

รายงานผลการติดตามประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน
ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๗

.....

จึงสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๗ มีผลการประเมินดังนี้

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

๒. ระยะเวลาการติดตามประเมินผล ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๗

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

◆ 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 จากการสุ่มตัวอย่าง ทดสอบแบบสอบถามผู้ติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน

๔. การเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๗ ผู้ประเมินเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจ ตามขั้นตอนดังนี้

◆ ผู้ประเมิน โดยเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

◆ ดำเนินการออกแบบสอบถามและเก็บข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล เพื่อประกอบการประมวลผลข้อมูล และรายงานต่อไป

๕. การประมวลผลข้อมูล การประมวลผลข้อมูลแยกประมวลผลข้อมูลเป็น ๒ แบบ คือ

แบบที่ ๑ ประมวลผลการดำเนินงาน การประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม สำหรับคำถามปลายปิดใช้เครื่องมือโครคอมพิวเตอร์ เพื่อการประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS โดยการแจกแจงความถี่ของทุกตัวแปร แล้วคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และสรุปผลการประมวลระดับความคิดเห็น

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 ทาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เกี่ยวกับ ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม 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 ในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ด้านงานบัตรประจำตัวประชาชน

จากการประมวลผลแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๗ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพ

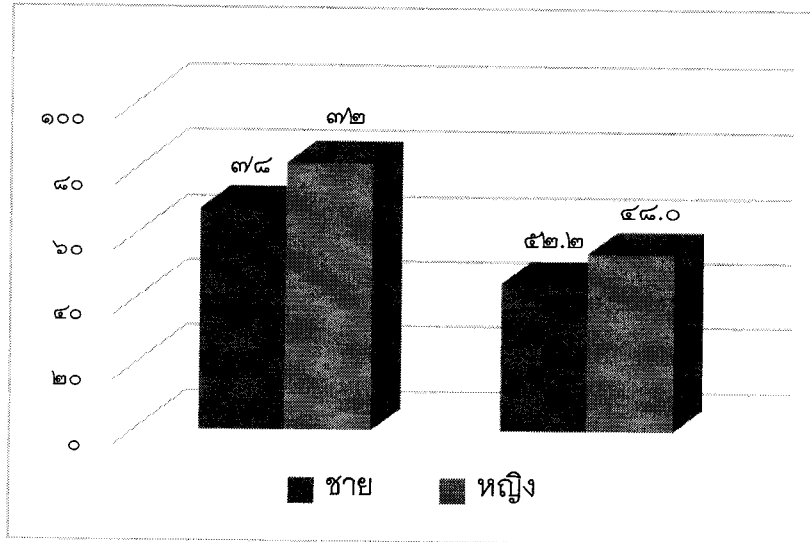
ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

| (n = ๑๕๐) | | |
|------------------------------|------------|--------|
| ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| ๑. เพศ | | |
| ชาย | ๗๘ | ๕๒.๒ |
| หญิง | ๗๒ | ๔๘.๐ |
| ๒. อายุ (ปี) | | |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี | ๔ | ๒.๗ |
| ๒๐ - ๔๐ ปี | ๓๗ | ๒๔.๗ |
| ๔๑ - ๖๐ ปี | ๑๐๖ | ๗๐.๗ |
| มากกว่า ๖๐ ปี | ๓ | ๒.๐ |
| ๓. อาชีพ | | |
| นักเรียน/นักศึกษา | ๗ | ๔.๗ |
| ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | ๑๕ | ๑๐.๐ |
| รับจ้าง | ๕๕ | ๓๖.๗ |
| ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | ๔๒ | ๒๘.๐ |
| เกษตรกร | ๑๙ | ๑๒.๗ |
| พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน | ๑๒ | ๘.๐ |

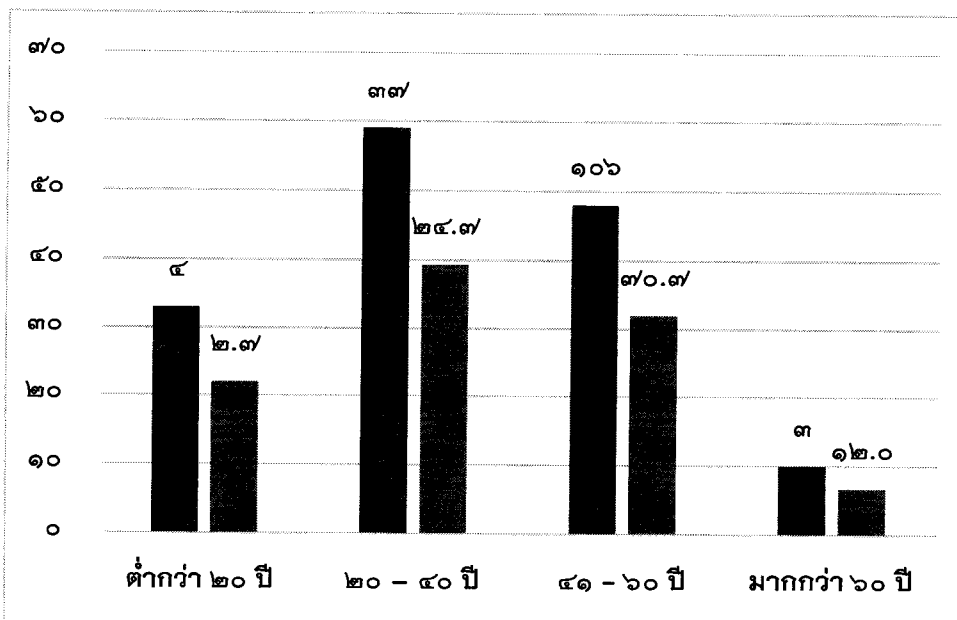
■ อภิปรายผล

๑. เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๒ และเป็นเพศหญิง จำนวน ๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐ ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๑ แสดงจำนวนเพศของกลุ่มตัวอย่าง



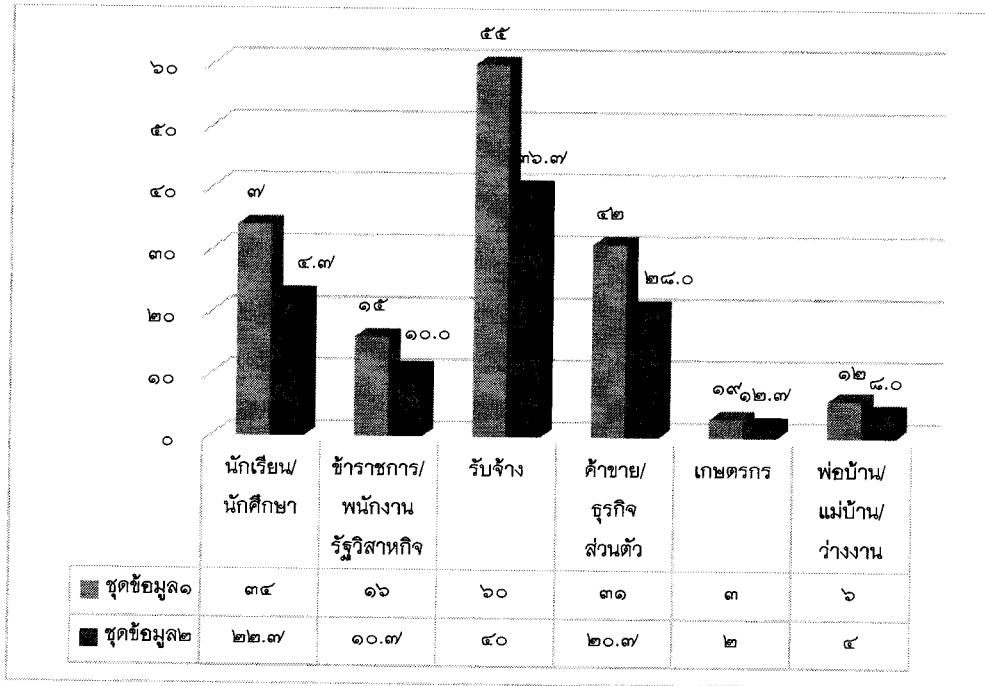
๒. อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑-๖๐ ปี จำนวน ๑๐๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๗ รองลงมาตามลำดับได้แก่ มีอายุ ๒๐-๔๐ ปี จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๗ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๗ และน้อยที่สุดมีอายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐ ตามลำดับ



แผนภูมิที่ ๒ แสดงจำนวนช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่าง

๓. อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๗ รองลงมาประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐ เกษตรกร จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๗ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐ พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๐ และน้อยที่สุดประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๗ ตามลำดับ

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 ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๗ จำนวน ๑๕๐ คน

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานบัตรประจำตัวประชาชน ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนของการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๓ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง

(n = ๑๕๐)

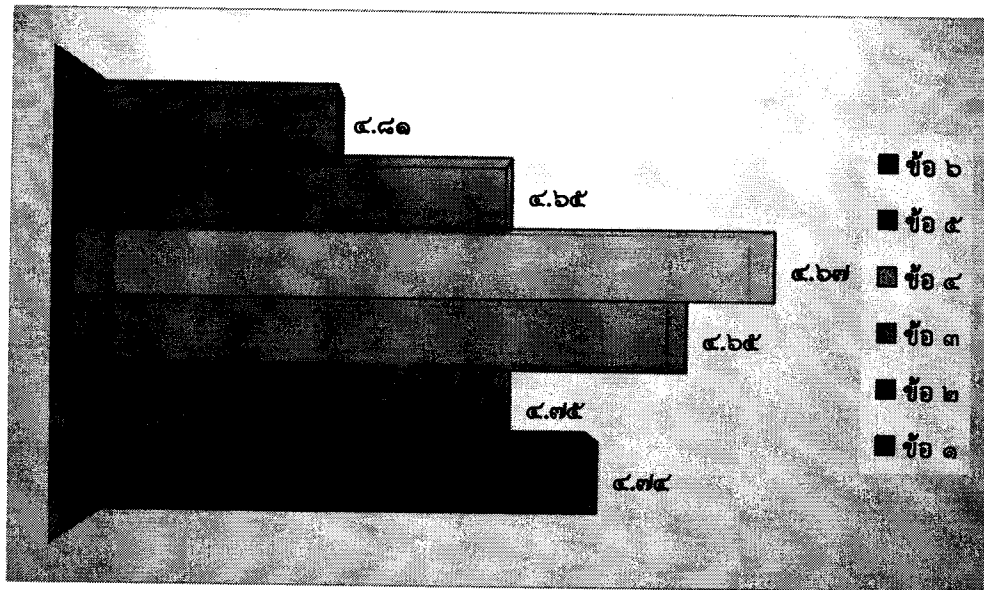
| ประเด็นคำถาม | ระดับความพึงพอใจ | | | | | \bar{X} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|--|------------------|--------------|-------------|------------|------------|-------------|-------------|------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | |
| ๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ 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 |
| เฉลี่ย | | | | | | ๔.๗๙ | ๐.๔๓ | มากที่สุด |

■ 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