

รายงานผลการติดตามประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน
ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๔

.....

จึงสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ มีผลการประเมิน
ดังนี้

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

๒. ระยะเวลาการติดตามประเมินผล ประจำเดือนตุลาคม 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
รายงานผลด้วยการพร้อมนาความ

ขั้นตอนการประเมินผล

การติดตามประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมือง
สมุทรสงคราม สำนักปลัดเทศบาล ฝ่ายปกครอง ได้ติดตามและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการ
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน จึงดำเนินการกำหนด
เนื้อหาการประเมิน ดังนี้

๑. ขอบเขตการประเมิน

การประเมินผลครั้งนี้ เป็นการประเมินเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ใน การให้บริการสำนัก
ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน มีขอบเขตการประเมิน คือ

◆ ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการประเมินผลด้านความพึงพอใจการให้บริการสำนักทะเบียน
ท้องถิ่นฯ งานบัตรประจำตัวประชาชน และข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ
สำนักทะเบียนฯ ในครั้งต่อไป

◆ ขอบเขตด้านประชากร ประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการด้านงานบัตรประจำตัวประชาชน
จำนวน ๑๕๐ คน

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

๒. แหล่งข้อมูล / ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

◆ ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการใช้เครื่องมือในรูปแบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้ดำเนินการทดสอบตามให้กับประชาชนที่ขอรับบริการ ณ สำนักที่เบียนห้องถินเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม เลขที่ ๕๔๑/๑ ถนนสมุทรสงคราม-บางแพ ตำบลแม่กลอง อำเภอเมืองสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม

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

๓. เครื่องมือในการประเมิน เครื่องมือที่ใช้ในการทำการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการสำนักที่เบียนห้องถินเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จากการสุ่มตัวอย่างทดสอบสอบถามผู้ติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักที่เบียนห้องถินเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน

๔. การเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล ณ สำนักที่เบียนห้องถินเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ ผู้ประเมินเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจ ตามขั้นตอนดังนี้

◆ ผู้ประเมิน โดยเจ้าหน้าที่สำนักที่เบียนห้องถินเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

◆ ดำเนินการออกแบบแบบสอบถามและเก็บข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล เพื่อประกอบการประมาณผลข้อมูล และรายงานต่อไป

๕. การประมาณผลข้อมูล การประมาณผลข้อมูลแยกประมาณผลข้อมูลเป็น ๒ แบบ คือ

แบบที่ ๑ ประมาณผลการดำเนินงาน การประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการสำนักที่เบียนห้องถินเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม สำหรับคำถามปลายปิดใช้เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ เพื่อการประมาณผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS โดยการแจกแจงความถี่ของทุกตัวแปร แล้วคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และสรุปผลการประมาณระดับความคิดเห็น

แบบที่ ๒ แบบคำถามปลายเปิด ได้แก่ ข้อเสนอแนะ จะใช้วิเคราะห์ข้อมูล โดยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ ซึ่งเป็นข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาสำนักที่เบียนห้องถินเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม 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 ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพ

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

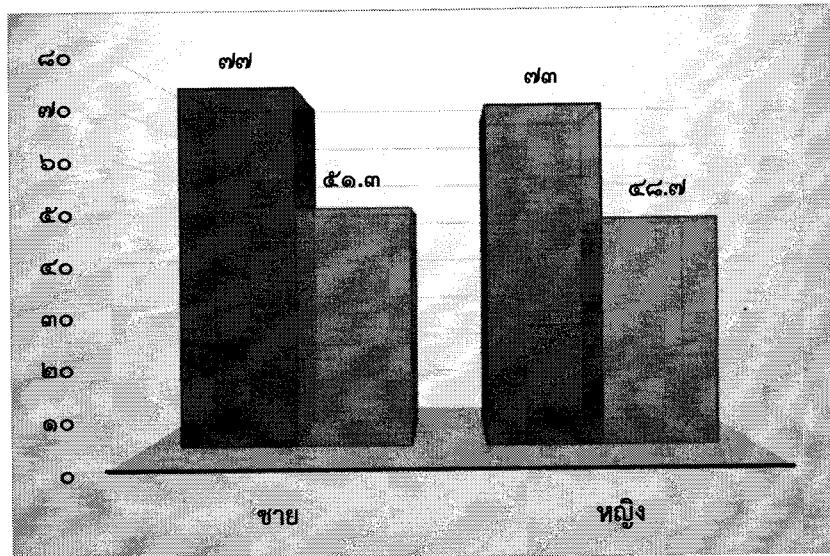
(n = ๑๕๐)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๗๗	๕๑.๓
หญิง	๗๓	๔๘.๗
๒. อายุ (ปี)		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๔	๑๖.๐
๒๐ - ๔๐ ปี	๕๙	๓๙.๗
๔๑ - ๖๐ ปี	๕๓	๓๕.๓
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๕	๑๐.๐
๓. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	๒๗	๑๘.๐
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๖	๑๐.๗
รับจ้าง	๔๙	๓๒.๐
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๔๔	๒๙.๓
เกษตรกร	๖	๔.๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน	๙	๖.๐

▣ อกิจกรรมผล

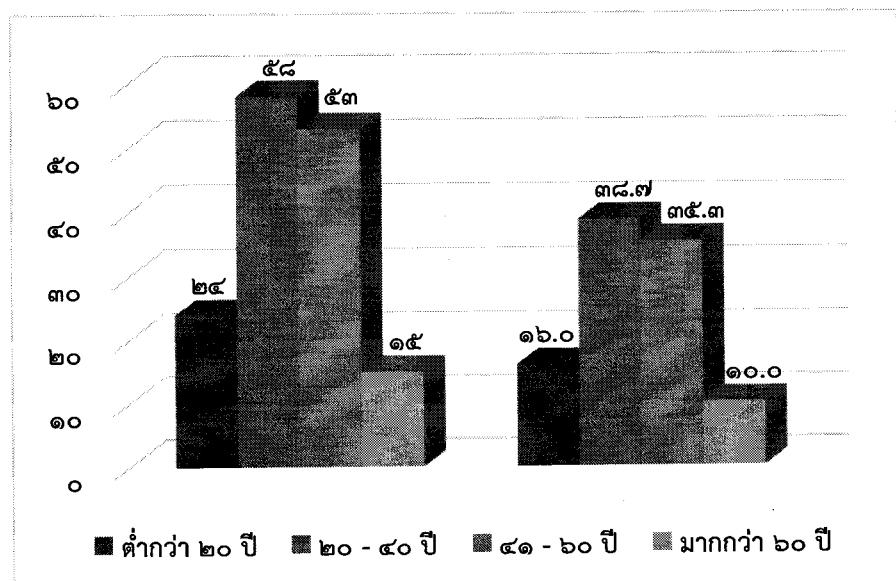
๑. เพศ พบร้า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๓ และเป็นเพศหญิง จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๗ ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๑ แสดงจำนวนเพศของกลุ่มตัวอย่าง



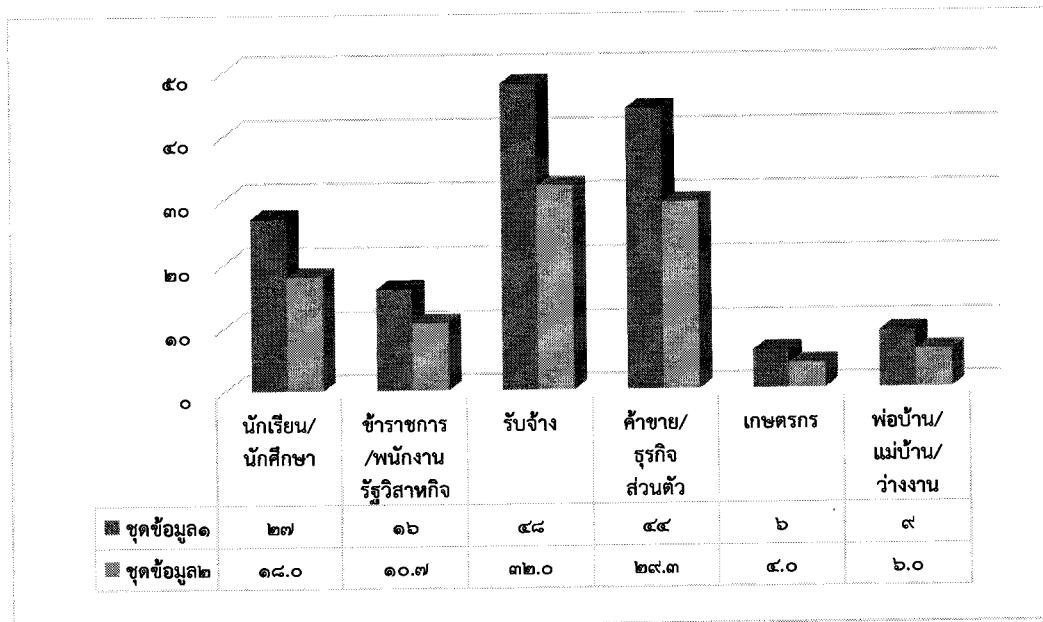
๒. อายุ พบร้า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๐ - ๔๐ ปี จำนวน ๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๗ รองลงมา มีอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๓ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐ และน้อยที่สุดมีอายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐ ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๒ แสดงจำนวนช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่าง



๓. อาชีพ พบร่วมกับกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐ รองลงมาประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๓ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗ พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐ และน้อยที่สุดประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐ ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๓ แสดงอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง



ส่วนที่ ๒ ประเภทของงานที่ท่านมาใช้บริการ

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

(n = ๑๕๐)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
งานบัตรประจำตัวประชาชน	๑๕๐	๑๐๐

■ อภิปราย

จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ขอรับบริการด้านงานบัตรประจำตัวประชาชน เช่น การขอเมียบัตรครั้งแรก อายุครบ ๗ ปีบริบูรณ์ บัตรหมดอายุ บัตรหาย บัตรชำรุด เปลี่ยนชื่อตัวหรือชื่อสกุล การเปลี่ยนแปลงที่อยู่ฯ ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ จำนวน ๑๕๐ คน

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนห้องถินเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานบัตรประจำตัวประชาชน ณ สำนักทะเบียนห้องถินเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ใน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ขึ้นตอนของการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวกในการให้บริการ รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๓ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง

(n = ๑๕๐)

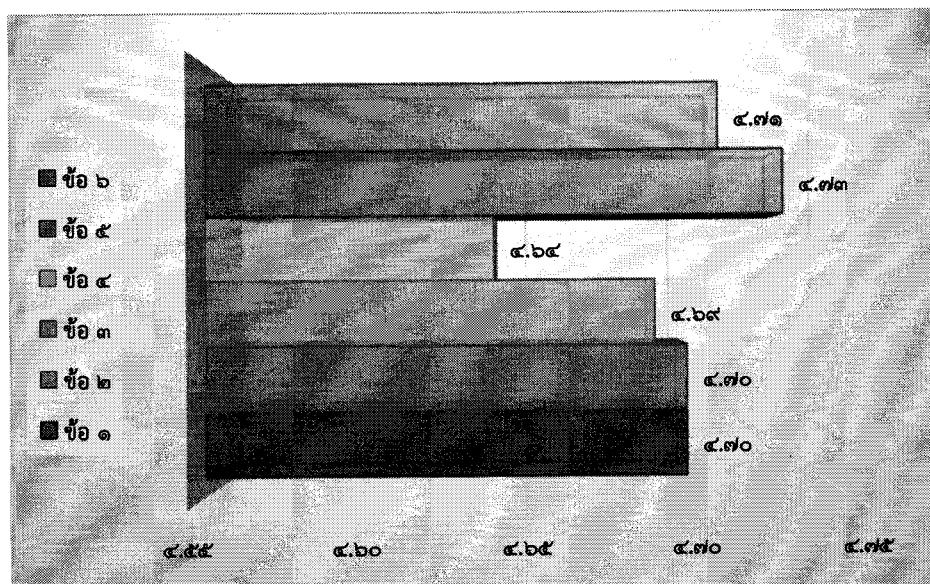
ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					X	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น รวดเร็ว	๑๑๐ (๗๓.๓)	๓๖ (๒๔.๐)	๓ (๒.๐)	๑ (๐.๗)	๐ (๐.๐)	๔.๗๐	๐.๔๔	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	๑๑๐ (๗๓.๓)	๓๕ (๒๓.๓)	๕ (๓.๓)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๗๐	๐.๔๒	มากที่สุด
๓. การให้บริการเป็นระบบ และมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๐๙ (๗๒.๗)	๓๖ (๒๔.๐)	๕ (๓.๓)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๖๙	๐.๔๓	มากที่สุด
๔. ระยะเวลาในการให้การบริการมีความเหมาะสม	๑๐๖ (๗๐.๗)	๓๕ (๒๓.๓)	๘ (๕.๓)	๑ (๐.๗)	๐ (๐.๐)	๔.๖๔	๐.๖๑	มากที่สุด
๕. ความสะอาดเรียบร้อย ของสถานที่ในการให้บริการ	๑๑๔ (๗๖.๐)	๓๑ (๒๐.๗)	๕ (๓.๓)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๗๓	๐.๔๑	มากที่สุด
๖. ความเหมาะสมเพียงพอ ของเครื่องมือในการให้บริการ	๑๑๒ (๗๔.๗)	๓๓ (๒๒.๐)	๕ (๓.๓)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๗๑	๐.๔๒	มากที่สุด
เฉลี่ย						๔.๗๐	๐.๔๔	มากที่สุด

▣ อภิปรายผล

จากตารางที่ ๓ พบร่วมกันว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสำนักทะเบียนห้องถินเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน ใน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ขึ้นตอนของการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบร่วมกันว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจาก

มากไปทางน้อย ได้แก่ ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๗๓ รองลงมา ความเหมาะสม เพียงพอของเครื่องมือในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๗๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น รวดเร็ว , เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสักถามได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ๔.๗๐ การให้บริการ เป็นระบบ และมีขั้นตอนที่เหมาะสม ๔.๖๙ และน้อยที่สุดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๔ แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง



ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ๑) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว
- ๒) เจ้าหน้าที่สุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ
- ๓) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ดี