

รายงานผลการติดตามประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น

เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน

ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖

จึงสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ มีผลการประเมินดังนี้

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

๒. ระยะเวลาการติดตามประเมินผล ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามประเมินผล ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถาม เป็น ๓ ส่วน ได้แก่

๓.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๓.๒ ประเภทของงานที่ท่านมาใช้บริการ

๓.๓ ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามใช้ค่าร้อยละ ประกอบการรายงานผลด้วยการพรรณนาความ

### ขั้นตอนการประเมินผล

การติดตามประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม สำนักปลัดเทศบาล ฝ่ายปกครอง ได้ติดตามและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน จึงดำเนินการกำหนดเนื้อหาการประเมิน ดังนี้

#### ๑. ขอบเขตการประเมิน

การประเมินผลครั้งนี้ เป็นการประเมินเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน มีขอบเขตการประเมิน คือ

◆ ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการประเมินผลด้านความพึงพอใจการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นฯ งานบัตรประจำตัวประชาชน และข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการสำนักทะเบียนฯ ในครั้งต่อไป

◆ ขอบเขตด้านประชากร ประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการด้านงานบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๑๕๐ คน

๑. 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 งานบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๑๕๐ คน

๓. เครื่องมือในการประเมิน เครื่องมือที่ใช้ในการทำการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จากการสุ่มตัวอย่างแบบสอบถามผู้ติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน

๔. การเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ ผู้ประเมินเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจ ตามขั้นตอนดังนี้

◆ ผู้ประเมิน โดยเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

◆ ดำเนินการออกแบบสอบถามและเก็บข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล เพื่อประกอบการประมวลผลข้อมูล และรายงานต่อไป

๕. การประมวลผลข้อมูล การประมวลผลข้อมูลแยกประมวลผลข้อมูลเป็น ๒ แบบ คือ

แบบที่ ๑ ประมวลผลการดำเนินงาน การประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม สำหรับคำถามปลายปิดใช้เครื่องมือโครคอมพิวเตอรื เพื่อการประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS โดยการแจกแจงความถี่ของทุกตัวแปร แล้วคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และสรุปผลการประมวลผลระดับความคิดเห็น

แบบที่ ๒ แบบคำถามปลายเปิด ได้แก่ ข้อเสนอแนะ จะใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ ซึ่งเป็นข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม 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 ในการให้บริการสำนักงานป้องกันตั้งถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ด้านงานบัตรประจำตัวประชาชน

จากการประมวลผลแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

#### ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพ

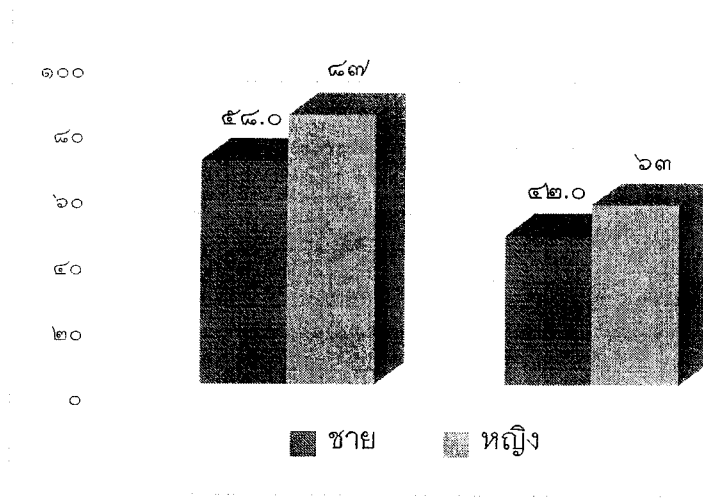
ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
(n = ๑๕๐)		
๑. เพศ		
ชาย	๘๗	๕๘.๑
หญิง	๖๓	๔๒.๐
๒. อายุ (ปี)		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๙	๑๒.๗
๒๐ - ๔๐ ปี	๖๓	๔๒.๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๕๐	๓๓.๓
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๘	๑๒.๐
๓. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	๑๙	๑๒.๗
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๕	๑๐.๐
รับจ้าง	๕๗	๓๘.๐
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๔๑	๒๗.๓
เกษตรกร	๙	๖.๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน	๙	๖.๐

#### ▣ อภิปรายผล

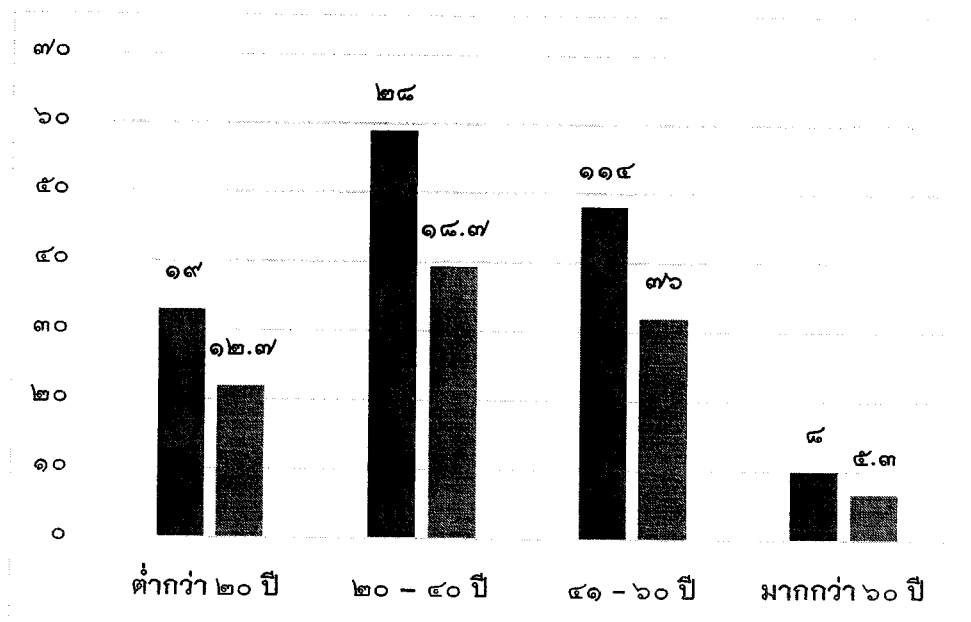
๑. เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐ และเป็นเพศหญิง จำนวน ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐ ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๑ แสดงจำนวนเพศของกลุ่มตัวอย่าง



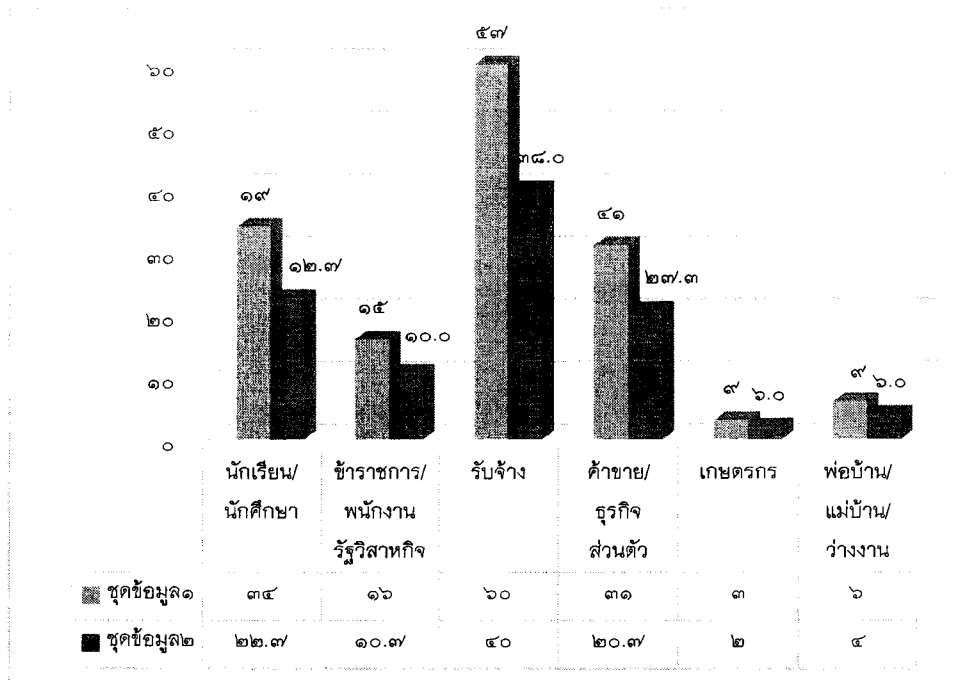
๒. อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๐ - ๔๐ ปี จำนวน ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐ รองลงมา มีอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๗ และน้อยที่สุดมีอายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐ ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๒ แสดงจำนวนช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่าง



๓. อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบรับจ้าง จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๑ รองลงมาประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๓ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๗ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐ และน้อยที่สุดมีจำนวนเท่ากันคือ ประกอบอาชีพเกษตรกร และพ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐

แผนภูมิที่ ๓ แสดงอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง



ส่วนที่ ๒ ประเภทของงานที่ท่านมาใช้บริการ

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
งานบัตรประจำตัวประชาชน	๑๕๐	๑๐๐

(n = ๑๕๐)

■ อภิปราย

จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ขอรับบริการด้านงานบัตรประจำตัวประชาชน เช่น การขอมีบัตรครั้งแรก อายุครบ ๗ ปีบริบูรณ์ บัตรหมดอายุ บัตรหาย บัตรชำรุด เปลี่ยนชื่อตัวหรือชื่อสกุล การเปลี่ยนแปลงที่อยู่ ฯลฯ ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ จำนวน ๑๕๐ คน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานบัตรประจำตัวประชาชน ณ เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนของการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๓ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง

(n = ๑๕๐)

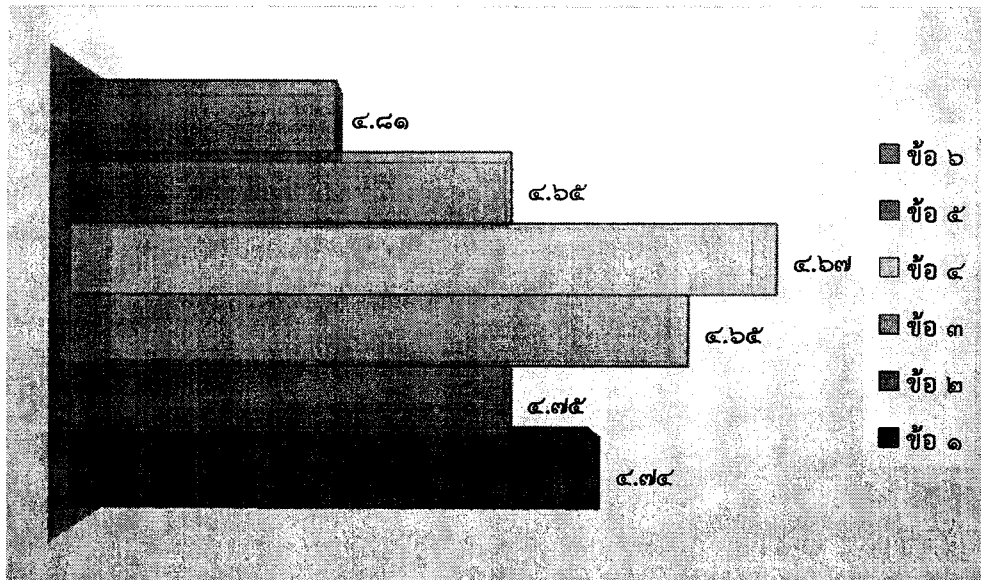
ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					Σ	S.D	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระจื่อหรือรวดเร็ว	๑๑๒ (๗๔.๗)	๓๓ (๒๒.๐)	๕ (๓.๓)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๗๑	๐.๕๒	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	๑๐๕ (๗๐.๐)	๓๘ (๒๕.๓)	๖ (๔.๐)	๑ (๐.๗)	๐ (๐.๐)	๔.๖๕	๐.๕๙	มากที่สุด
๓. การให้บริการเป็นระบบ และมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๐๘ (๗๒.๐)	๓๖ (๒๔.๐)	๕ (๓.๓)	๑ (๐.๗)	๐ (๐.๐)	๔.๖๗	๐.๕๗	มากที่สุด
๔. ระยะเวลาในการให้การบริการมีความเหมาะสม	๑๐๘ (๗๒.๐)	๓๒ (๒๑.๓)	๑๐ (๖.๗)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๖๕	๐.๖๐	มากที่สุด
๕. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ในการให้บริการ	๑๑๖ (๗๗.๓)	๓๐ (๒๐.๐)	๔ (๒.๗)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๗๕	๐.๔๙	มากที่สุด
๖. ความเหมาะสมเพียงพอของเครื่องมือในการให้บริการ	๑๑๕ (๗๖.๗)	๓๑ (๒๐.๗)	๔ (๒.๗)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๗๔	๐.๕๐	มากที่สุด
<b>เฉลี่ย</b>						<b>๔.๗๙</b>	<b>๐.๔๓</b>	<b>มากที่สุด</b>

#### ■ อภิปรายผล

จากตารางที่ ๓ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนของการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจาก

มากไปหาน้อย ได้แก่ ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๘๑ รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน, การให้บริการด้วยความสะดวก/รวดเร็วและมีสถานที่ในการให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ๔.๗๙ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่/กระตือรือร้น/เต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๗๘ และน้อยที่สุดมีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับการให้บริการค่าเฉลี่ย ๔.๗๗

แผนภูมิที่ ๔ แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง



ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม