

รายงานผลการติดตามประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น

เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน

ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

.....

จึงสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนผู้มารับบริการ ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน เพื่อสรุปผล จำนวน ๑๕๐ คน

๒. ระยะเวลาการติดตามประเมินผล ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามประเมินผล ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ เป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถาม เป็น ๓ ส่วน ได้แก่

๓.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๓.๒ ประเภทของงานที่เข้ามาใช้บริการ

๓.๓ ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามใช้ค่าร้อยละ ประกอบการ รายงานผลด้วยการพรรณนาความ

ขั้นตอนการประเมินผล

การติดตามประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม สำนักปลัดเทศบาล ฝ่ายปกครอง ได้ติดตามและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน จึงดำเนินการกำหนด เนื้อหาการประเมิน ดังนี้

๑. ขอบเขตการประเมิน

การประเมินผลครั้งนี้ เป็นการประเมินเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน มีขอบเขตการประเมิน คือ

◆ ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการประเมินผลด้านความพึงพอใจการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นฯ งานบัตรประจำตัวประชาชน และข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ สำนักทะเบียนฯ 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 จากการสุ่มตัวอย่างทดสอบแบบสอบถามผู้ติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน

๔. การเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ 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 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 ในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ด้านงานบัตรประจำตัวประชาชน

จากการประมวลผลแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพ

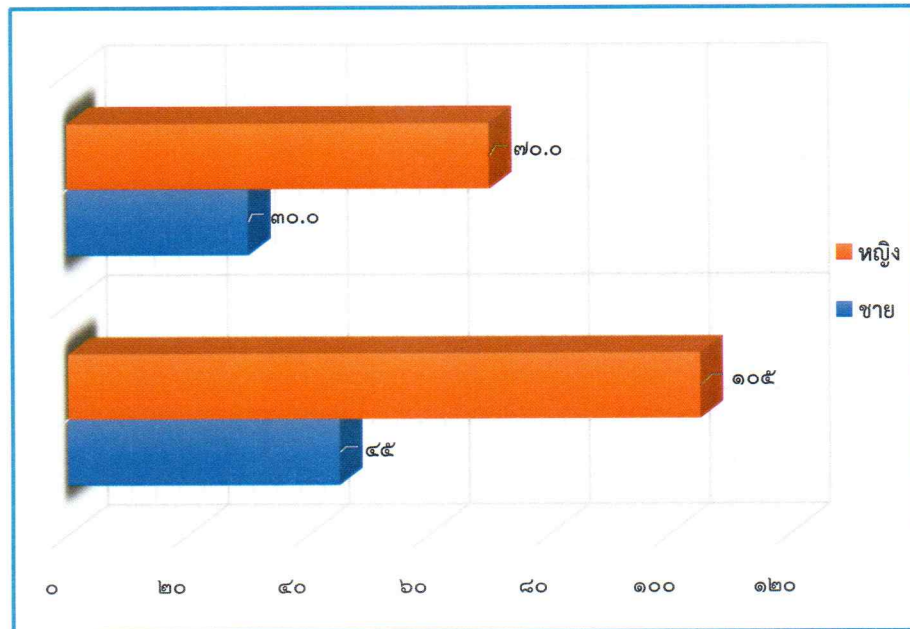
ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

(n = ๑๕๐)		
ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๕	๓๐.๐
หญิง	๑๐๕	๗๐.๐
๒. อายุ (ปี)		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๔	๙.๓
๒๐ - ๔๐ ปี	๖๔	๔๒.๗
๔๑ - ๖๐ ปี	๕๓	๓๕.๓
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๙	๑๒.๗
๓. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	๒๑	๑๔.๐
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๙	๑๒.๗
รับจ้าง	๕๓	๓๕.๓
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๓๘	๒๕.๓
เกษตรกร	๕	๓.๓
พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน	๑๔	๙.๓

■ อภิปรายผล

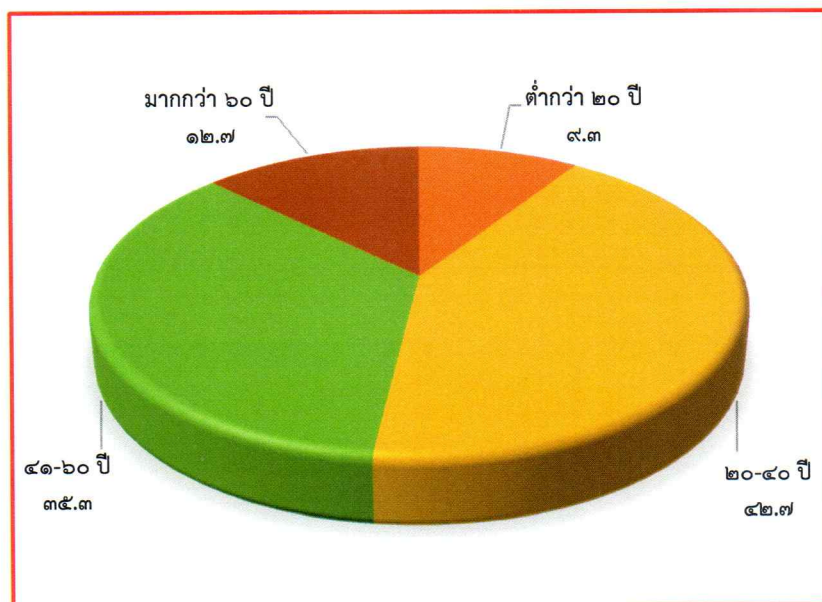
๑. เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๐๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐ และเป็นเพศชาย จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐ ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๑ แสดงจำนวนเพศของกลุ่มตัวอย่าง



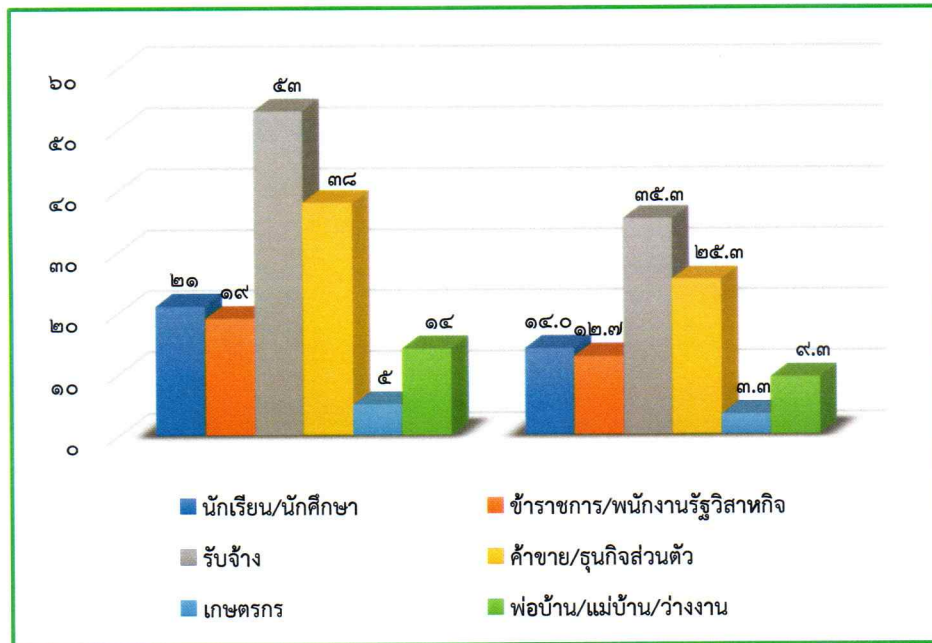
๒. อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๐ - ๔๐ ปี จำนวน ๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๗ รองลงมา มีอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๓ อายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๗ และน้อยที่สุดมีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๓ ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๒ แสดงจำนวนช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่าง



๓. อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๓ รองลงมาประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๓ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๗ พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๓ และน้อยที่สุดประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓ ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๓ แสดงอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง



ส่วนที่ ๒ ประเภทของงานที่ท่านมาใช้บริการ

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

(n = ๑๕๐)		
รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
งานบัตรประจำตัวประชาชน	๑๕๐	๑๐๐

■ อภิปราย

จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ขอรับบริการด้านงานบัตรประจำตัวประชาชน เช่น การขอมีบัตรครั้งแรก อายุครบ ๗ ปีบริบูรณ์ บัตรหมดอายุ บัตรหาย บัตรชำรุด เปลี่ยนชื่อตัวหรือชื่อสกุล การเปลี่ยนแปลงที่อยู่ ฯลฯ ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ จำนวน ๑๕๐ คน

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานบัตรประจำตัวประชาชน ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนของการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๓ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง

(n = ๑๕๐)

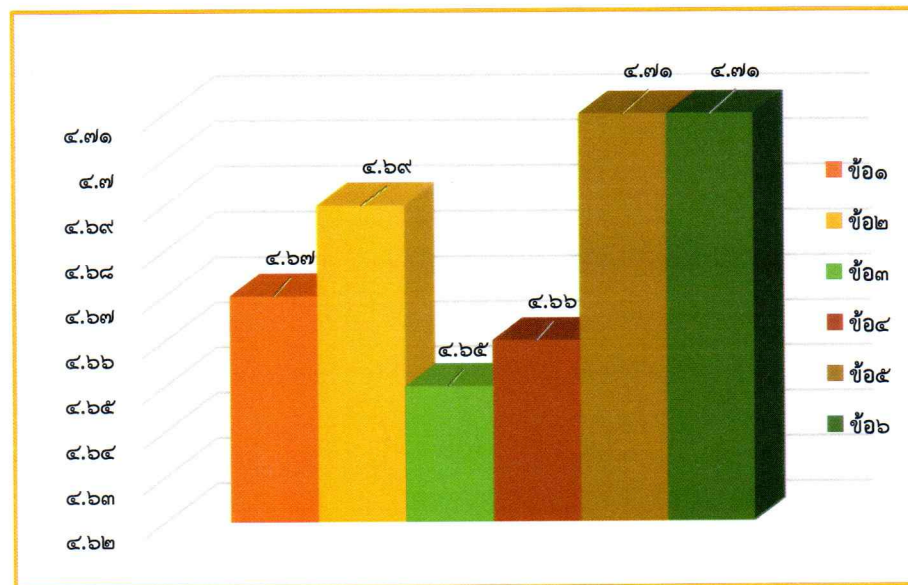
ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระจัดหรือร้นรวดเร็ว	๑๐๖ (๗๐.๗)	๓๘ (๒๕.๓)	๖ (๔.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๖๗	๐.๕๕	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	๑๐๓ (๖๘.๗)	๓๗ (๒๔.๗)	๕ (๓.๓)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๖๙	๐.๕๓	มากที่สุด
๓. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๐๓ (๖๘.๗)	๔๒ (๒๘.๐)	๕ (๓.๓)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๖๕	๐.๕๔	มากที่สุด
๔. ระยะเวลาในการให้การบริการมีความเหมาะสม	๑๐๙ (๗๒.๗)	๓๑ (๒๐.๗)	๑๐ (๖.๗)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๖๖	๐.๖๐	มากที่สุด
๕. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ในการให้บริการ	๑๑๓ (๗๕.๓)	๓๑ (๒๐.๗)	๖ (๔.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๗๑	๐.๕๓	มากที่สุด
๖. ความเหมาะสมเพียงพอของเครื่องมือในการให้บริการ	๑๑๑ (๗๔.๐)	๓๔ (๒๒.๗)	๕ (๓.๓)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๔.๗๑	๐.๕๒	มากที่สุด
เฉลี่ย						๔.๖๘	๐.๕๕	มากที่สุด

■ อภิปรายผล

จากตารางที่ ๓ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานบัตรประจำตัวประชาชน ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนของการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๖๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจาก

มากไปหาน้อย ได้แก่ ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ในการให้บริการ และความเหมาะสมเพียงพอของเครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ๔.๗๑ รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย ๔.๖๙ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ และน้อยที่สุดการให้บริการเป็นระบบ และมีขั้นตอนที่เหมาะสม ๔.๖๕ ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๔ แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง



ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการดี พุดจาสุภาพ เต็มใจให้บริการ
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว