

รายงานผลการติดตามประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น  
เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน  
ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๔

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น  
เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๔ มีผลการ  
ประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนผู้มารับบริการ ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่น  
เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน  
เพื่อสรุปผล จำนวน ๑๕๐ คน

๒. ระยะเวลาการติดตามประเมินผล ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๔

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามประเมินผล ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ เป็นเครื่องมือ  
ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถาม เป็น ๓ ส่วน ได้แก่

๓.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๓.๒ ประเภทของงานที่ท่านมาใช้บริการ

๓.๓ ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมือง  
สมุทรสงคราม

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามใช้ค่าร้อยละ ประกอบการ  
รายงานผลด้วยการพรรณนาความ

#### ขั้นตอนการประเมินผล

การติดตามประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมือง  
สมุทรสงคราม สำนักปลัดเทศบาล ฝ่ายปกครอง ได้ติดตามและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการ  
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน จึงดำเนินการกำหนด  
เนื้อหาการประเมิน ดังนี้

๑. ขอบเขตการประเมิน

การประเมินผลครั้งนี้ เป็นการประเมินเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ในการให้บริการสำนัก  
ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน มีขอบเขตการประเมิน คือ

◆ ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการประเมินผลด้านความพึงพอใจการให้บริการสำนักทะเบียน  
ท้องถิ่นฯ งานบัตรประจำตัวประชาชน และข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ  
สำนักทะเบียนฯ ในครั้งต่อไป

◆ ขอบเขตด้านประชากร ประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการด้านงานบัตรประจำตัวประชาชน  
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 สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๑๕๐ คน

๓. เครื่องมือในการประเมิน เครื่องมือที่ใช้ในการทำการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จากการสุ่มตัวอย่าง ทดสอบแบบสอบถามผู้ติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน

๔. การเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๔ ผู้ประเมินเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจ ตามขั้นตอนดังนี้

- ◆ ผู้ประเมิน โดยเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม
- ◆ ดำเนินการออกแบบสอบถามและเก็บข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล เพื่อประกอบการประมวลผลข้อมูล และรายงานต่อไป

๕. การประมวลผลข้อมูล การประมวลผลข้อมูลแยกประมวลผลข้อมูลเป็น ๒ แบบ คือ

แบบที่ ๑ ประมวลผลการดำเนินงาน การประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม สำหรับคำถามปลายปิดใช้เครื่องมือโครคอมพิวเตอร์ เพื่อการประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS โดยการแจกแจงความถี่ของทุกตัวแปร แล้วคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และสรุปผลการประมวลระดับความคิดเห็น

แบบที่ ๒ แบบคำถามปลายเปิด ได้แก่ ข้อเสนอแนะ จะใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ ซึ่งเป็นข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชนในครั้งต่อไป

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 มีความหมายดังนี้

แบบสอบถามประเมินข้อมูลจากความพึงพอใจ แบ่งหัวข้อการประเมินออกเป็น ๕ ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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 งานบัตรประจำตัวประชาชน ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๔ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

### ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพ

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

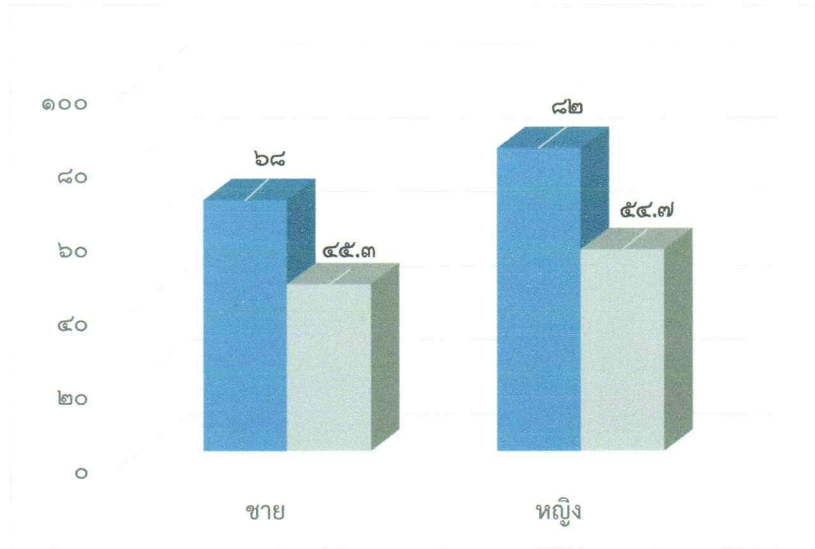
ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
(n = ๑๕๐)		
๑. เพศ		
ชาย	๖๘	๔๕.๓
หญิง	๘๒	๕๔.๗
๒. อายุ (ปี)		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๓	๑๕.๓
๒๐ - ๔๐ ปี	๖๐	๔๐.๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๕๑	๓๔.๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๖	๑๐.๗
๓. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	๒๓	๑๕.๓
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๖	๑๐.๗
รับจ้าง	๖๖	๔๔.๐
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๓๖	๒๔.๐
เกษตรกร	๐	๐.๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน	๙	๖.๐

### ■ อภิปรายผล

๑. เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๗ และเป็นเพศชาย จำนวน ๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๓

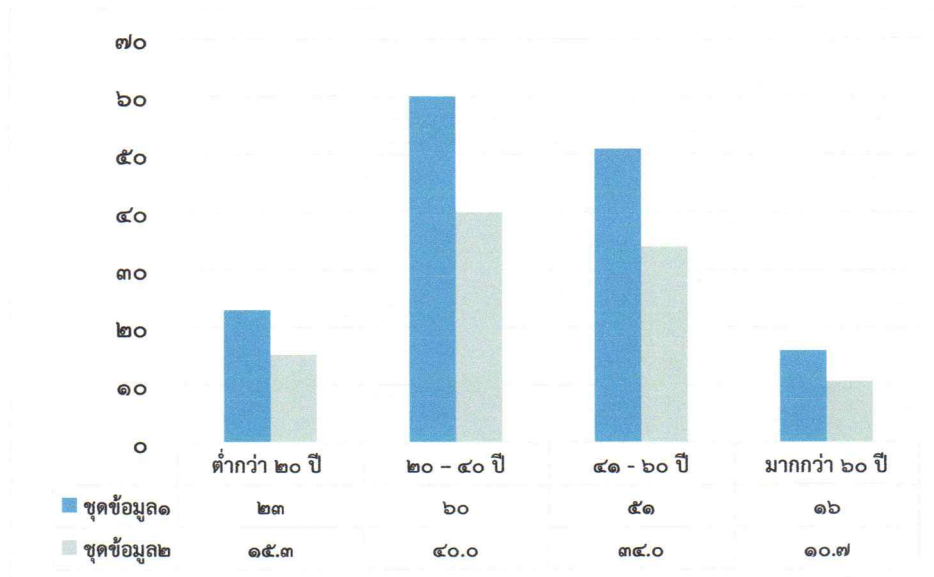


**แผนภูมิที่ ๑** แสดงจำนวนเพศของกลุ่มตัวอย่าง



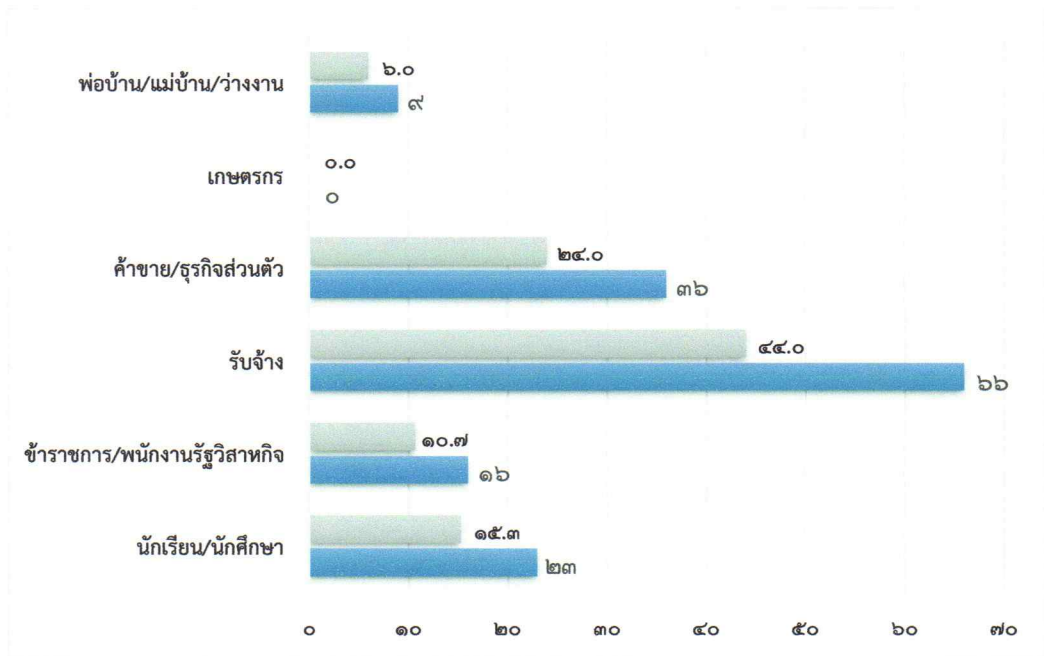
๒. อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๐ - ๔๐ ปี จำนวน ๖๐ คน คิดเป็น ร้อยละ ๔๐.๐ รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓ และน้อยที่สุดมีอายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗

**แผนภูมิที่ ๒** แสดงจำนวนช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่าง



๓. อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐ รองลงมา ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗ พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐ และน้อยที่สุดประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐

**แผนภูมิที่ ๓** แสดงอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง



**ส่วนที่ ๒** ประเภทของงานที่ท่านมาใช้บริการ

**ตารางที่ ๒** แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
งานบัตรประจำตัวประชาชน	๑๕๐	๑๐๐

(n = ๑๕๐)

**■ อภิปราย**

จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ขอรับบริการด้านงานบัตรประจำตัวประชาชน เช่น การขอมีบัตรครั้งแรก อายุครบ ๗ ปีบริบูรณ์ บัตรหมดอายุ บัตรหาย บัตรชำรุด เปลี่ยนชื่อตัวหรือชื่อสกุล การเปลี่ยนแปลงที่อยู่ ฯลฯ ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๔ จำนวน ๑๕๐ คน

### ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานบัตรประจำตัวประชาชน ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนของการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๓ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง

(n = ๑๕๐)

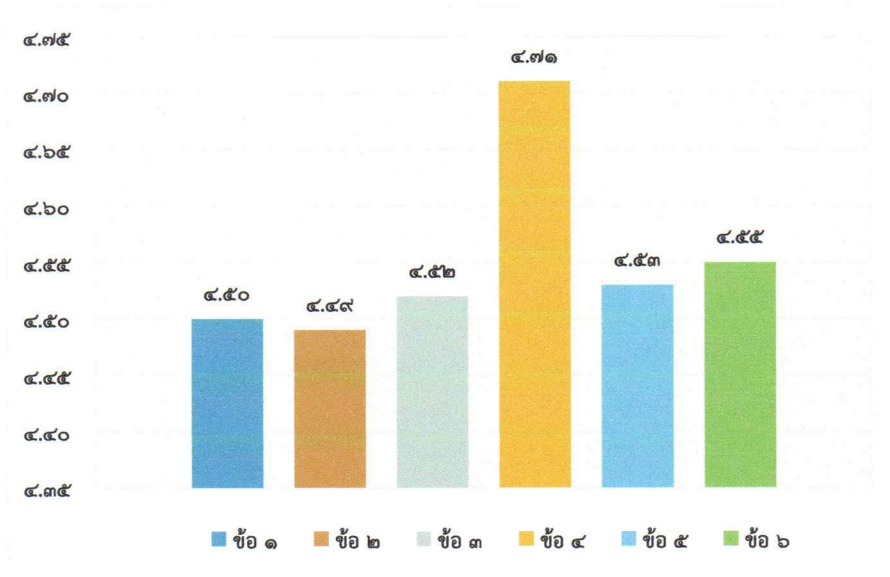
ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง			
๑. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่/กระตือรือร้น/เต็มใจให้บริการ	๗๖ (๕๐.๗)	๗๓ (๔๘.๗)	๑ (๐.๗)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๕๐	๐.๕๒	มาก
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	๗๔ (๔๙.๓)	๗๖ (๕๐.๗)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๔๙	๐.๕๐	มาก
๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๗๙ (๕๒.๗)	๗๐ (๔๖.๗)	๑ (๐.๗)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๕๒	๐.๕๑	มากที่สุด
๔. การให้บริการด้วยความสะดวก/รวดเร็ว	๑๐๘ (๗๒.๐)	๔๑ (๒๗.๓)	๑ (๐.๗)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๗๐	๐.๔๗	มากที่สุด
๕. มีสถานที่ในการให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	๘๑ (๕๔.๐)	๖๘ (๔๕.๓)	๑ (๐.๗)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๕๓	๐.๕๑	มากที่สุด
๖. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับการให้บริการ	๘๓ (๕๕.๓)	๖๖ (๔๔.๐)	๑ (๐.๗)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๕๕	๐.๕๑	มากที่สุด
<b>เฉลี่ย</b>						<b>๔.๕๕</b>	<b>๐.๕๐</b>	<b>มากที่สุด</b>

#### □ อภิปรายผล

จากตารางที่ ๓ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนของการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ๔ ประเด็น โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

จากมากไปหาน้อย ได้แก่ การให้บริการด้วยความสะดวก/รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย ๔.๗๑ รองลงมา คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ มีสถานที่ในการให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ และขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ และอยู่ในระดับมาก ๒ ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่/กระตือรือร้น/เต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ และ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย ๔.๔๙ ตามลำดับ

**แผนภูมิที่ ๔** แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง



**ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**

๑. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดีเข้าใจง่าย
๒. เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ ให้บริการที่ดี
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว