

**รายงานผลการติดตามประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน
ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๔**

.....

จึงสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังนี้

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

๒. ระยะเวลาการติดตามประเมินผล ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๔

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามประเมินผล ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถาม เป็น ๓ ส่วน ได้แก่

๓.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๓.๒ ประเภทของงานที่ท่านมาใช้บริการ

๓.๓ ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามใช้ค่าร้อยละ ประกอบการรายงานผลด้วยการพรรณนาความ

ขั้นตอนการประเมินผล

การติดตามประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม สำนักปลัดเทศบาล ฝ่ายปกครอง ได้ติดตามและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน จึงดำเนินการกำหนดเนื้อหาการประเมิน ดังนี้

๑. ขอบเขตการประเมิน

การประเมินผลครั้งนี้ เป็นการประเมินเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน มีขอบเขตการประเมิน คือ

◆ ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการประเมินผลด้านความพึงพอใจการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นฯ งานบัตรประจำตัวประชาชน และข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการสำนักทะเบียนฯ ในครั้งต่อไป

◆ ขอบเขตด้านประชากร ประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการด้านงานบัตรประจำตัวประชาชน 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 งานบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๑๕๐ คน

๓. เครื่องมือในการประเมิน เครื่องมือที่ใช้ในการทำการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จากการสุ่มตัวอย่างทดสอบแบบสอบถามผู้ติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน

๔. การเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๔ ผู้ประเมินเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจ ตามขั้นตอนดังนี้

◆ ผู้ประเมิน โดยเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

◆ ดำเนินการออกแบบสอบถามและเก็บข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล เพื่อประกอบการประมวลผลข้อมูล และรายงานต่อไป

๕. การประมวลผลข้อมูล การประมวลผลข้อมูลแยกประมวลผลข้อมูลเป็น ๒ แบบ คือ

แบบที่ ๑ ประมวลผลผลการดำเนินงาน 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 ด้านงานบัตรประจำตัวประชาชน

จากการประมวลผลแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๔ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพ

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

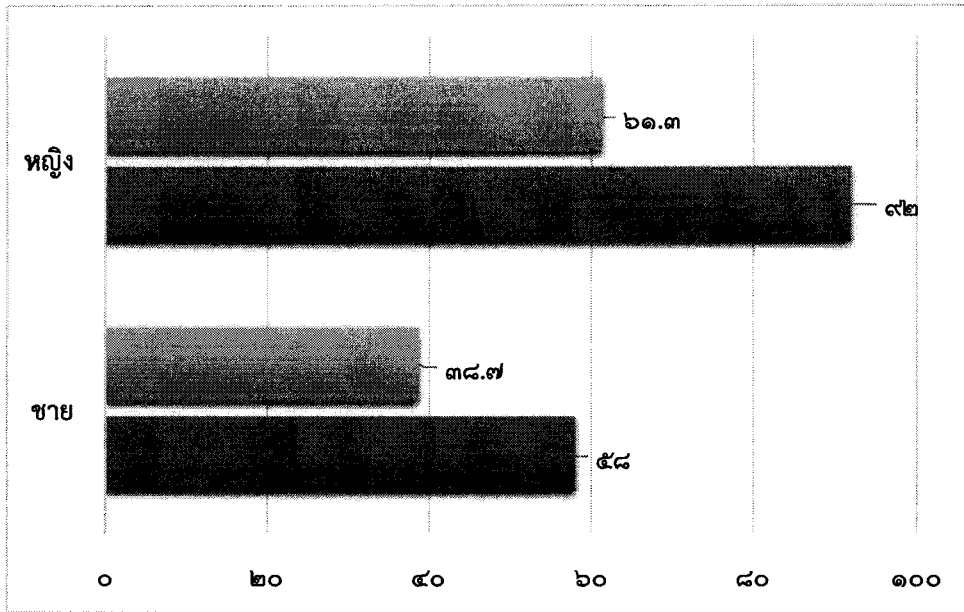
(n = ๑๕๐)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๕๘	๓๘.๗
หญิง	๙๒	๖๑.๓
๒. อายุ (ปี)		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓๗	๒๔.๗
๒๐ - ๔๐ ปี	๕๑	๓๔.๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๕๑	๓๔.๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๑	๗.๓
๓. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	๓๕	๒๓.๓
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๒๑	๑๔.๐
รับจ้าง	๔๓	๒๘.๗
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๓๓	๒๒.๐
เกษตรกร	๔	๒.๗
พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน	๑๔	๙.๓

■ อภิปรายผล

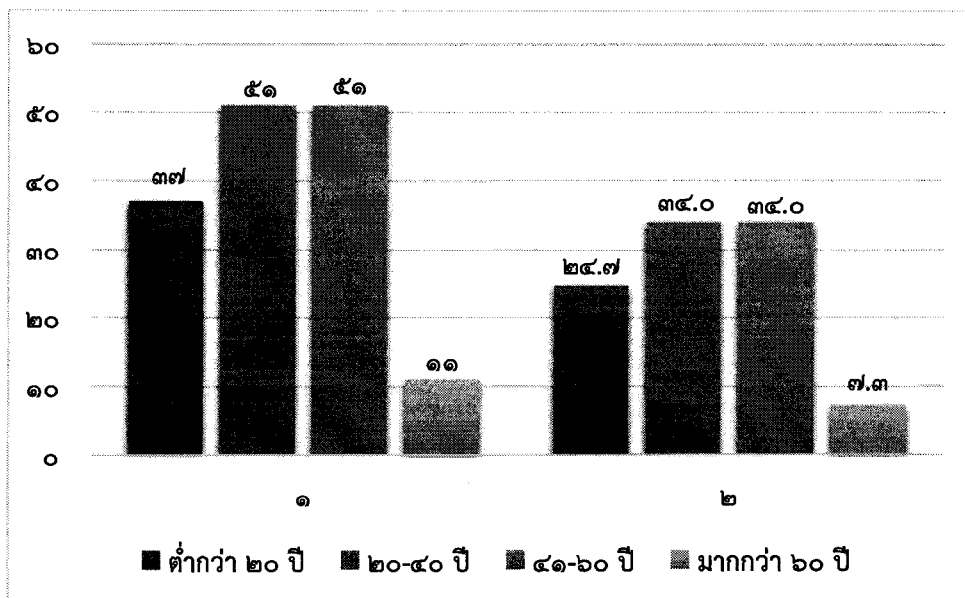
๑. เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๓ และเป็นเพศชาย จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๗ ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๑ แสดงจำนวนเพศของกลุ่มตัวอย่าง



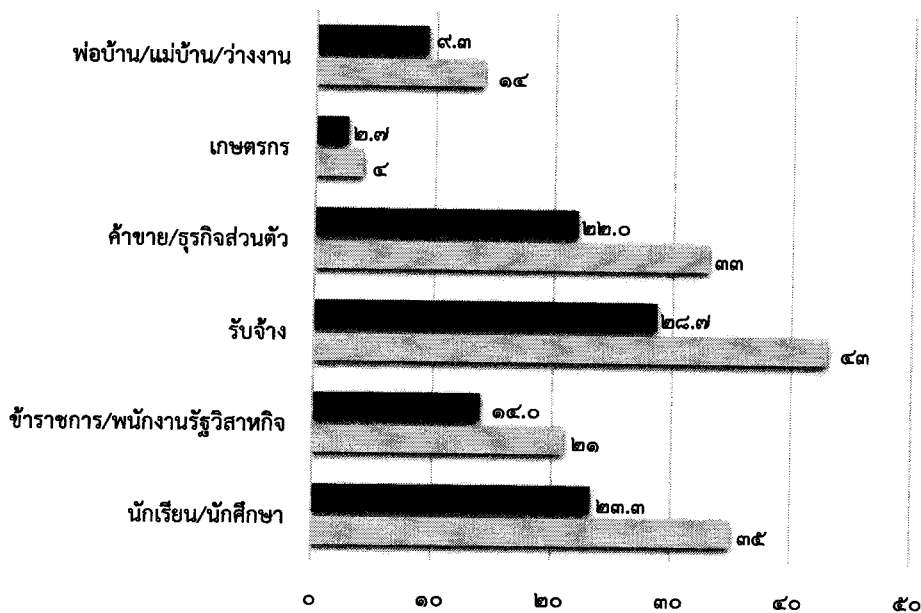
๒. อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๐ - ๔๐ ปี และมีอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี มีจำนวนเท่ากัน คือ ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐ รองลงมา ได้แก่ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๗ และน้อยที่สุดอายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๓ ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๒ แสดงจำนวนช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่าง



๓. อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๗ รองลงมาประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐ พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๓ และน้อยที่สุดประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๗ ตามลำดับ

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 ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๔ จำนวน ๑๕๐ คน

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานบัตรประจำตัวประชาชน ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนของการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๓ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง

(n = ๑๕๐)

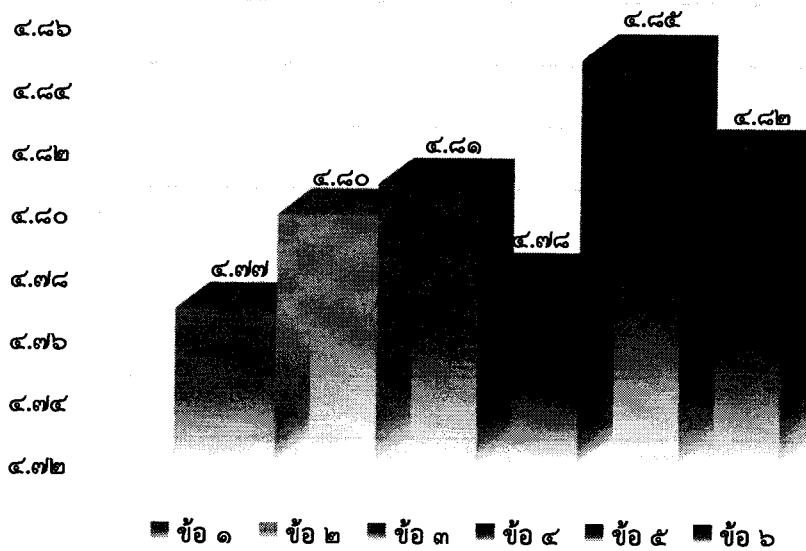
ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่/กระตือรือร้น/เต็มใจให้บริการ	๑๑๘ (๗๘.๗)	๓๐ (๒๐.๐)	๒ (๑.๓)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๗๗	๐.๔๕	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	๑๒๑ (๘๐.๗)	๒๘ (๑๘.๗)	๑ (๐.๗)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๘๐	๐.๔๑	มากที่สุด
๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๑๒๒ (๘๑.๓)	๒๘ (๑๘.๗)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๘๑	๐.๓๙	มากที่สุด
๔. การให้บริการด้วยความสะดวก/รวดเร็ว	๑๑๘ (๗๘.๗)	๓๑ (๒๐.๗)	๑ (๐.๗)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๗๘	๐.๔๓	มากที่สุด
๕. มีสถานที่ในการให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	๑๒๗ (๘๔.๗)	๒๓ (๑๕.๓)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๘๕	๐.๓๖	มากที่สุด
๖. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับการให้บริการ	๑๒๓ (๘๒.๐)	๒๗ (๑๘.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๘๒	๐.๓๘	มากที่สุด
เฉลี่ย						๔.๘๑	๐.๔๐	มากที่สุด

■ อภิปรายผล

จากตารางที่ ๓ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนของการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๘๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

จากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีสถานที่ในการให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ค่าเฉลี่ย ๔.๘๕ รองลงมา มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๘๒ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ย ๔.๘๑ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่/กระตือรือร้น/เต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ การให้บริการ ด้วยความสะอาด/รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย ๔.๗๘ และน้อยที่สุดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้อย่าง ชัดเจน ค่าเฉลี่ย ๔.๗๗ ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๔ แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง



ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ๑) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว
- ๒) เจ้าหน้าที่สุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ