

รายงานผลการติดตามประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน
ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ มีผลการประเมิน
ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนผู้มารับบริการ ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อ
สรุปผล จำนวน ๑๕๐ คน

๒. ระยะเวลาการติดตามประเมินผล ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามประเมินผล ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ เป็น
เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถาม เป็น ๓ ส่วน ได้แก่

๓.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๓.๒ ประเภทของงานที่ท่านมาใช้บริการ

๓.๓ ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามใช้ค่าร้อยละ ประกอบการ
รายงานผลด้วยการพรรณนาความ

ขั้นตอนการประเมินผล

การติดตามประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมือง
สมุทรสงคราม สำนักปลัดเทศบาล ฝ่ายปกครอง ได้ติดตามและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการ
สำนักทะเบียนท้องถิ่นฯ งานบัตรประจำตัวประชาชน จึงดำเนินการกำหนดเนื้อหาการประเมิน ดังนี้

๑. ขอบเขตการประเมิน

การประเมินผลครั้งนี้ เป็นการประเมินเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ในการให้บริการสำนัก
ทะเบียนท้องถิ่นฯ งานบัตรประจำตัวประชาชน มีขอบเขตการประเมิน คือ

▶ ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการประเมินผลด้านความพึงพอใจการให้บริการสำนักทะเบียน
ท้องถิ่นฯ งานบัตรประจำตัวประชาชน และข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ
สำนักทะเบียนฯ ในครั้งต่อไป

▶ ขอบเขตด้านประชากร ประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการด้านงานบัตรประจำตัวประชาชน
จำนวน ๑๕๐ คน

▶ ขอบเขตด้านพื้นที่ จัดเก็บข้อมูลเฉพาะประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการ ณ สำนัก
ทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม เลขที่ ๕๔๑/๑ ถนนสมุทรสงคราม-บางแพ ตำบลแม่กลอง
อำเภอเมือง

๒. แหล่งข้อมูล / ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

▶ ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการใช้เครื่องมือในรูปแบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้ดำเนินการทดสอบแบบสอบถามให้กับประชาชนที่ขอรับบริการ ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม เลขที่ ๕๔๑/๑ ถนนสมุทรสงคราม-บางแพ ตำบลแม่กลอง อำเภอเมือง

▶ ประชากร / กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๑๕๐ คน

๓. เครื่องมือในการประเมิน เครื่องมือที่ใช้ในการทำการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จากการสุ่มตัวอย่าง ทดสอบแบบสอบถามผู้ติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน

๔. การเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ผู้ประเมินเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจ ตามขั้นตอนดังนี้

▶ ผู้ประเมิน โดยเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

▶ ดำเนินการออกแบบสอบถามและเก็บข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล เพื่อประกอบการประมวลผลข้อมูล และรายงานต่อไป

๕. การประมวลผลข้อมูล การประมวลผลข้อมูลแยกประมวลผลข้อมูลเป็น ๒ แบบ คือ

แบบที่ ๑ ประมวลผลการดำเนินงาน การประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม สำหรับคำถามปลายปิดใช้เครื่องมือโครคอมพิวเตอร์ เพื่อการประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS โดยการแจกแจงความถี่ของทุกตัวแปร แล้วคำนวณ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และสรุปผลการประมวลระดับความคิดเห็น

แบบที่ ๒ แบบคำถามปลายเปิด ได้แก่ ข้อเสนอแนะ จะใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ ซึ่งเป็นข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม 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 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม โดยใช้เกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criteria) ซึ่งแบ่งเป็นช่วงๆ มีความหมายดังนี้

แบบสอบถามประเมินข้อมูลจากความพึงพอใจ แบ่งหัวข้อการประเมินออกเป็น ๕ ระดับ มีเกณฑ์การให้ คะแนนดังนี้

| | | | |
|---|-------|---------|----------------------------|
| 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 ในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

จากการประมวลผลแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพ

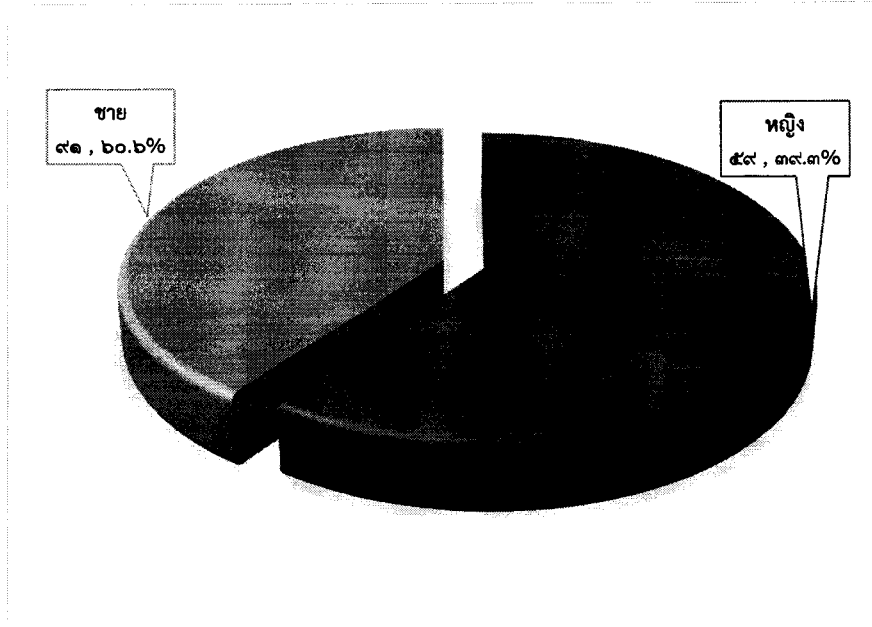
ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

| ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------------------|------------|--------|
| (n = ๑๕๐) | | |
| ๑. เพศ | | |
| ชาย | ๙๑ | ๖๐.๖ |
| หญิง | ๕๙ | ๓๙.๓ |
| ๒. อายุ (ปี) | | |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี | ๑๔ | ๙.๓ |
| ๒๐ - ๔๐ ปี | ๕๒ | ๓๔.๖ |
| ๔๑ - ๖๐ ปี | ๖๕ | ๔๓.๓ |
| มากกว่า ๖๐ ปี | ๑๙ | ๑๒.๖ |
| ๓. อาชีพ | | |
| นักเรียน/นักศึกษา | ๑๔ | ๙.๓ |
| ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | ๒๐ | ๑๓.๓ |
| รับจ้าง | ๓๘ | ๒๕.๓ |
| ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | ๔๑ | ๒๗.๓ |
| เกษตรกร | ๑๘ | ๑๒.๐ |
| พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน | ๑๙ | ๑๒.๖ |

◆ **อภิปรายผล**

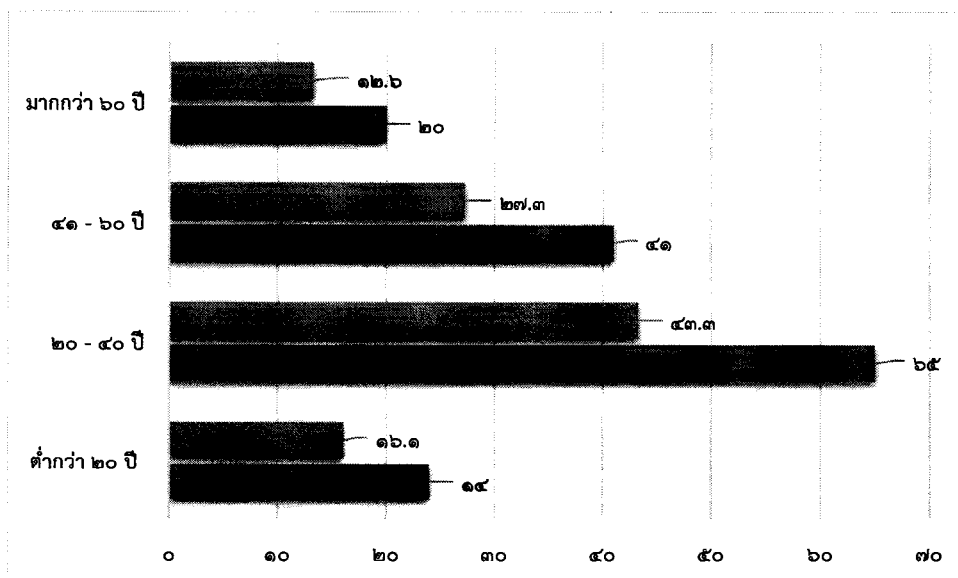
๑. เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๓ และเป็น เพศชาย จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๖

แผนภูมิที่ ๑ แสดงจำนวนเพศของกลุ่มตัวอย่าง



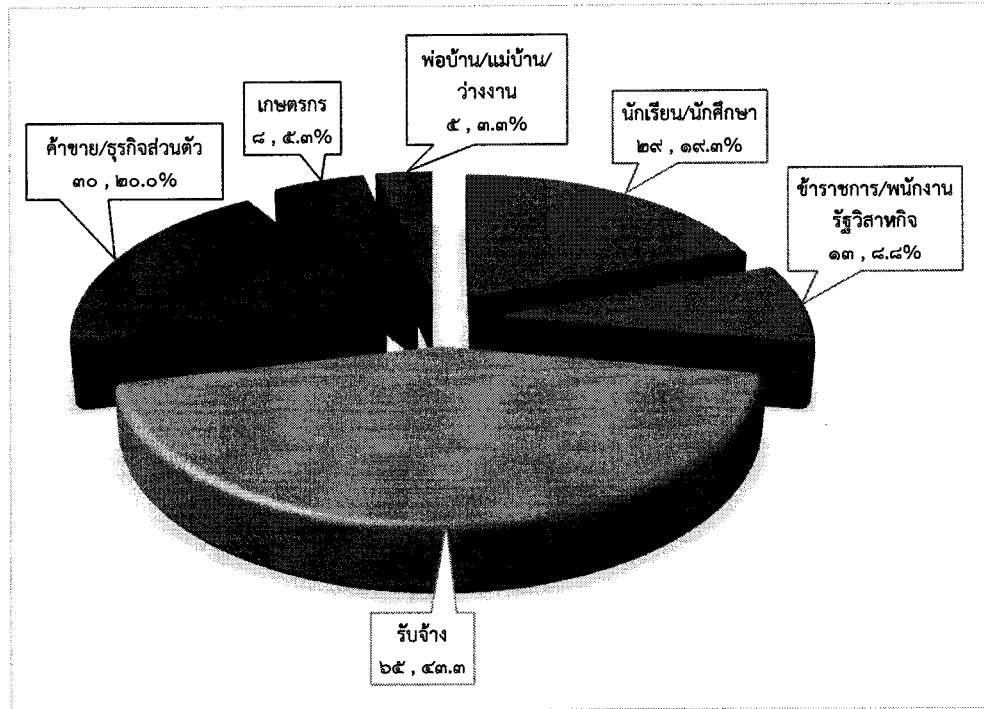
๒. อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓ รองลงมาตามลำดับได้แก่ อายุระหว่าง ๒๐ - ๔๐ จำนวน ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๖ อายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๖ และน้อยที่สุดมีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๓

แผนภูมิที่ ๒ แสดงจำนวนช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่าง



๓. อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๓ รองลงมา ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๓ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๒๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓ พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๖ เกษตรกร จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐ และน้อยที่สุดนักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๓

แผนภูมิที่ ๓ แสดงอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง



ส่วนที่ ๒ ประเภทของงานที่ท่านมาใช้บริการ

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

| รายการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------------|------------|--------|
| งานบัตรประจำตัวประชาชน | ๑๕๐ | ๑๐๐ |

(n = ๑๕๐)

◆ อภิปราย

จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ขอรับบริการด้านงานบัตรประจำตัวประชาชน เช่น การขอมีบัตรครั้งแรก อายุครบ ๗ ปี บริบูรณ์ บัตรหมดอายุ บัตรหาย บัตรชำรุด เปลี่ยนชื่อตัวหรือชื่อสกุล การเปลี่ยนแปลงที่อยู่ ฯลฯ ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ จำนวน ๑๕๐ คน

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานบัตรประจำตัวประชาชน ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนของการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ในการให้บริการ รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๓ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง

(n = ๑๕๐)

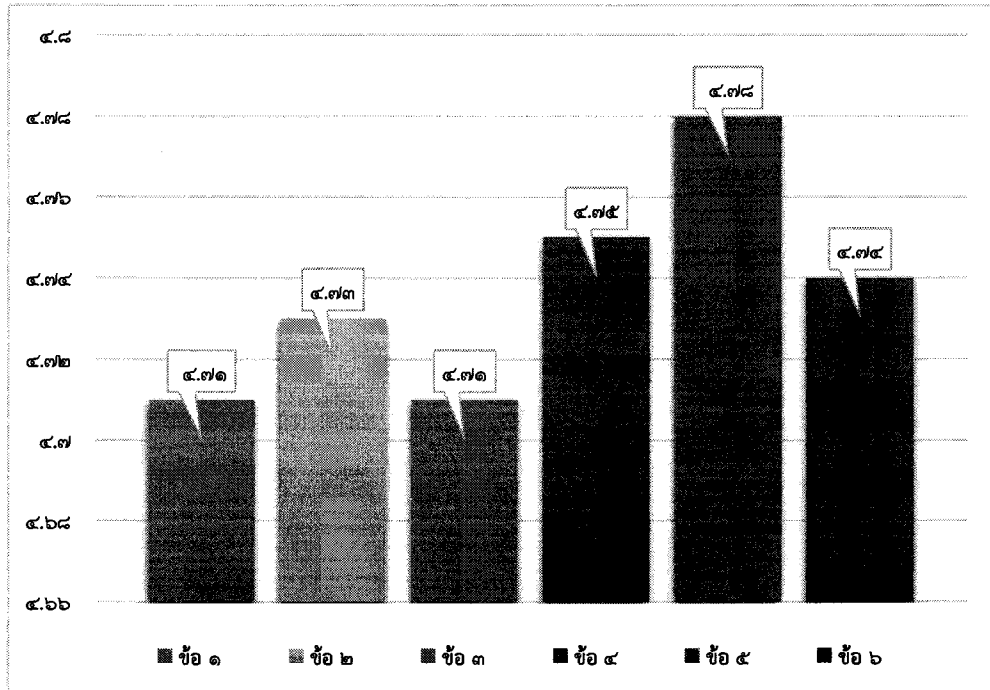
| ประเด็นคำถาม | ระดับความพึงพอใจ | | | | | \bar{X} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|---|------------------|--------------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|------------------|
| | ดีมาก | ดี | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง | | | |
| ๑. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่/กระตือรือร้น/เต็มใจให้บริการ | ๑๐๗ (๗๑.๓) | ๔๓ (๒๘.๗) | ๐ (๐.๐) | ๐ (๐.๐) | ๐ (๐.๐) | ๔.๗๑ | ๐.๔๒ | มากที่สุด |
| ๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน | ๑๐๙ (๗๒.๗) | ๔๑ (๒๗.๓) | ๐ (๐.๐) | ๐ (๐.๐) | ๐ (๐.๐) | ๔.๗๓ | ๐.๔๕ | มากที่สุด |
| ๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | ๑๐๗ (๗๑.๓) | ๔๓ (๒๘.๗) | ๐ (๐.๐) | ๐ (๐.๐) | ๐ (๐.๐) | ๔.๗๑ | ๐.๔๔ | มากที่สุด |
| ๔. การให้บริการด้วยความสะดวก/รวดเร็ว | ๑๑๓ (๗๕.๓) | ๓๗ (๒๔.๗) | ๐ (๐.๐) | ๐ (๐.๐) | ๐ (๐.๐) | ๔.๗๕ | ๐.๔๖ | มากที่สุด |
| ๕. มีสถานที่ในการให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย | ๑๑๗ (๗๘.๐) | ๓๓ (๒๒.๐) | ๐ (๐.๐) | ๐ (๐.๐) | ๐ (๐.๐) | ๔.๗๘ | ๐.๔๑ | มากที่สุด |
| ๖. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับการให้บริการ | ๑๑๑ (๗๔.๐) | ๓๙ (๒๖.๐) | ๐ (๐.๐) | ๐ (๐.๐) | ๐ (๐.๐) | ๔.๗๔ | ๐.๔๕ | มากที่สุด |
| เฉลี่ย | | | | | | ๔.๗๓ | ๐.๔๔ | มากที่สุด |

◆ อภิปรายผล

จากตารางที่ ๓ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนของการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๓ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

จากมากไปน้อย ได้แก่ มีสถานที่ในการให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ค่าเฉลี่ย ๔.๗๘ การให้บริการด้วยความสะดวก/รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย ๔.๗๕ อุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๗๔ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย ๔.๗๓ และประเด็นสุดท้าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่/กระตือรือร้น/เต็มใจให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ย ๔.๗๑ ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๔ แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง



ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการดี
๒. การให้บริการเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว
๓. มีสถานที่และอุปกรณ์พร้อมในการให้บริการ