

**รายงานผลการติดตามประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น  
เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานทะเบียนราชภาร  
ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๕**

---

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน  
ท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานทะเบียนราชภาร ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๕ มีผลการประเมิน  
ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนผู้มารับบริการ ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่น  
เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานทะเบียนราชภาร โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล  
จำนวน ๑๕๐ คน
๒. ระยะเวลาการติดตามประเมินผล ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๕
๓. เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามประเมินผล ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ เป็นเครื่องมือ  
ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถาม เป็น ๓ ส่วน ได้แก่
  - ๓.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - ๓.๒ ประเภทของงานที่ท่านมาใช้บริการ
  - ๓.๓ ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมือง  
สมุทรสงคราม
๔. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามใช้ค่าร้อยละ ประกอบการ  
รายงานผลด้วยการพรรณาความ

#### **ขั้นตอนการประเมินผล**

การติดตามประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมือง  
สมุทรสงคราม สำนักปลัดเทศบาล ฝ่ายปกครอง ติดตามและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการ  
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานทะเบียนราชภาร ดำเนินการกำหนดเนื้อหาการประเมิน  
ดังนี้

##### **๑. ขอบเขตการประเมิน**

การประเมินผลครั้งนี้ เป็นการประเมินเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ใน การให้บริการ  
สำนักทะเบียนท้องถิ่นฯ งานทะเบียนราชภาร มีขอบเขตการประเมิน คือ

► ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการประเมินผลด้านความพึงพอใจการให้บริการสำนัก  
ทะเบียนท้องถิ่นฯ งานทะเบียนราชภาร และข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการ  
ให้บริการสำนักทะเบียนฯ ในครั้งต่อไป

► ขอบเขตด้านประชากร ประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนราชภาร  
จำนวน ๑๕๐ คน

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

#### ๒. แหล่งข้อมูล / ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

► ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการใช้เครื่องมือในรูปแบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้ดำเนินการทดสอบมาให้กับประชาชนที่ขอรับบริการ ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม เลขที่ ๕๔๑/๑ ถนนสมุทรสงคราม-บางแพ ตำบลแม่กลอง อำเภอเมืองสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม

► ประชากร / กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานทะเบียนราชภูมิ จำนวน ๑๕๐ คน

๓. เครื่องมือในการประเมิน เครื่องมือที่ใช้ในการทำการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จากการสุ่มตัวอย่าง ทดสอบแบบสอบถามผู้ติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานทะเบียนราชภูมิ

๔. การเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๕ ผู้ประเมินเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจ ตามขั้นตอนดังนี้

► ผู้ประเมิน โดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง งานทะเบียนราชภูมิ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

► ดำเนินการออกแบบแบบสอบถามและเก็บข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล เพื่อประกอบการประมาณผลข้อมูลและรายงานต่อไป

๕. การประมาณผลข้อมูล การประมาณผลข้อมูลแยกประมาณผลข้อมูลเป็น ๒ แบบ คือ แบบที่ ๑ ประมาณผลการดำเนินงาน การประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม สำหรับคำตามปลายปิดใช้เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ เพื่อการประมาณผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS โดยการแจกแจงความถี่ของทุกตัวแปร และคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และสรุปผลการประมาณระดับความคิดเห็น

แบบที่ ๒ แบบคำตามปลายปิด ได้แก่ ข้อเสนอแนะ จะใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ ซึ่งเป็นข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุง พัฒนาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานทะเบียนราชภูมิ 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	ความพึงพอใจ
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	๐.๐๐ – ๑.๕๐

ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจ ในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ด้านงานทะเบียนราชภัฏร

จากการประมวลผลแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานทะเบียนราชภัฏร ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๕ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพ

**ตารางที่ ๑** แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

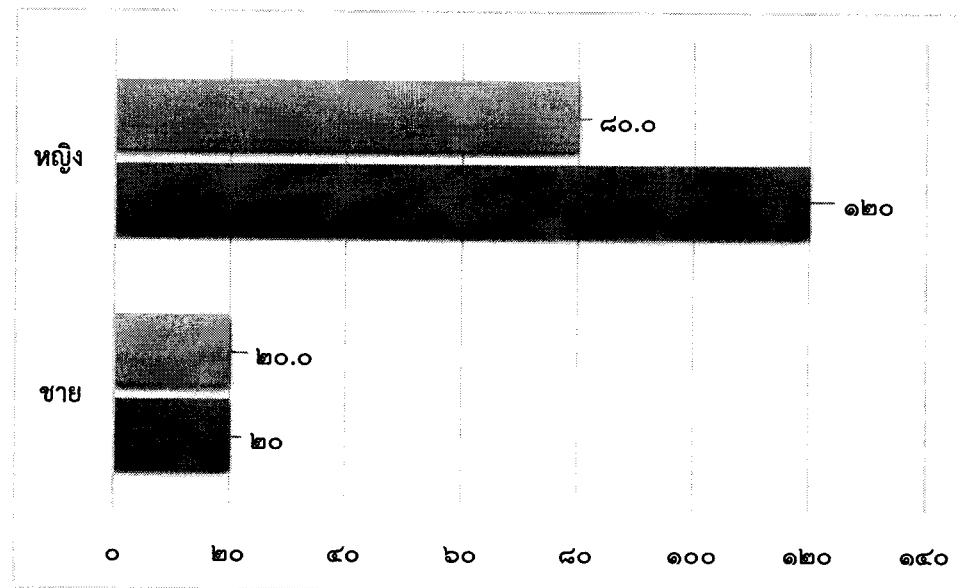
(n = ๑๕๐)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๕๕	๓๐.๐
หญิง	๙๕	๖๐.๐
๒. อายุ (ปี)		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๔๐ ปี	๑๗	๑๑.๓
๔๑ - ๖๐ ปี	๓๓๐	๖๘.๓
มากกว่า ๖๐ ปี	๘	๑๖.๐
๓. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	๑	-
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๒๔	๑๕.๓
รับจำนำ	๑๑	๗.๓
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๖๕	๔๖.๗
เกษตรกร	๓๒	๒๐.๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน	๑๗	๑๐.๐

### ◆ สถิติรายผล

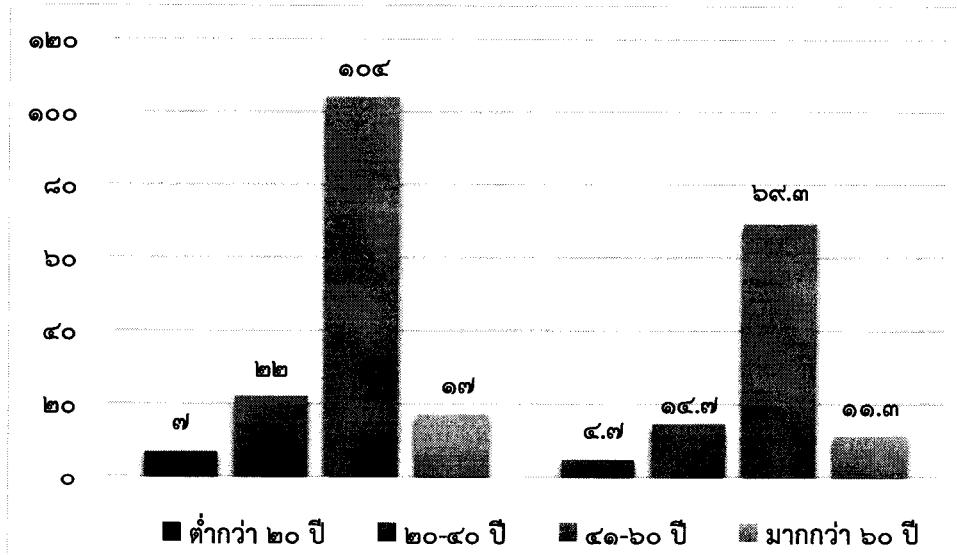
๑. เพศ พบร้า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐ และเป็นเพศชาย จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐

แผนภูมิที่ ๑ แสดงจำนวนเพศ และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง



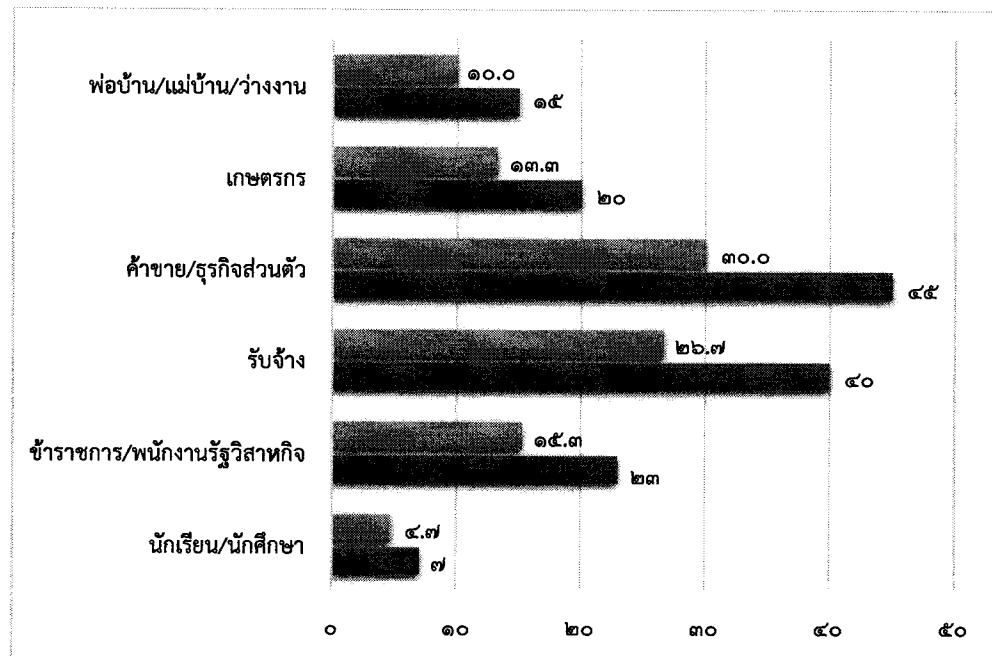
๒. อายุ พบร้า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑-๖๐ ปี จำนวน ๓๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๓ รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ อายุระหว่าง ๒๐-๔๐ ปี จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๗ อายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ - และน้อยที่สุดมีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ - ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๒ แสดงจำนวนช่วงอายุ และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง



๓. อาชีพ พบร่วมกับกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๐๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐ รองลงมาประกอบอาชีพ รับจ้าง จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๗ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๓ เกษตรกร มีจำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓ พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐ และน้อยที่สุดประกอบอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ - ตามลำดับ

### แผนภูมิที่ ๓ แสดงอาชีพ และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง



### ส่วนที่ ๒ ประเภทของงานที่ท่านมาใช้บริการ

#### ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

(n = ๑๕๐)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
งานทะเบียนราชภูมิ	๑๕๐	๑๐๐

#### ◆ อภิปรายผล

จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ขอรับบริการด้านงานทะเบียนราชภูมิ เช่น การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การแจ้งย้ายออก การแจ้งย้ายเข้า แจ้งย้ายปลายทาง แจ้งขอเลขบ้าน การแจ้งรื้อถอนบ้าน การแจ้งเป็นเจ้าบ้าน ฯลฯ ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๕ จำนวน ๑๕๐ คน

### ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราชภัฏ ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ใน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนของการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกใน การให้บริการ รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๓ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง

(n = ๑๕๐)

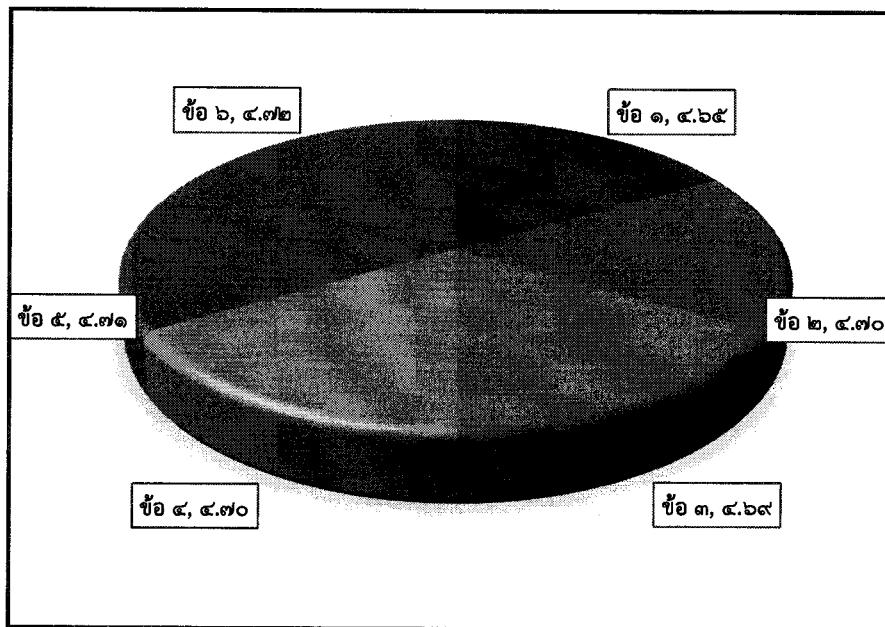
ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ						ระดับ	
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	X	S.D.	ความ พึงพอใจ
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการเต็มใจ กระตือรือร้น รวดเร็ว	๑๐๓ (๖๘.๗)	๔๑ (๒๗.๓)	๖ (๔.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๖๕	๐.๕๕	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ชัดเจน	๑๑๐ (๗๓.๓)	๓๕ (๒๓.๓)	๕ (๓.๓)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๗๐	๐.๕๒	มากที่สุด
๓. การให้บริการเป็นระบบ และมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๐๕ (๗๐.๐)	๔๓ (๒๙.๗)	๒ (๑.๓)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๖๙	๐.๔๙	มากที่สุด
๔. ระยะเวลาในการ ให้บริการมีความเหมาะสม	๑๐๕ (๗๐.๐)	๔๔ (๓๐.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๗๐	๐.๔๖	มากที่สุด
๕. ความสะอาดเรียบร้อย ของสถานที่ในการให้บริการ	๑๐๔ (๗๒.๐)	๔๑ (๒๗.๓)	๑ (๐.๗)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๗๑	๐.๔๖	มากที่สุด
๖. ความเหมาะสมเพียงพอ ของเครื่องมือในการ ให้บริการ	๑๐๔ (๗๒.๐)	๔๒ (๒๙.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๗๒	๐.๔๕	มากที่สุด
<b>เฉลี่ย</b>						<b>๔.๗๐</b>	<b>๐.๔๙</b>	<b>มากที่สุด</b>

#### ◆ อภิปรายผล

จากตารางที่ ๓ พบร่วมกันว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานทะเบียนราชภัฏ ใน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนของการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบร่วมกันว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ ความเหมาะสมเพียงพอของเครื่องมือในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๗๒ รองลงมา

ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๗๑ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ๔.๗๐ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย ๔.๖๙ และประเด็นสุดท้ายเจ้าหน้าที่ให้บริการเต็มใจกระตือรือร้น รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ ตามลำดับ

### แผนภูมิที่ ๔ แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง



### ข้อเสนอแนะ

- ไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม