รายงานผลการติดตามประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานทะเบียนราษฎร
ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๖

.....

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานทะเบียนราษฎร ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๖ มีผลการประเมินดังนี้

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

๒. ระยะเวลาการติดตามประเมินผล ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๖

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 ซึ่งได้ดำเนินการทอดแบบสอบถามให้กับประชาชนที่ขอรับบริการ ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม เลขที่ ๕๔๑/๑ ถนนสมุทรสงคราม-บางแพ ตำบลแม่กลอง อำเภอเมืองสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม

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

๓. เครื่องมือในการประเมิน เครื่องมือที่ใช้ในการทำการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จากการสุ่มตัวอย่างทอดแบบสอบถามผู้ติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานทะเบียนราษฎร

๔. การเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๖ ผู้ประเมินเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจ ตามขั้นตอนดังนี้

► ผู้ประเมิน โดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง งานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสุมทรสงคราม

► ดำเนินการออกแบบสอบถามและเก็บข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเพื่อประกอบการประมวลผลข้อมูลและรายงานต่อไป

๕. การประมวลผลข้อมูล การประมวลผลข้อมูลแยกประมวลผลข้อมูลเป็น ๒ แบบ คือ

<u>แบบที่ ๑</u> ประมวลผลการดำเนินงาน การประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม สำหรับคำถามปลายปิดใช้เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS โดยการแจกแจงความถี่ของทุกตัวแปร แล้วคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และสรุปผลการประมวลระดับความคิดเห็น

<u>แบบที่ ๒</u> แบบคำถามปลายเปิด ได้แก่ ข้อเสนอแนะ จะใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ ซึ่งเป็นข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุง พัฒนาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานทะเบียนราษฎร ในครั้งต่อไป

๖. การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อได้ข้อมูลตามที่ต้องการแล้วขั้นตอนต่อไปจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ตามขั้นตอนต่อไปนี้

๖.๑ วิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามมาจัดหมวดหมู่ แล้วหาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) แต่ละรายการ แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ ข้อมูลโดยใช้ตารางและการบรรยาย

๖.๒ หาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) 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 ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๖ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพ

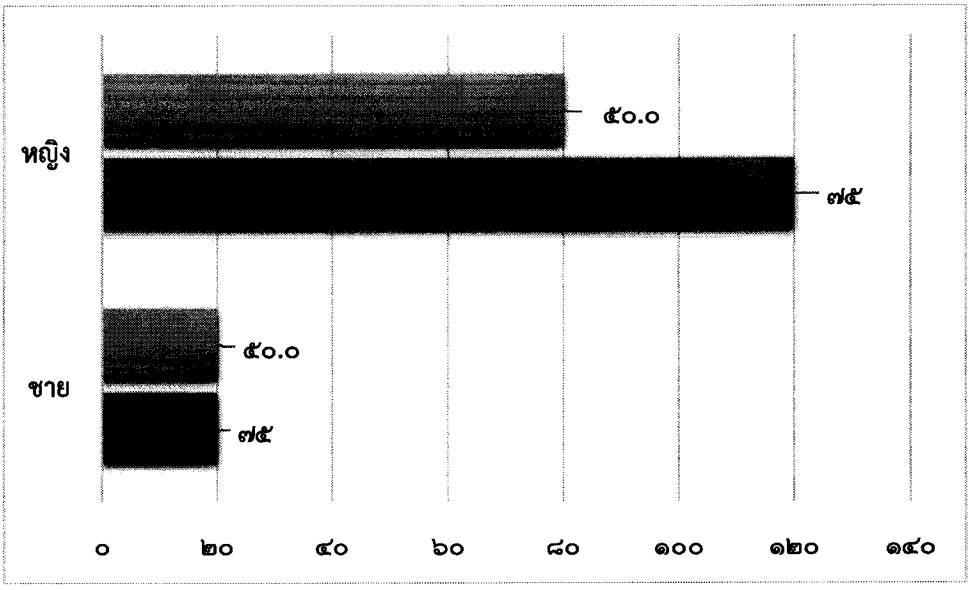
ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

(n = ๑๕๐)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๗๕	๕๐.๐
หญิง	๗๕	๕๐.๐
๒. อายุ (ปี)		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ – ๔๐ ปี	๖๑	๔๐.๖
๔๑ - ๖๐ ปี	๕๖	๓๗.๓
มากกว่า ๖๐ ปี	๓๓	๒๒.๐
๓. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	๒๒	๑๔.๖
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๒๗	๑๘.๐
รับจ้าง	๔๖	๓๐.๖
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๒๕	๑๖.๖
เกษตรกร	๒๗	๑๘.๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน	๓	๒.๐

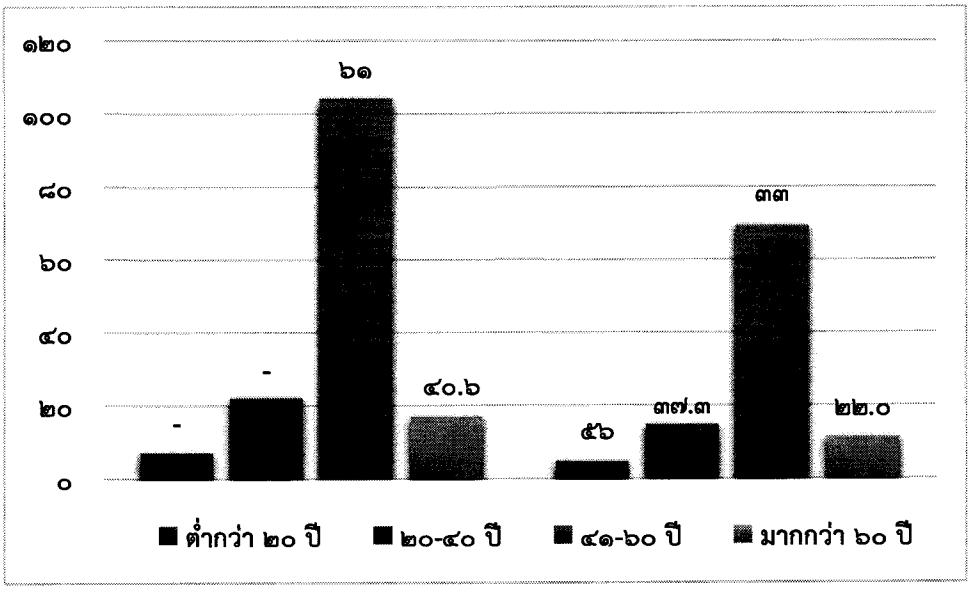
◆ **อภิปรายผล** พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐ และเป็นเพศชาย จำนวน ๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐

<u>แผนภูมิที่ ๑</u> แสดงจำนวนเพศ และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง



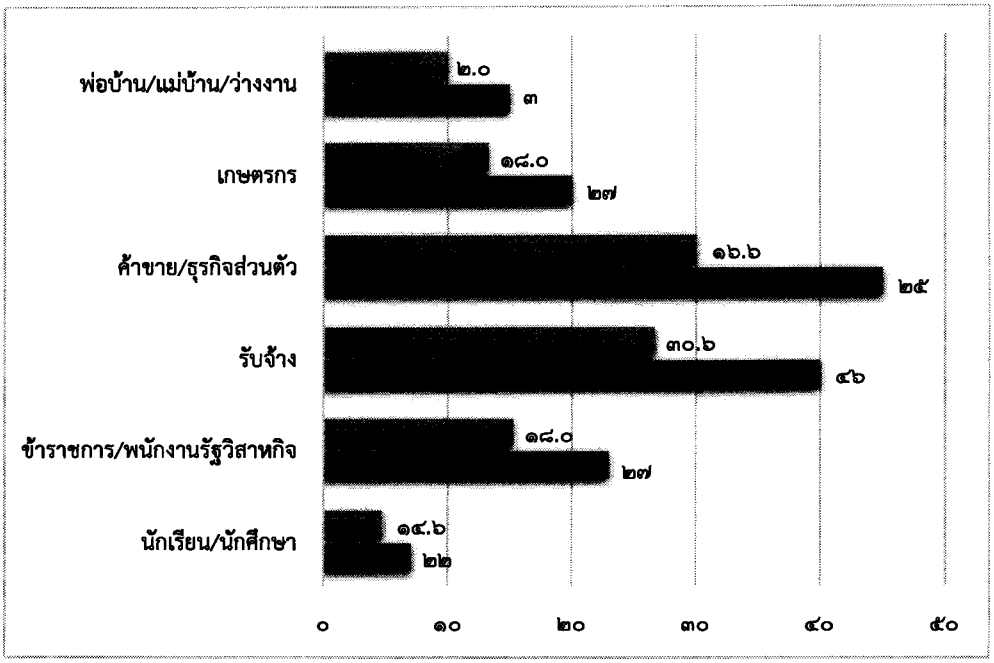
๒. อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๐-๔๐ ปี จำนวน ๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๖ รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ อายุระหว่าง ๔๑-๖๐ ปี จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๓ อายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐ และน้อยที่สุดมีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน - คน คิดเป็น ร้อยละ - ตามลำดับ

<u>แผนภูมิที่ ๒</u> แสดงจำนวนช่วงอายุ และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง



๓. อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๖ รองลงมาประกอบ อาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐ เกษตร มีจำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๖ และน้อยที่สุดพ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐ ตามลำดับ

<u>แผนภูมิที่ ๓</u> แสดงอาชีพ และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง



ส่วนที่ ๒ ประเภทของงานที่ท่านมาใช้บริการ

<u>ตารางที่ ๒</u> แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

(n = ๑๕๐)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
งานทะเบียนราษฎร	๑๕๐	๑๐๐

◆ อภิปรายผล

จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร เช่น การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การแจ้งย้ายออก การแจ้งย้ายเข้า แจ้งย้ายปลายทาง แจ้งขอเลขบ้าน การแจ้งรื้อถอนบ้าน การแจ้งเป็นเจ้าบ้าน ฯลฯ ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๖ จำนวน ๑๕๐ คน

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนของการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๓ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง

(n = ๑๕๐)

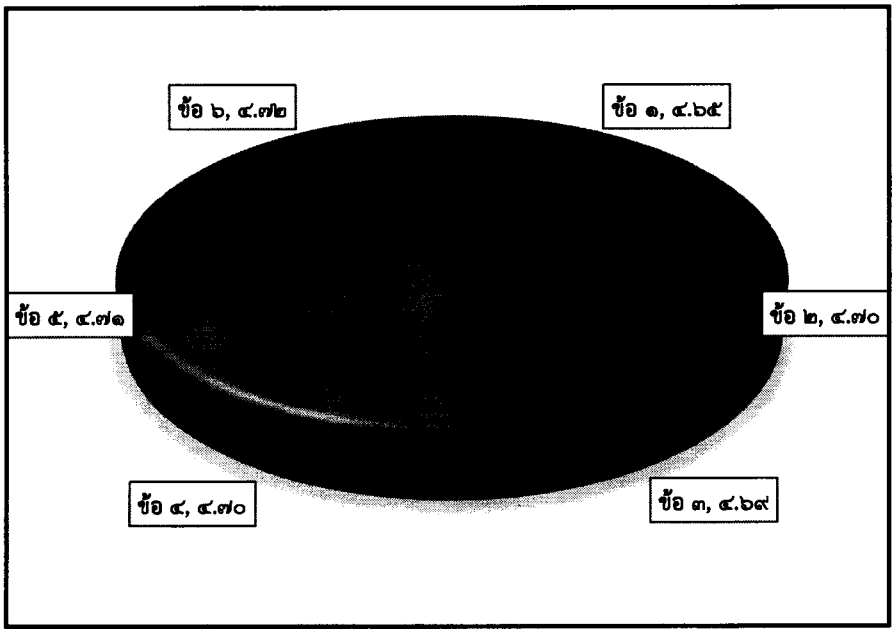
ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการเต็มใจกระตือรือร้น รวดเร็ว	๑๐๓ (๖๘.๗)	๔๑ (๒๗.๓)	๖ (๔.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๖๕	๐.๕๕	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	๑๑๐ (๗๓.๓)	๓๕ (๒๓.๓)	๕ (๓.๓)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๗๐	๐.๕๒	มากที่สุด
๓. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๐๕ (๗๐.๐)	๔๓ (๒๘.๗)	๒ (๑.๓)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๖๙	๐.๔๙	มากที่สุด
๔. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๑๐๕ (๗๐.๐)	๔๕ (๓๐.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๗๐	๐.๔๖	มากที่สุด
๕. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ในการให้บริการ	๑๐๘ (๗๒.๐)	๔๑ (๒๗.๓)	๑ (๐.๗)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๗๑	๐.๔๖	มากที่สุด
๖. ความเหมาะสมเพียงพอของเครื่องมือในการให้บริการ	๑๐๘ (๗๒.๐)	๔๒ (๒๘.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๗๒	๐.๔๕	มากที่สุด
เฉลี่ย						**๔.๗๐**	**๐.๔๙**	**มากที่สุด**

◆ **อภิปรายผล**

จากตารางที่ ๓ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานทะเบียนราษฎร ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนของการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า 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

<u>แผนภูมิที่ ๔</u> แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง



ข้อเสนอแนะ

- ไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม