



## การดำเนินงานจัดเก็บข้อมูลภาคสนาม

### กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ : งานบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง

ข้าพเจ้า นางสาวสุนันท์ ครุฑคาบแก้ว ได้สำรวจและเก็บข้อมูลภาคสนาม โดยบันทึกภาพการดำเนินโครงการและจัดเก็บแบบสอบถามประเมินสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ : งานบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง ซึ่งในการดำเนินงานของข้าพเจ้าในครั้งนี้ ได้ดำเนินการออกแบบแบบสอบถามและจัดเก็บแบบสอบถามประเมินสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ : งานบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง ซึ่งข้าพเจ้าได้สุ่มตัวอย่างทอดแบบสอบถามจำนวน ๘๐ ชุด ให้ผู้รับบริการโดยข้าพเจ้าสามารถเก็บแบบสอบถามได้ ๕๙ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๗๕ และได้ดำเนินการกำหนดขั้นตอนการประเมินผลและประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผลการดำเนินโครงการ รายละเอียดขั้นตอนและผลการประเมินมีดังต่อไปนี้

### ขั้นตอนการประเมินผล

ประเมินสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ : งานบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองทุ่งสง อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุง การให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนเทศบาลเมืองทุ่งสง อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ในครั้งนี้ ข้าพเจ้า นางสาวสุนันท์ ครุฑคาบแก้ว ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการติดตามและประเมินผลโครงการจากการดำเนินโครงการดังกล่าว จึงดำเนินการกำหนดเนื้อหาการประเมิน ดังนี้

#### ๑.ขอบเขตการประเมิน

การประเมินครั้งนี้ เป็นการประเมินเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เกี่ยวกับประเมินสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ : งานบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง มีขอบเขตการประเมิน คือ

๑.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการประเมินผลด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ด้านพึงพอใจของผู้รับบริการ : งานบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการในครั้งต่อไป

๑.๒ ขอบเขตด้านประชากร สุ่มตัวอย่างโดยการทอดแบบสอบถามประชาชนที่มาใช้งานบริการ : งานบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง

๑.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่ จัดเก็บข้อมูล ณ สำนักงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองทุ่งสง อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

#### ๒. แหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการประเมินผลโครงการในครั้งนี้ได้ทำการศึกษาจาก ๒ แหล่ง คือ

๒.๑ ข้อมูลทุติยภูมิ ได้ทำการศึกษาจากเอกสารได้แก่ ๑.พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. ๒๕๓๔ ๒.พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒

๒.๒ ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการใช่มือในแบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้ดำเนินการทอดแบบสอบถามให้กับประชาชนที่ใช้บริการ: งานบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง

### ๓. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนที่เข้ารับการบริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองทุ่งสง ประเมินสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ : งานบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง และดำเนินการทดสอบแบบสอบถามทั้งหมด ๘๐ ชุด และสามารถเก็บแบบสอบถามได้ จำนวน ๕๙ ชุด

### ๔. เครื่องมือในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้มี ได้แก่

๔.๑ แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ : งานบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง ได้ตอบแบบสอบถามและการสุ่มตัวอย่างทดสอบแบบสอบถาม

### ๕. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลคณะผู้ประเมินเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจ ตามขั้นตอนดังนี้

๕.๑ ผู้ประเมิน โดย นางสาวสุนันท์ ครุฑคาบแก้ว

๕.๒ ดำเนินการออกแบบสอบถามและเก็บข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล เพื่อประกอบการประมวลผลข้อมูลและรายงานต่อไป

### ๖. การประมวลผลข้อมูล

คือ การประมวลผล ประเด็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในครั้งนี้ สำหรับคำถามปลายปิดใช้เครื่องมือไมโครคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS โดยการแจกแจงความถี่ของตัวแปร แล้วคำนวณ ค่าเฉลี่ย และสรุปผลการประมวลผลระดับความคิดเห็น

### ๗. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ข้อมูลตามที่ต้องการแล้วนั้นต่อไปจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ตามขั้นตอนต่อไปนี้

๗.๑ วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ร้อยละ

๗.๒ วิเคราะห์ข้อมูลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองทุ่งสง กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ : งานบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง โดยนำแบบสอบถาม มาจัดหมวดหมู่แล้วหาค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) แต่ละรายการ แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ตารางและการบรรยาย

๗.๓ ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาโครงการครั้งต่อไป ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงข้อมูล สรุปข้อมูล หาค่าความถี่ และเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

หาค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เกี่ยวกับ ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยใช้เกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criteria) ซึ่งแบ่งเป็นช่วงๆมีความหมายดังนี้

แบบสอบถามประเมินข้อมูลจากความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ : งานบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง มี ๕ ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์การประเมินผล	
		ระดับผลการดำเนินงาน/ความพึงพอใจ
๔.๕๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
๓.๕๑ - ๔.๕๐	หมายถึง	ระดับมาก
๒.๕๑ - ๓.๕๐	หมายถึง	ระดับปานกลาง
๑.๕๑ - ๒.๕๐	หมายถึง	ระดับน้อย
๑.๐๐ - ๑.๕๐	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ประเมินสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ : งานบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง

การประเมินแบบที่ ๑. ผลการวิเคราะห์แบบข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๒๕	๔๒.๔๐
หญิง	๓๔	๕๗.๖๐
รวม	๕๙	๑๐๐.๐๐

### อภิปรายผล

จากตารางที่ ๑ ผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๖๐ และเป็นเพศชาย จำนวน ๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๔๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
๑๕- ๑๙ ปี	๑๒	๒๐.๓๐
๒๐ - ๒๙ ปี	๑๐	๑๖.๙๐
๓๐ - ๓๙ ปี	๑๘	๓๐.๕๐
๔๐ - ๔๙ ปี	๑๑	๑๘.๖๐
๕๐ - ๕๙ ปี	๔	๖.๘๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๔	๖.๘๐
รวม	๕๙	๑๐๐.๐๐

### อภิปรายผล

จากตารางที่ ๒ ผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี ส่วนใหญ่ระบุอายุ ๓๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕๐ รองลงมาระบุอายุ ๑๕- ๑๙ ปี จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๓๐ ระบุว่าอายุ ๔๐ - ๔๙ ปี จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๖๐ ระบุว่าอายุ ๒๐ - ๒๙ ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๙๐ และลำดับสุดท้ายระบุอายุ ๕๐ - ๕๙ ปี และ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๘๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับการศึกษา สูงสุด

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>ระดับการศึกษาสูงสุด</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๓๑	๕๒.๕๐
ปริญญาตรี	๒๐	๓๓.๙๐
ปริญญาโทและสูงกว่า	๘	๑๓.๖๐
อื่นๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๕๙</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

**อภิปรายผล**

จากตารางที่ ๓ ผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี ส่วนใหญ่ระบุระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๕๐ รองลงมาระบุระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๙๐ และลำดับสุดท้ายระบุว่าจะระดับการศึกษาปริญญาโทและสูงกว่า จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกสถานภาพการทำงาน ในปัจจุบัน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน</b>		
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๓	๒๒.๐๐
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๔	๖.๘๐
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๐	๑๖.๙๐
เกษตรกร	๖	๑๐.๒๐
รับจ้างทั่วไป/กรรมกร	๕	๘.๕๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑๕	๒๕.๔๐
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	๒	๓.๔๐
อื่นๆ	๔	๖.๘๐
<b>รวม</b>	<b>๕๙</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

**อภิปรายผล**

จากตารางที่ ๔ ผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี ส่วนใหญ่ระบุว่าเป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔๐ รองลงมาระบุอาชีพข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐ ระบุอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๙๐ ระบุอาชีพเกษตรกร จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๒๐ ระบุรับจ้างทั่วไป/กรรมกร จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๐ ระบุอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๘๐ ระบุอาชีพอื่นๆ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๘๐ และลำดับสุดท้ายระบุอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๔๐ ตามลำดับ

การประเมินแบบที่ ๒ ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ  
ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ท่านมีความความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ  
งานบริการในประเด็นต่อไปนี้

ตารางที่ ๕ แสดงรายละเอียดความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้รับบริการ : งานบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง

ประเด็นความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑.ท่านมีความพึงพอใจในกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการเพียงใด	๔.๗๗	๐.๔๒	๙๕.๔๐	มากที่สุด
๒.เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรให้บริการอย่างรวดเร็วครบถ้วน เพียงใด	๔.๘๑	๐.๔๓	๙๖.๒๐	มากที่สุด
๓.ท่านมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการเพียงใด	๔.๘๓	๐.๓๘	๙๖.๖๐	มากที่สุด
๔.ท่านมีความพึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการเพียงใด	๔.๘๐	๐.๕๒	๙๖.๐๐	มากที่สุด
รวม	๔.๘๐	๐.๔๔	๙๖.๐๕	มากที่สุด

#### อภิปรายผล

จากตารางที่ ๕ จากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ : งานบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง ที่ตอบแบบสอบถามในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ในภาพรวม ค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยสามารถแยกเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

๑. ท่านมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการเพียงใด ค่าเฉลี่ย ๔.๘๓ อยู่ในระดับมากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรให้บริการอย่างรวดเร็วครบถ้วน เพียงใด ค่าเฉลี่ย ๔.๘๑ อยู่ในระดับมากที่สุด
๓. ท่านมีความพึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการเพียงใด ค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ อยู่ในระดับมากที่สุด
๔. ท่านมีความพึงพอใจในกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการเพียงใด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๗ อยู่ในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ : งานบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง  
คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๕