

รายงานผลการติดตามประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานทะเบียนราษฎร
ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน
ท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานทะเบียนราษฎร ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔ มีผลการประเมิน
ดังนี้

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

๒. ระยะเวลาการติดตามประเมินผล ประจำเดือนกรกฎาคม 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

การติดตามประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมือง
สมุทรสงคราม สำนักปลัดเทศบาล ฝ่ายปกครอง ติดตามและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการ
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานทะเบียนราษฎร ดำเนินการกำหนดเนื้อหาการประเมิน
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 สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม เลขที่ ๕๔๑/๑ ถนนสมุทรสงคราม-บางแพ ตำบลแม่กลอง อำเภอเมืองสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม

๒. แหล่งข้อมูล / ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

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

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

๓. เครื่องมือในการประเมิน เครื่องมือที่ใช้ในการทำการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จากการสุ่มตัวอย่าง ทดสอบสอบถามผู้ติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานทะเบียนราษฎร

๔. การเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔ ผู้ประเมินเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจ ตามขั้นตอนดังนี้

▶ ผู้ประเมิน โดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง งานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

▶ ดำเนินการออกแบบสอบถามและเก็บข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล เพื่อประกอบการประมวลผลข้อมูลและรายงานต่อไป

๕. การประมวลผลข้อมูล การประมวลผลข้อมูลแยกประมวลผลข้อมูลเป็น ๒ แบบ คือ

แบบที่ ๑ ประมวลผลการดำเนินงาน การประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม สำหรับคำถามปลายปิดใช้เครื่องมือโครคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS โดยการแจกแจงความถี่ของทุกตัวแปร แล้วคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และสรุปผลการประมวลระดับความคิดเห็น

แบบที่ ๒ แบบคำถามปลายเปิด ได้แก่ ข้อเสนอแนะ จะใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ 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 ด้านงานทะเบียนราษฎร

จากการประมวลผลแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานทะเบียนราษฎร ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพ

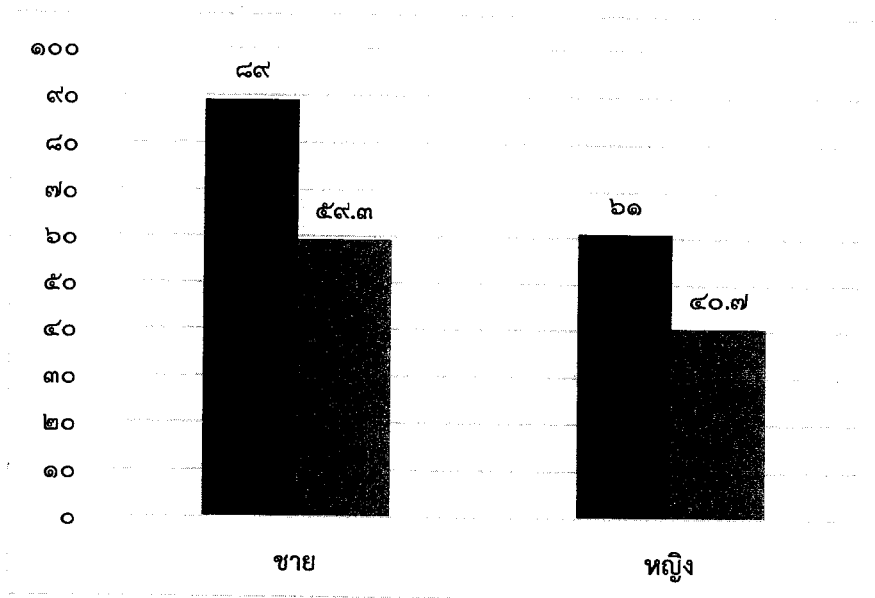
ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
(n = ๑๕๐)		
๑. เพศ		
ชาย	๘๙	๕๙.๓
หญิง	๖๑	๔๐.๗
๒. อายุ (ปี)		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๐.๗
๒๐ - ๔๐ ปี	๖๔	๔๒.๗
๔๑ - ๖๐ ปี	๗๑	๔๗.๓
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๔	๙.๓
๓. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	๓	๒.๐
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๔	๙.๓
รับจ้าง	๖๗	๔๔.๗
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๔๘	๓๒.๐
เกษตรกร	๓	๒.๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน	๑๕	๑๐.๐

◆ อภิปรายผล

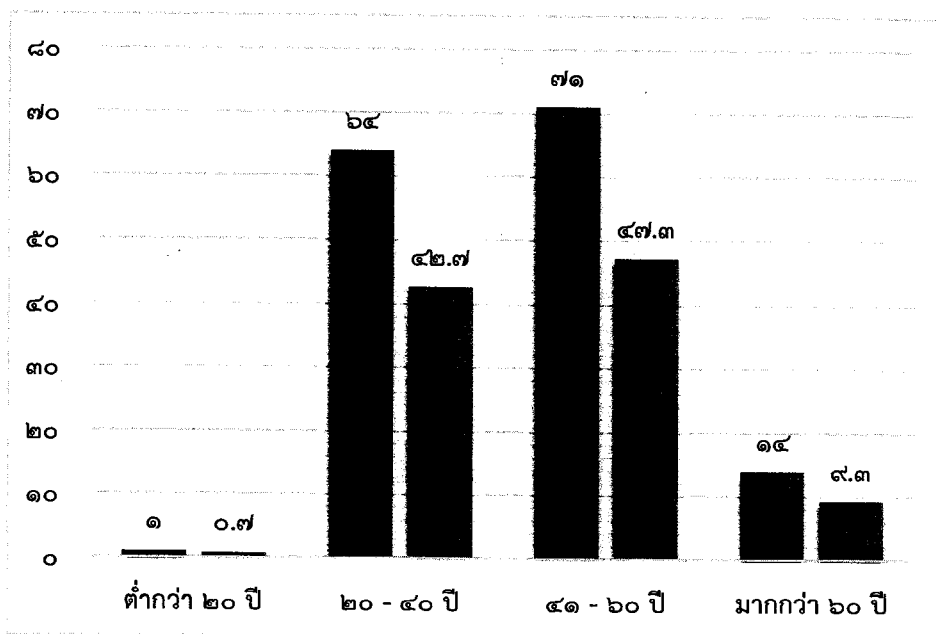
๑. เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๓ และเป็นเพศหญิง จำนวน ๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๗

แผนภูมิที่ ๑ แสดงจำนวนเพศ และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง



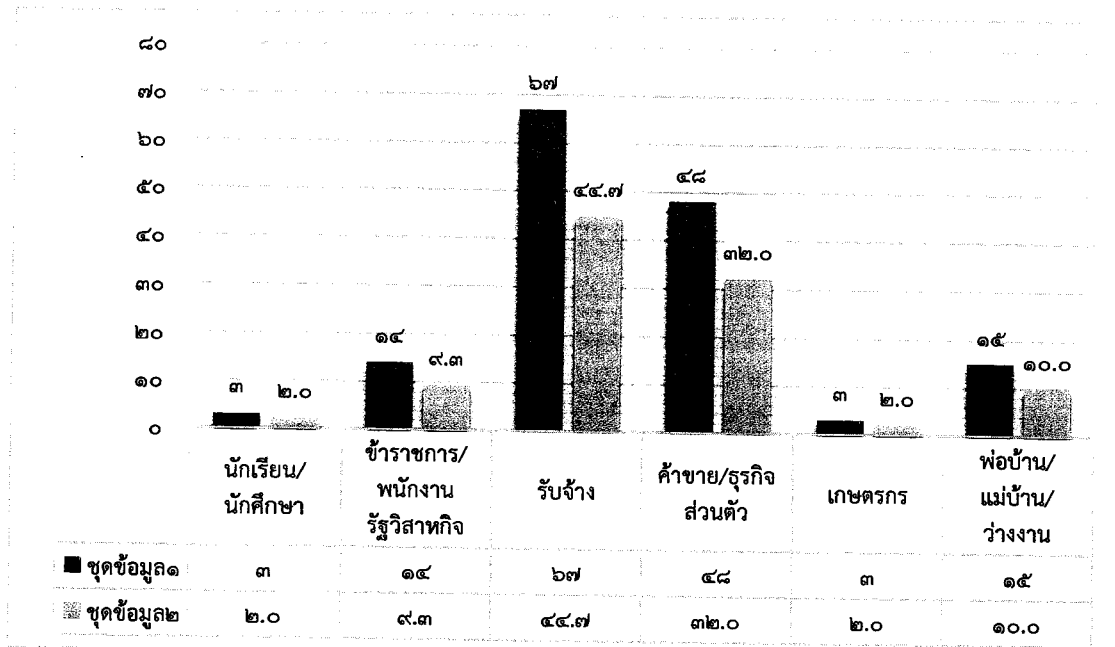
๒. อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๓ รองลงมาตามลำดับได้แก่ อายุระหว่าง ๒๐ - ๔๐ ปี จำนวน ๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๗ อายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๓ และน้อยที่สุดมีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๗ ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๒ แสดงจำนวนช่วงอายุ และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง



๓. อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๗ รองลงมา ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐ พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐ และน้อยที่สุดประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และเกษตรกร มีจำนวนเท่ากัน คือ ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐ ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๓ แสดงอาชีพ และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง



ส่วนที่ ๒ ประเภทของงานที่ท่านมาใช้บริการ

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
งานทะเบียนราษฎร	๑๕๐	๑๐๐

(n = ๑๕๐)

◆ อภิปรายผล

จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร เช่น การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การแจ้งย้ายออก การแจ้งย้ายเข้า แจ้งย้ายปลายทาง แจ้งขอเลขบ้าน การแจ้งรื้อถอนบ้าน การแจ้งเป็นเจ้าบ้าน ฯลฯ ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔ จำนวน ๑๕๐ คน

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนของการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๓ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง

(n = ๑๕๐)

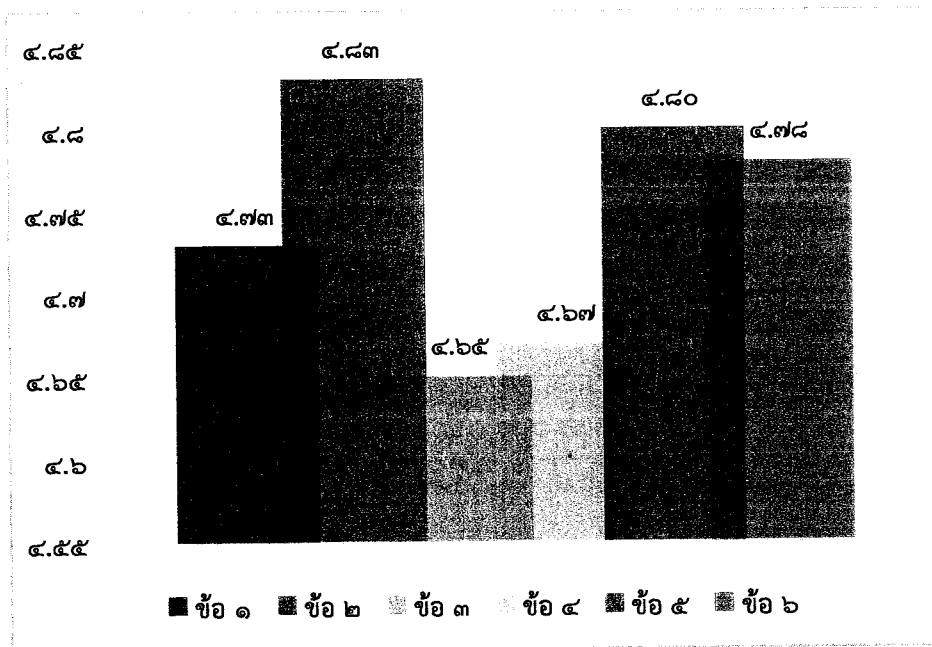
ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง			
๑. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่/กระตือรือร้น/เต็มใจให้บริการ	๑๑๐ (๗๓.๓)	๔๐ (๒๖.๗)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๗๓	๐.๔๔	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	๑๒๕ (๘๓.๓)	๒๕ (๑๖.๗)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๘๓	๐.๓๗	มากที่สุด
๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๙๗ (๖๔.๗)	๕๓ (๓๕.๓)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๖๕	๐.๔๘	มากที่สุด
๔. การให้บริการด้วยความสะดวก/รวดเร็ว	๑๐๑ (๖๗.๓)	๔๙ (๓๒.๗)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๖๗	๐.๔๗	มากที่สุด
๕. มีสถานที่ในการให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	๑๒๐ (๘๐.๐)	๓๐ (๒๐.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๘๐	๐.๔๐	มากที่สุด
๖. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับการให้บริการ	๑๑๗ (๗๘.๐)	๓๓ (๒๒.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๗๘	๐.๔๒	มากที่สุด
เฉลี่ย						๔.๗๔	๐.๔๓	มากที่สุด

◆ อภิปรายผล

จากตารางที่ ๓ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานทะเบียนราษฎร ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนของการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๔ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

จากมากไปหาน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย ๔.๘๓ รองลงมา คือ มีสถานที่ในการให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๗๘ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่/กระตือรือร้น/เต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๗๓ การให้บริการด้วยความสะดวก/รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ และประเด็นสุดท้ายขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๔ แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง



ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

รายงานผลการติดตามประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน
ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔ มีผลการ
ประเมิน ดังนี้

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

๒. ระยะเวลาการติดตามประเมินผล ประจำเดือนกรกฎาคม 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 สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม เลขที่ ๕๔๑/๑ ถนนสมุทรสงคราม-บางแพ ตำบลแม่กลอง อำเภอเมืองสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม

๒. แหล่งข้อมูล / ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

◆ ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการใช้เครื่องมือในรูปแบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้ดำเนินการทดสอบแบบสอบถามให้กับประชาชนที่ขอรับบริการ ณ สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม เลขที่ ๕๔๑/๑ ถนนสมุทรสงคราม-บางแพ ตำบลแม่กลอง อำเภอเมืองสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม

◆ ประชากร / กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๑๕๐ คน

๓. เครื่องมือในการประเมิน เครื่องมือที่ใช้ในการทำการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ความพึงพอใจในการให้บริการสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จากการสุ่มตัวอย่าง ทดสอบแบบสอบถามผู้ติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน

๔. การเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล ณ สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔ ผู้ประเมินเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจ ตามขั้นตอนดังนี้

◆ ผู้ประเมิน โดยเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

◆ ดำเนินการออกแบบสอบถามและเก็บข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล เพื่อประกอบการประมวลผลข้อมูล และรายงานต่อไป

๕. การประมวลผลข้อมูล การประมวลผลข้อมูลแยกประมวลผลข้อมูลเป็น ๒ แบบ คือ

แบบที่ ๑ ประมวลผลการดำเนินงาน การประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม สำหรับคำถามปลายปิดใช้เครื่องมือโครคอมพิวเตอร์ เพื่อการประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS โดยการแจกแจงความถี่ของทุกตัวแปร แล้วคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และสรุปผลการประมวลระดับความคิดเห็น

แบบที่ ๒ แบบคำถามปลายเปิด ได้แก่ ข้อเสนอแนะ จะใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ ซึ่งเป็นข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม 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 ด้านงานบัตรประจำตัวประชาชน

จากการประมวลผลแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพ

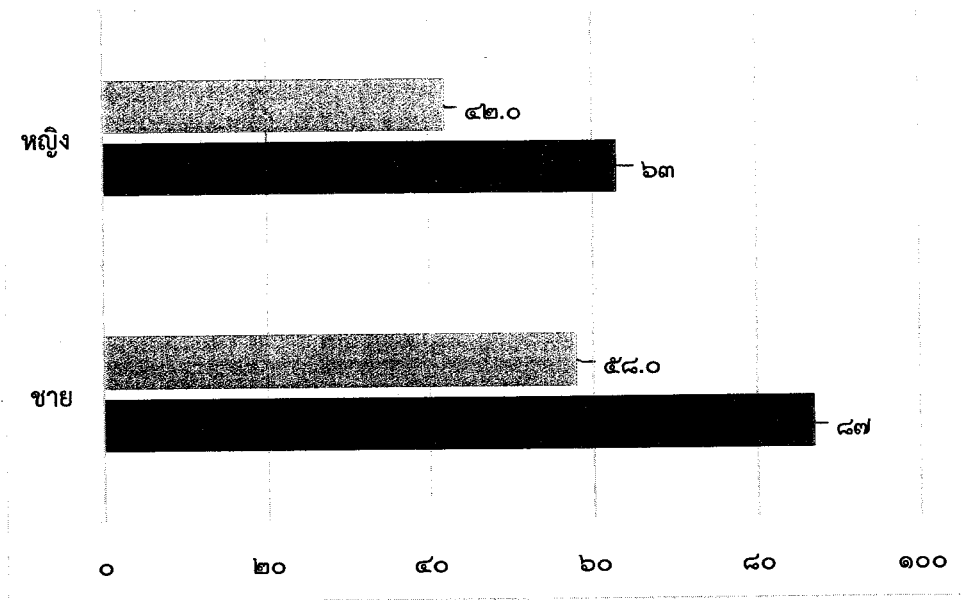
ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
(n = ๑๕๐)		
๑. เพศ		
ชาย	๘๗	๕๘.๐
หญิง	๖๓	๔๒.๐
๒. อายุ (ปี)		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๙	๑๒.๗
๒๐ - ๔๐ ปี	๖๓	๔๒.๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๕๐	๓๓.๓
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๘	๑๒.๐
๓. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	๑๙	๑๒.๗
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๕	๑๐.๐
รับจ้าง	๕๗	๓๘.๐
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๔๑	๒๗.๓
เกษตรกร	๙	๖.๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน	๙	๖.๐

■ อภิปรายผล

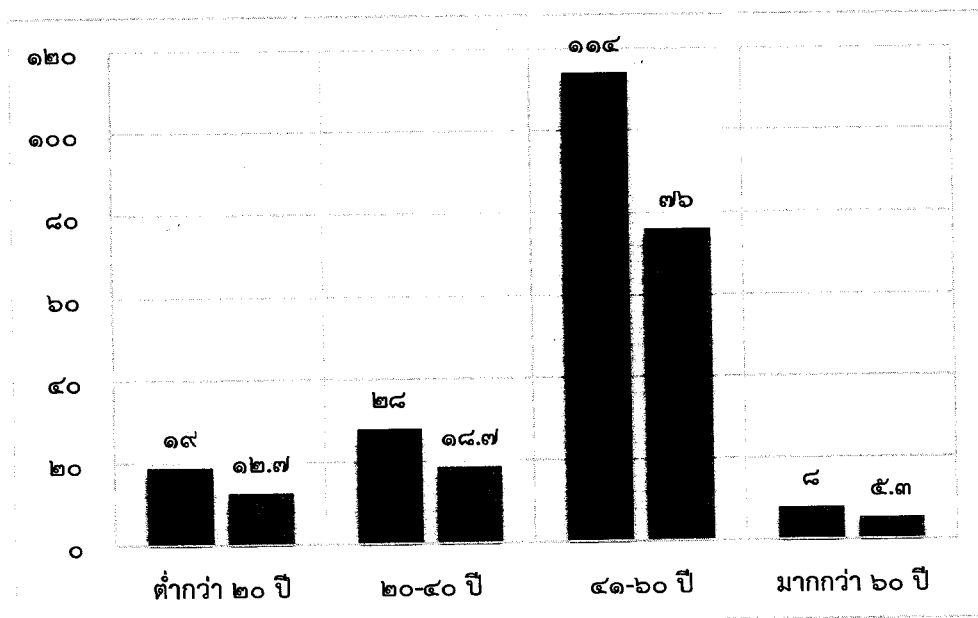
๑. เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐ และเป็นเพศหญิง จำนวน ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐

แผนภูมิที่ ๑ แสดงจำนวนเพศของกลุ่มตัวอย่าง



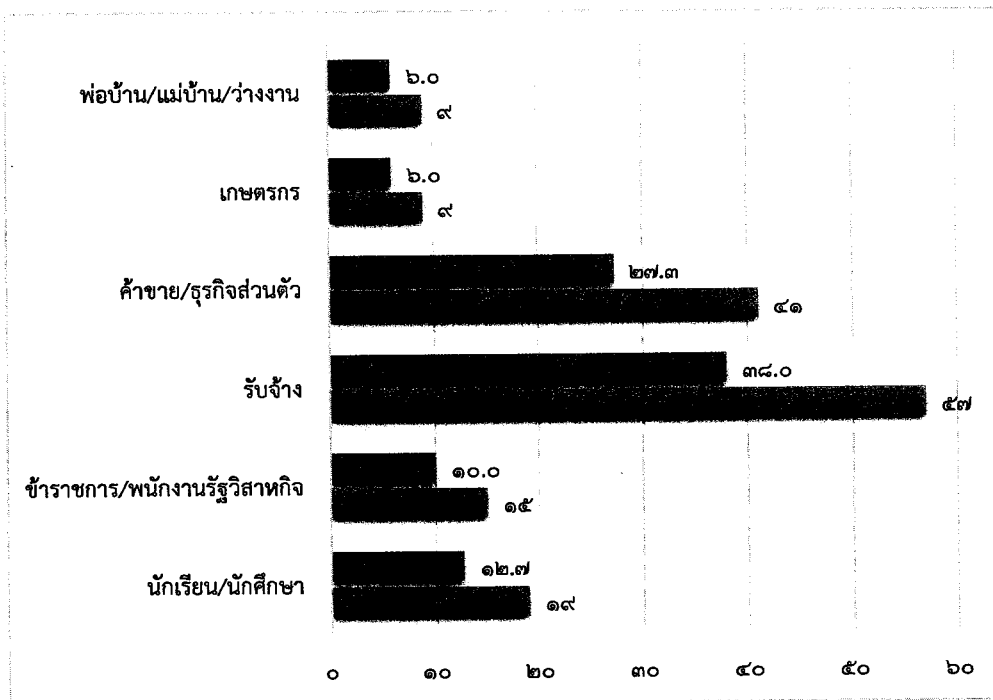
๒. อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๐-๔๐ ปี จำนวน ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐ รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๗ และน้อยที่สุดมีอายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐

แผนภูมิที่ ๒ แสดงจำนวนช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่าง



๓. อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๑ รองลงมา ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๓ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๗ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐ และน้อยที่สุดมีจำนวนเท่ากัน คือ ประกอบอาชีพเกษตรกร และพ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐

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 ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔ จำนวน ๑๕๐ คน

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานบัตรประจำตัวประชาชน ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนของการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๓ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง

(n = ๑๕๐)

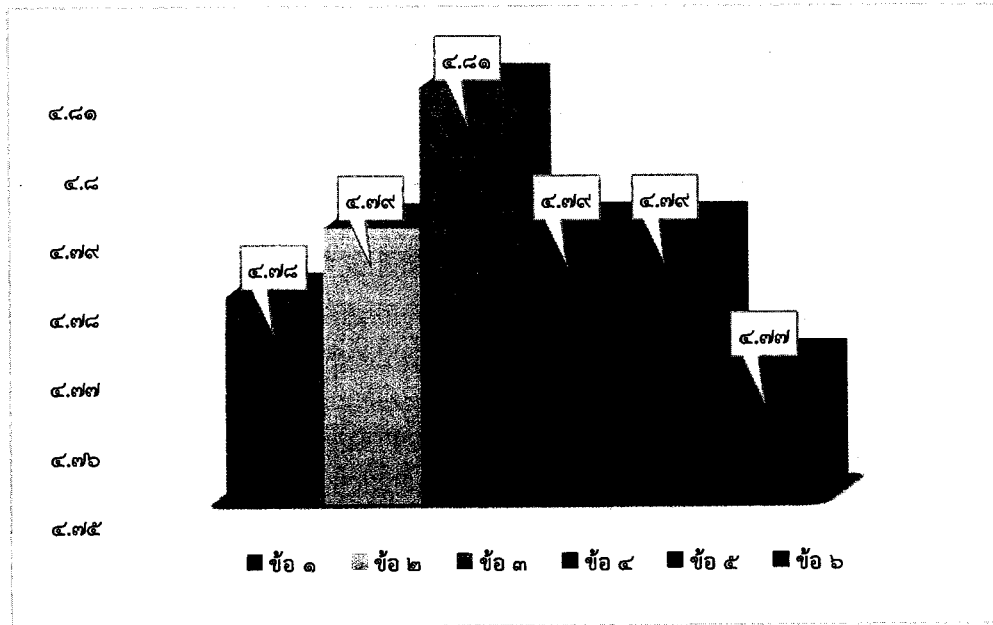
ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง			
๑. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่/กระตือรือร้น/เต็มใจให้บริการ	๑๑๘ (๗๘.๗)	๓๑ (๒๐.๗)	๑ (๐.๗)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๗๘	๐.๔๓	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	๑๒๒ (๘๑.๓)	๒๕ (๑๖.๗)	๓ (๒.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๗๙	๐.๔๕	มากที่สุด
๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๑๒๑ (๘๐.๗)	๒๙ (๑๙.๓)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๘๑	๐.๓๙	มากที่สุด
๔. การให้บริการด้วยความสะดวก/รวดเร็ว	๑๑๙ (๗๙.๓)	๓๐ (๒๐.๐)	๑ (๐.๗)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๗๙	๐.๔๒	มากที่สุด
๕. มีสถานที่ในการให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	๑๒๐ (๘๐.๐)	๒๙ (๑๙.๓)	๑ (๐.๗)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๗๙	๐.๔๒	มากที่สุด
๖. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับการให้บริการ	๑๑๙ (๗๙.๓)	๒๘ (๑๘.๗)	๓ (๒.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๗๗	๐.๔๑	มากที่สุด
เฉลี่ย						๔.๗๙	๐.๔๓	มากที่สุด

■ อภิปรายผล

จากตารางที่ ๓ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนของการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ย ๔.๘๑ รองลงมา
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน , การให้บริการด้วยความสะดวก/รวดเร็ว และมี
สถานที่ในการให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ๔.๗๙ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่/
กระตือรือร้น/เต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๗๘ และน้อยที่สุดมีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับการ
ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๗๗ ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๔ แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง



ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการดี สะดวก รวดเร็ว
๒. เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความสุภาพ