	(๖๔.๐)	(๒๔.๓)	(๖.๗)	(๐.๐)	(๐.๐)			
๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๙๙	๔๕	๗	๐	๐	๔.๖๑	๐.๕๗	มากที่สุด
	(๖๕.๓)	(๓๐.๐)	(๔.๗)	(๐.๐)	(๐.๐)			
๔. การให้บริการด้วยความสะดวก/รวดเร็ว	๑๐๓	๔๑	๖	๐	๐	๔.๖๕	๐.๕๕	มากที่สุด
	(๖๘.๗)	(๒๗.๓)	(๔.๐)	(๐.๐)	(๐.๐)			
๕. มีสถานที่ในการให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ	๑๐๑	๓๙	๑๐	๐	๐	๔.๖๑	๐.๖๑	มากที่สุด
	(๖๗.๓)	(๒๖.๐)	(๖.๗)	(๐.๐)	(๐.๐)			
๖. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับการให้บริการ	๙๙	๔๗	๕	๐	๐	๔.๖๒	๐.๕๕	มากที่สุด
	(๖๕.๓)	(๓๑.๓)	(๓.๓)	(๐.๐)	(๐.๐)			
เฉลี่ย						๔.๖๒	๐.๕๗	มากที่สุด

◆ อภิปรายผล

จากตารางที่ ๓ พบร่วมกัน ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสำนักทะเบียนห้องคินเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานทะเบียนราชภัฏ ในกระบวนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนของการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๖๒

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การให้บริการด้วยความสะดวก/รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่เอ้าใจใส่/กระตือรือร้น/เต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ มีสถานที่ในการให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ และประเด็นสุดท้าย เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๕ แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง



ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี