

รายงานผลการติดตามประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น

เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานทะเบียนราษฎร

ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๔

.....

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานทะเบียนราษฎร ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังนี้

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

๒. ระยะเวลาการติดตามประเมินผล ประจำเดือนตุลาคม 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 ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ ผู้ประเมินเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจ ตามขั้นตอนดังนี้

▶ ผู้ประเมิน โดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง งานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

▶ ดำเนินการออกแบบสอบถามและเก็บข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล เพื่อประกอบการประมวลผลข้อมูลและรายงานต่อไป

๕. การประมวลผลข้อมูล การประมวลผลข้อมูลแยกประมวลผลข้อมูลเป็น ๒ แบบ คือ

แบบที่ ๑ ประมวลผลการดำเนินงาน การประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม สำหรับคำถามปลายปิดใช้เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS โดยการแจกแจงความถี่ของทุกตัวแปร แล้วคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และสรุปผลการประมวลระดับความคิดเห็น

แบบที่ ๒ แบบคำถามปลายเปิด ได้แก่ ข้อเสนอแนะ จะใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ 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 ประจำปีเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพ

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

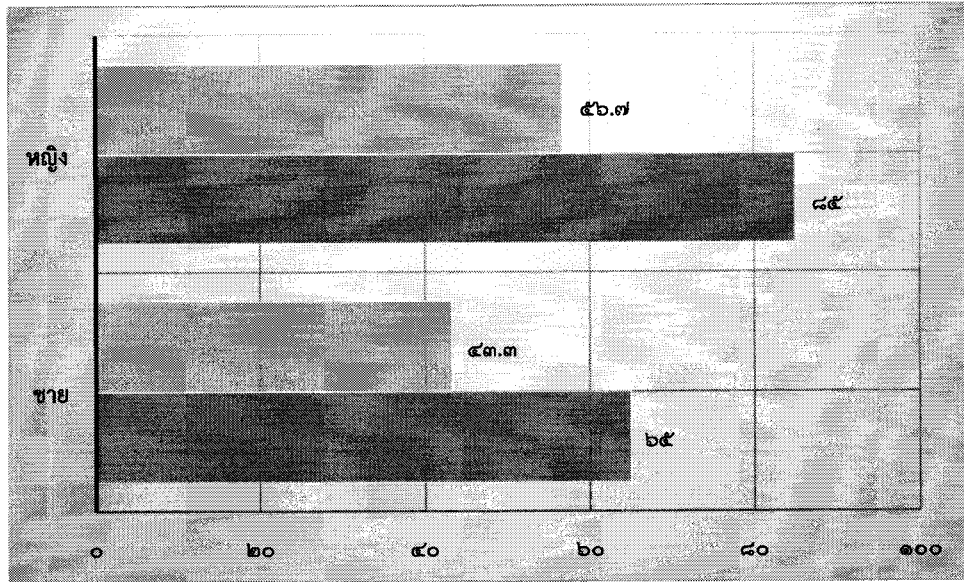
(n = ๑๕๐)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๖๕	๔๓.๓
หญิง	๘๕	๕๖.๗
๒. อายุ (ปี)		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๔	๙.๓
๒๐ - ๔๐ ปี	๖๕	๔๓.๓
๔๑ - ๖๐ ปี	๕๐	๓๓.๓
มากกว่า ๖๐ ปี	๒๑	๑๔.๐
๓. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	๒๐	๑๓.๓
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๕	๑๐.๐
รับจ้าง	๔๐	๒๖.๗
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๔๓	๒๘.๗
เกษตรกร	๑๕	๑๐.๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน	๑๗	๑๑.๓

◆ อภิปรายผล

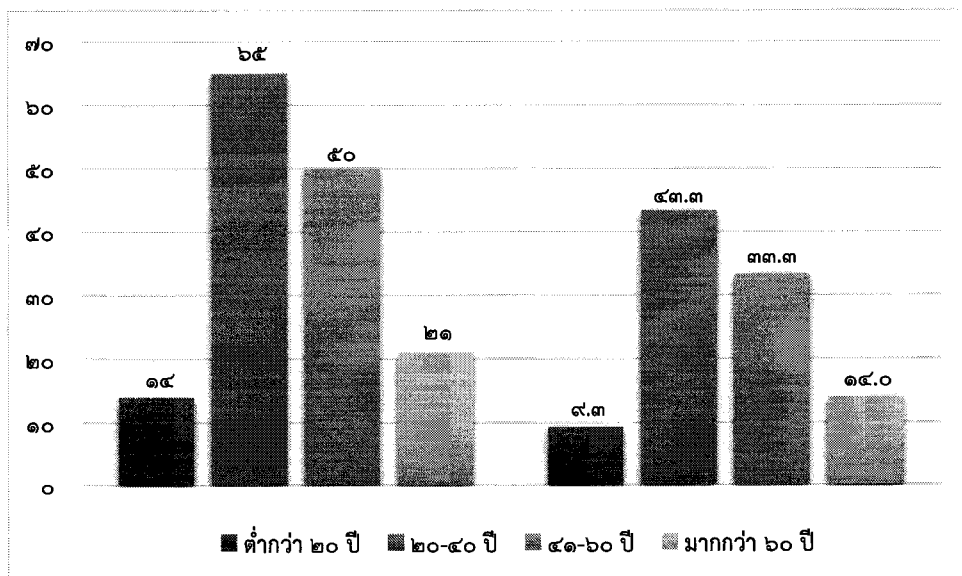
๑. เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๗ และเป็นเพศชาย จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓

แผนภูมิที่ ๑ แสดงจำนวนเพศ และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง



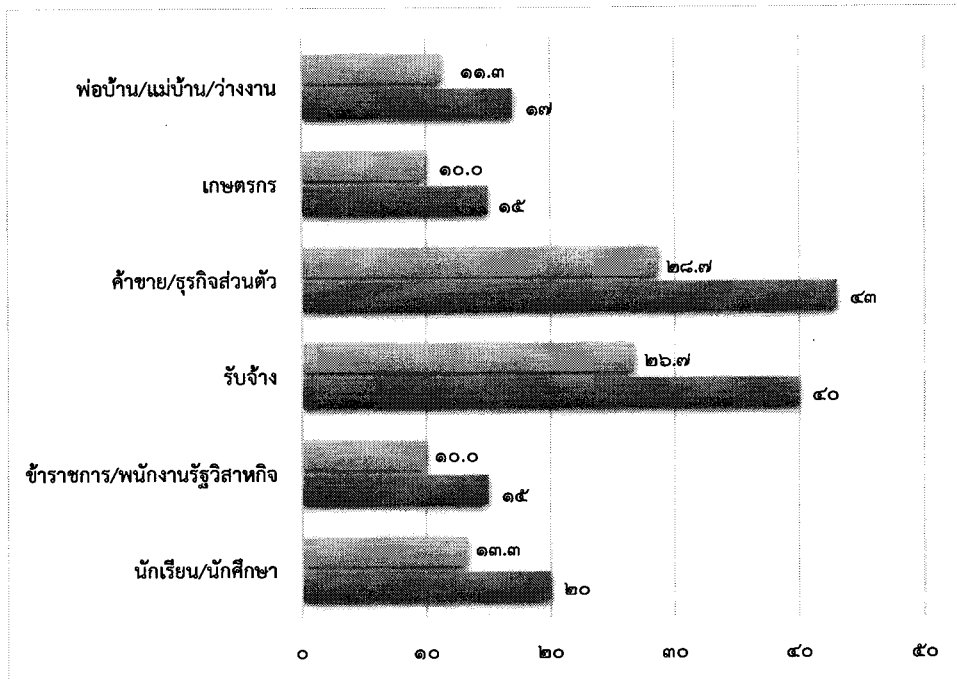
๒. อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง อายุระหว่าง ๒๐ - ๔๐ ปี จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓ รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓ อายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐ และน้อยที่สุดมีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑๔ คน คิดเป็น ร้อยละ ๙.๓ ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๒ แสดงจำนวนช่วงอายุ และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง



๓. อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๗ รองลงมาประกอบ อาชีพรับจ้าง จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๗ อาชีพ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓ พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๓ และน้อยที่สุดประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ , เกษตรกร มีจำนวน เท่ากัน คือ ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐ 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 ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ จำนวน ๑๕๐ คน

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนของการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๓ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง

(n = ๑๕๐)

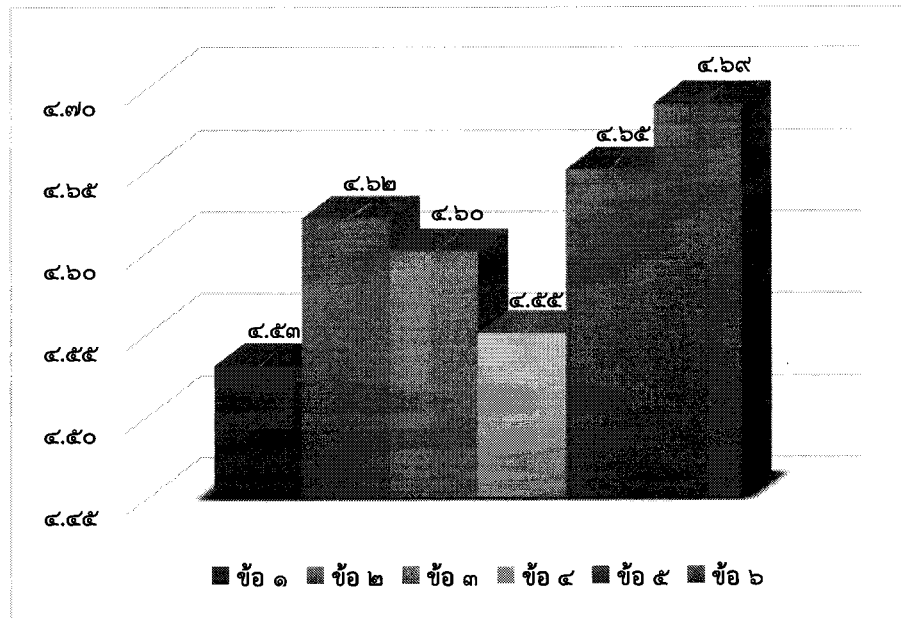
ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น รวดเร็ว	๘๑ (๕๔.๐)	๖๗ (๔๔.๗)	๒ (๑.๓)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๕๓	๐.๕๒	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	๙๔ (๖๒.๗)	๕๕ (๓๖.๗)	๑ (๐.๗)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๖๒	๐.๕๐	มากที่สุด
๓. การให้บริการเป็นระบบ และมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๙๐ (๖๐.๐)	๖๐ (๔๐.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๖๐	๐.๔๙	มากที่สุด
๔. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๘๔ (๕๖.๐)	๖๔ (๔๒.๗)	๒ (๑.๓)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๕๕	๐.๕๒	มากที่สุด
๕. ความสะอาดของสถานที่ในการให้บริการ	๙๘ (๖๕.๓)	๕๑ (๓๔.๐)	๑ (๐.๗)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๖๕	๐.๔๙	มากที่สุด
๖. ความเหมาะสมเพียงพอของเครื่องมือในการให้บริการ	๑๐๖ (๗๐.๗)	๔๒ (๒๘.๐)	๒ (๑.๓)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๖๙	๐.๔๙	มากที่สุด
เฉลี่ย						๔.๖๑	๐.๕๐	มากที่สุด

◆ อภิปรายผล

จากตารางที่ ๓ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานทะเบียนราษฎร ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนของการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความเหมาะสมเพียงพอของเครื่องมือในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๙ รองลงมา คือ ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ การให้บริการเป็นระบบ และมีขั้นตอนที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ และประเด็นสุดท้ายเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๔ แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง



ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี