

รายงานผลการติดตามประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานทะเบียนราษฎร
ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๔

.....

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานทะเบียนราษฎร ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนผู้มารับบริการ ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานทะเบียนราษฎร โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๕๐ คน

๒. ระยะเวลาการติดตามประเมินผล ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๔

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามประเมินผล ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถาม เป็น ๓ ส่วน ได้แก่

๓.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๓.๒ ประเภทของงานที่ท่านมาใช้บริการ

๓.๓ ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามใช้ค่าร้อยละ ประกอบการรายงานผลด้วยการพรรณนาความ

ขั้นตอนการประเมินผล

การติดตามประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม สำนักปลัดเทศบาล ฝ่ายปกครอง ติดตามและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานทะเบียนราษฎร ดำเนินการกำหนดเนื้อหาการประเมินดังนี้

๑. ขอบเขตการประเมิน

การประเมินผลครั้งนี้ เป็นการประเมินเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นฯ งานทะเบียนราษฎร มีขอบเขตการประเมิน คือ

▶ ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการประเมินผลด้านความพึงพอใจการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นฯ งานทะเบียนราษฎร และข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการสำนักทะเบียนฯ ในครั้งต่อไป

▶ ขอบเขตด้านประชากร ประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จำนวน ๑๕๐ คน

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

๒. แหล่งข้อมูล / ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

► ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการใช้เครื่องมือในรูปแบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้ดำเนินการทดสอบแบบสอบถามให้กับประชาชนที่ขอรับบริการ 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 จากการสุ่มตัวอย่างทดสอบแบบสอบถามผู้ติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานทะเบียนราษฎร

๔. การเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๔ ผู้ประเมินเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจ ตามขั้นตอนดังนี้

► ผู้ประเมิน โดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง งานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

► ดำเนินการออกแบบสอบถามและเก็บข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล เพื่อประกอบการประมวลผลข้อมูลและรายงานต่อไป

๕. การประมวลผลข้อมูล การประมวลผลข้อมูลแยกประมวลผลข้อมูลเป็น ๒ แบบ คือ

แบบที่ ๑ ประมวลผลการดำเนินงาน การประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม สำหรับคำถามปลายปิดใช้เครื่องมือโครคอมพิวเตอรส์ เพื่อการประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ 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	ความพึงพอใจมากที่สุด
๔	คะแนน	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
๓	คะแนน	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
๒	คะแนน	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
๑	คะแนน	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

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 ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๔ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพ

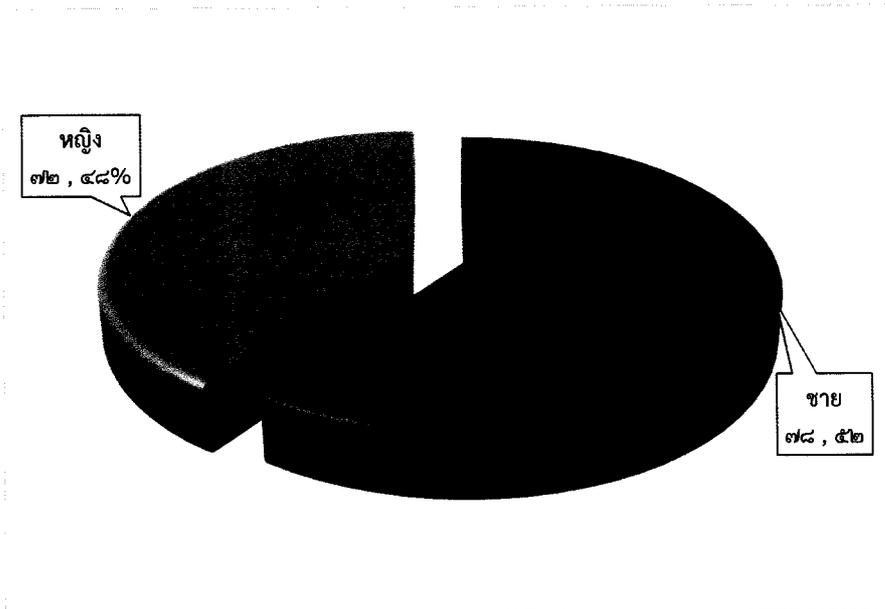
ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

(n = ๑๕๐)		
ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๗๘	๕๒.๐
หญิง	๗๒	๔๘.๐
๒. อายุ (ปี)		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๒.๗
๒๐ - ๔๐ ปี	๕๘	๓๘.๗
๔๑ - ๖๐ ปี	๗๒	๔๘.๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๖	๑๐.๗
๓. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	๓	๒.๐
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๒๒	๑๔.๗
รับจ้าง	๖๖	๔๔.๐
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๓๗	๒๔.๗
เกษตรกร	๙	๖.๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน	๑๓	๘.๐

◆ อภิปรายผล

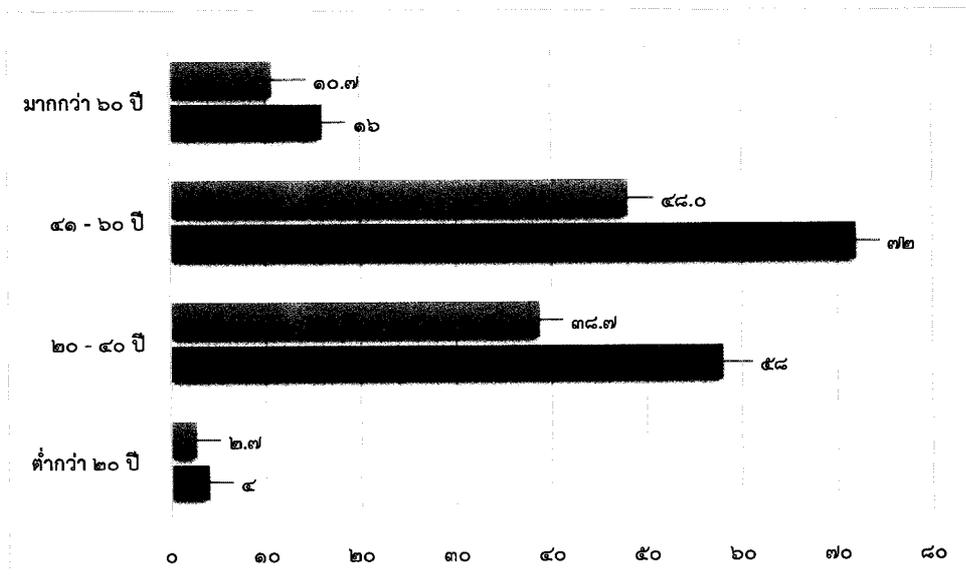
๑. เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒ และเป็นเพศหญิง จำนวน ๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘

แผนภูมิที่ ๑ แสดงจำนวนเพศ และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง



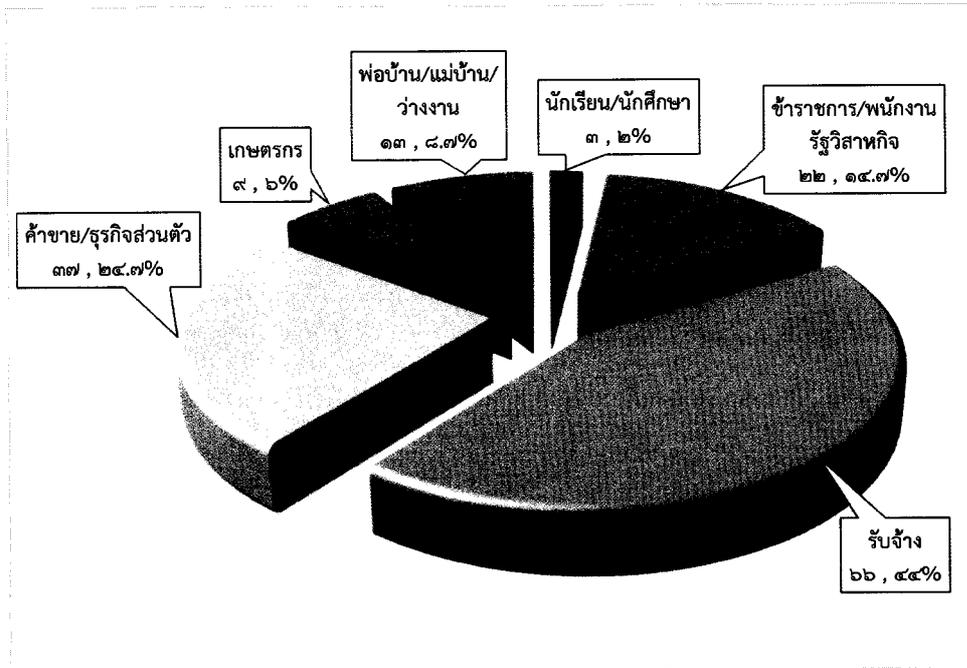
๒. อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐ รองลงมาตามลำดับได้แก่ อายุระหว่าง ๒๐ - ๔๐ ปี จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๗ อายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗ และน้อยที่สุดมีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๔ คน คิดเป็น ร้อยละ ๒.๗ ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๒ แสดงจำนวนช่วงอายุ และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง



๓. อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐ รองลงมา ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๗ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๗ พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๗ เกษตรกร จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐ และน้อยที่สุดประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 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 การแจ้งเป็นเจ้าของบ้าน ฯลฯ ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๔ จำนวน ๑๕๐ คน

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนของการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๓ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง

(n = ๑๕๐)

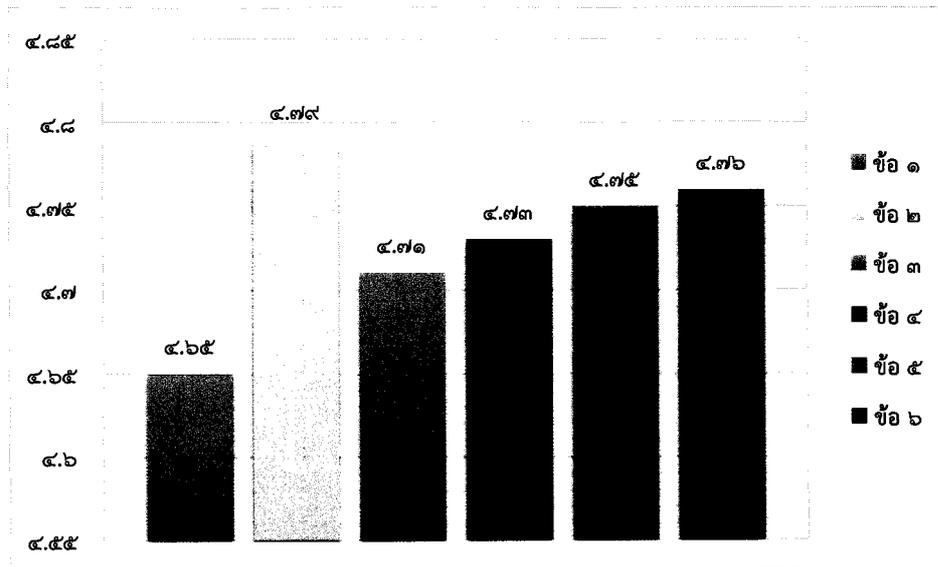
ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่/กระตือรือร้น/เต็มใจให้บริการ	๙๗ (๖๔.๗)	๕๓ (๓๕.๕)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๖๕	๐.๔๘	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	๑๑๘ (๗๘.๗)	๓๒ (๒๑.๓)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๗๙	๐.๔๑	มากที่สุด
๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๑๐๗ (๗๑.๓)	๔๓ (๒๘.๗)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๗๑	๐.๔๕	มากที่สุด
๔. การให้บริการด้วยความสะดวก/รวดเร็ว	๑๐๙ (๗๒.๗)	๔๑ (๒๗.๓)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๗๓	๐.๔๔	มากที่สุด
๕. มีสถานที่ในการให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	๑๑๒ (๗๔.๗)	๓๘ (๒๕.๓)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๗๕	๐.๔๓	มากที่สุด
๖. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับการให้บริการ	๑๑๔ (๗๖.๐)	๓๖ (๒๔.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๗๖	๐.๔๒	มากที่สุด
เฉลี่ย						๔.๗๓	๐.๔๔	มากที่สุด

◆ อภิปรายผล

จากตารางที่ ๓ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานทะเบียนราษฎร ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนของการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๓ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

จากมากไปหาน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย ๔.๗๙ รองลงมา คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๗๖ มีสถานที่ในการให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ค่าเฉลี่ย ๔.๗๕ การให้บริการด้วยความสะดวก/รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย ๔.๗๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ย ๔.๗๑ และประเด็นสุดท้ายเจ้าหน้าที่เอาใจใส่/กระตือรือร้น/เต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๗๓ ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๔ แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง



ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

รายงานผลการติดตามประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน
ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๔

.....

จึงสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๔ มีผลการประเมิน
ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนผู้รับบริการ ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล
เมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน

เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด - 19 ในพื้นที่มีความรุนแรงเพิ่มมาก
ขึ้น เพื่อเป็นการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคดังกล่าว สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมือง
สมุทรสงคราม จึงกำหนดมาตรการชั่วคราวในการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน โดยเปิด
ให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนในวันที่ ๒ - ๑๑ สิงหาคม ๒๕๖๔ และปิดให้บริการจัดทำบัตร
ประจำตัวประชาชนระหว่างวันที่ ๑๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๔ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน
เพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

จึงดำเนินการสุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาการติดตามประเมินผล ระหว่างวันที่ ๒ - ๑๑ สิงหาคม 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 ในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน มีขอบเขตการประเมิน คือ

◆ ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการประเมินผลด้านความพึงพอใจการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นฯ งานบัตรประจำตัวประชาชน และข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการสำนักทะเบียนฯ ในครั้งต่อไป

◆ ขอบเขตด้านประชากร ประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการด้านงานบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๕๐ คน

◆ ขอบเขตด้านพื้นที่ จัดเก็บข้อมูลเฉพาะประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม เลขที่ ๕๔๑/๑ ถนนสมุทรสงคราม-บางแพ ตำบลแม่กลอง อำเภอเมืองสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม

๒. แหล่งข้อมูล / ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

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

◆ ประชากร / กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๕๐ คน

๓. เครื่องมือในการประเมิน เครื่องมือที่ใช้ในการทำการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จากการสุ่มตัวอย่างทดสอบแบบสอบถามผู้ติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน

๔. การเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๔ ผู้ประเมินเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจ ตามขั้นตอนดังนี้

◆ ผู้ประเมิน โดยเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

◆ ดำเนินการออกแบบสอบถามและเก็บข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเพื่อประกอบการประมวลผลข้อมูล และรายงานต่อไป

๕. การประมวลผลข้อมูล การประมวลผลข้อมูลแยกประมวลผลข้อมูลเป็น ๒ แบบ คือ

แบบที่ ๑ ประมวลผลการดำเนินงาน การประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม สำหรับคำถามปลายปิดใช้เครื่องมือโครคอมพิวเตอร์ เพื่อการ

ประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ 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 ด้านงานบัตรประจำตัวประชาชน

จากการประมวลผลแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๔ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพ

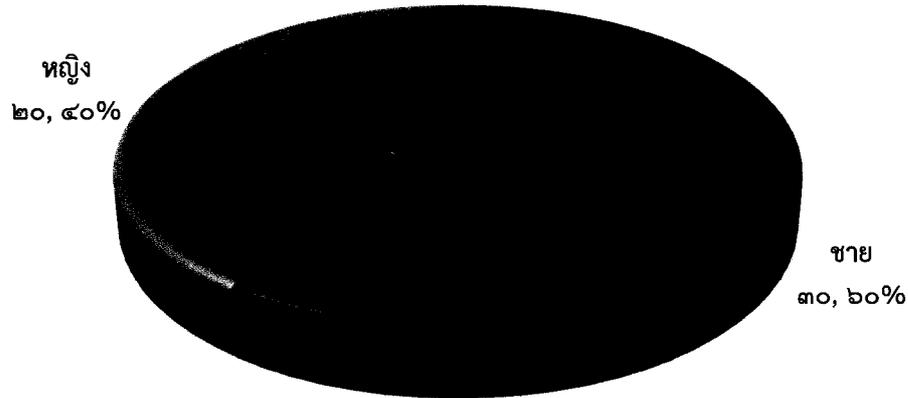
ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

	(n = ๕๐)	
ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๐	๖๐.๐
หญิง	๒๐	๔๐.๐
๒. อายุ (ปี)		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๖	๑๒.๐
๒๐ - ๔๐ ปี	๒๒	๔๔.๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๕	๓๐.๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๗	๑๔.๐
๓. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	๖	๑๒.๐
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๕	๑๐.๐
รับจ้าง	๒๔	๔๘.๐
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๑๑	๒๒.๐
เกษตรกร	๑	๒.๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน	๓	๖.๐

■ อภิปรายผล

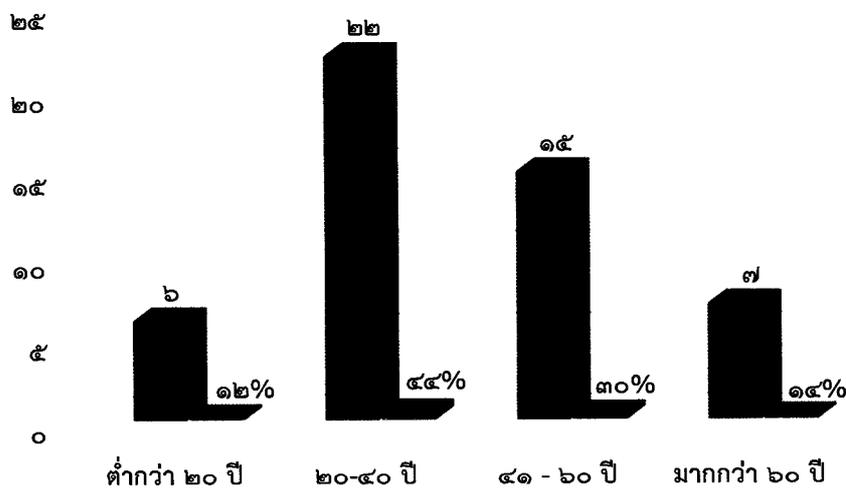
๑. เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐ และเป็นเพศหญิง จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐

แผนภูมิที่ ๑ แสดงจำนวนเพศของกลุ่มตัวอย่าง



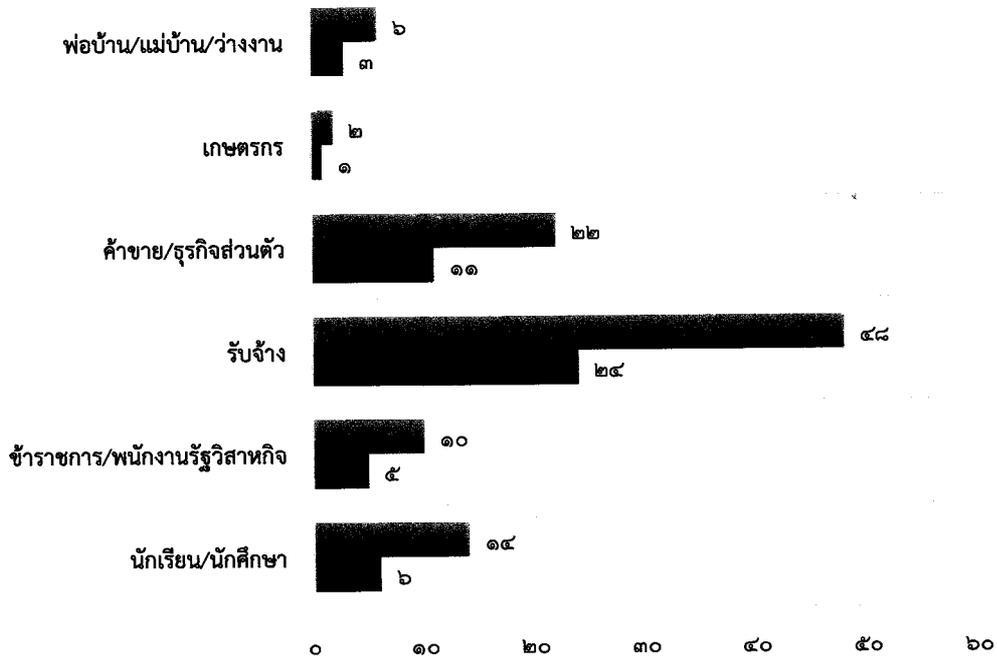
๒. อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๐ - ๔๐ ปี จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐ รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐ อายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐ และน้อยที่สุดมีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐

แผนภูมิที่ ๒ แสดงจำนวนช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่าง



๓. อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐ รองลงมา ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐ พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐ และน้อยที่สุดประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐

แผนภูมิที่ ๓ แสดงอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง



ส่วนที่ ๒ ประเภทของงานที่ท่านมาใช้บริการ

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
งานบัตรประจำตัวประชาชน	๕๐	๑๐๐

(n = ๕๐)

■ อภิปราย

จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ขอรับบริการด้านงานบัตรประจำตัวประชาชน เช่น การขอมีบัตรครั้งแรก อายุครบ ๗ ปีบริบูรณ์ บัตรหมดอายุ บัตรหาย บัตรชำรุด เปลี่ยนชื่อตัวหรือชื่อสกุล การเปลี่ยนแปลงที่อยู่ ฯลฯ ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๔ จำนวน ๕๐ คน

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานบัตรประจำตัวประชาชน ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนของการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๓ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง

(n = ๕๐)

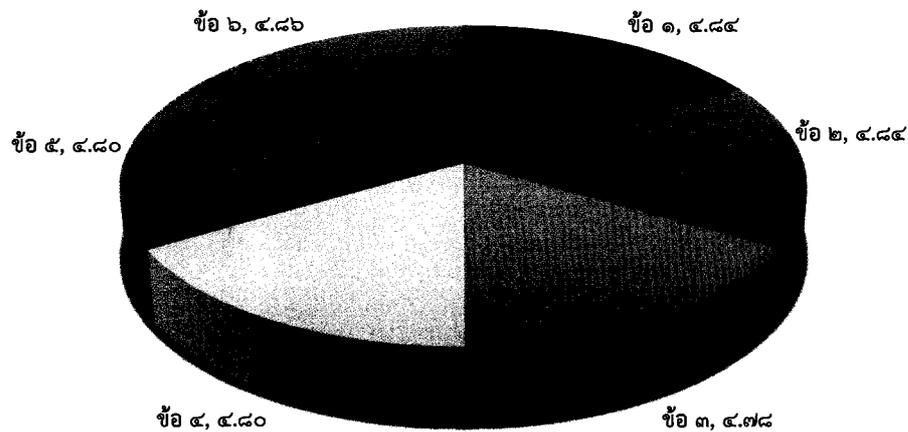
ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่/กระตือรือร้น/เต็มใจให้บริการ	๔๒ (๘๔.๐)	๘ (๑๖.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๘๔	๐.๓๗	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	๔๒ (๘๔.๐)	๘ (๑๖.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๘๔	๐.๓๗	มากที่สุด
๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๙ (๗๘.๐)	๑๑ (๒๒.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๗๘	๐.๔๑	มากที่สุด
๔. การให้บริการด้วยความสะดวก/รวดเร็ว	๔๐ (๘๐.๐)	๑๐ (๒๐.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๘๐	๐.๔๐	มากที่สุด
๕. มีสถานที่ในการให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	๔๐ (๘๐.๐)	๑๐ (๒๐.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๘๐	๐.๔๐	มากที่สุด
๖. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับการให้บริการ	๔๓ (๘๖.๐)	๗ (๑๔.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๘๖	๐.๓๕	มากที่สุด
เฉลี่ย						๔.๘๒	๐.๓๘	มากที่สุด

□ อภิปรายผล

จากตารางที่ ๓ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนของการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๘๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

จากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๘๖ รองลงมา เจ้าหน้าที่เอาใจใส่/กระตือรือร้น/เต็มใจให้บริการ , เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ ๔.๘๔ การให้บริการด้วยความสะดวก/รวดเร็ว , มีสถานที่ในการให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ ๔.๘๐ และน้อยที่สุดขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ย ๔.๗๘ ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๔ แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง



ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ไม่มี