รายงานผลการดำเนินงานจ้างโครงการจ้างเหมาเก็บข้อมูล สำรวจข้อมูลภาคสนาม โครงการ/กิจกรรมสำคัญของเทศบาลเมืองทุ่งสง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆

กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ : งานบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง

๑.หลักการและเหตุผล

เทศบาลเมืองทุ่งสง จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีโครงสร้างการบริหารที่เป็นอิสระ ในการที่จะกำหนดกรอบนโยบายสำหรับการบริหารงานทั้งด้านการงาน การเงินและการคลัง ตลอดจนการกำหนดกรอบแนวทางในการพัฒนาท้องถิ่นในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของตนเองอย่างเป็นอิสระ ซึ่งรัฐจะเข้าไปควบคุมเท่าที่จะเป็นเท่านั้นจึงเป็นสิ่งที่ดีสำหรับองค์กรบริหารส่วนท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่ เนื่องจากผู้บริหาร ข้าราชการและบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ที่มีความใกล้ชิดกับพี่น้องประชาชนในพื้นที่มากที่สุด ย่อมรับรู้รับทราบปัญหาและความต้องการของพี่น้องประชาชนในพื้นที่ได้มากกว่าและมีความสะดวกในการบริหารกิจการงานพัฒนา หรืองานสร้างเสริมพัฒนาทั้งทางด้านพัฒนาทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม หรือสิ่งแวดล้อมใด ๆ ได้มากกว่าการรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ซึ่งงานบริการที่สำคัญอย่างหนึ่งและต้องให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง คือ การบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองทุ่งสง ซึ่งประกอบไปด้วย ทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการ การขอรหัสประจำบ้านใหม่ และการให้บริการข้อมูลประวัติทะเบียนราษฎร

๒.วัตถุประสงค์กิจกรรม

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองทุ่งสง อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

๒. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุง การให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนเทศบาลเมืองทุ่งสง อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

๓.เป้าหมาย

ประชาชนผู้มารับบริการสำนักงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองทุ่งสง อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช (จำนวนประมาณ ๑๐๐ คน/ วัน)

๔.วัตถุประสงค์การประเมิน

เพื่อจัดเก็บข้อมูลและนำไปใช้เป็นข้อมูลของเทศบาลโดยเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์/เป้าหมายนำผลที่ได้ไปใช้ประกอบในแก้ปัญหาและตัดสินใจทางเลือกที่เหมาะสม

๕.ผลที่คาดว่าจะได้รับของการประเมิน

๑. เทศบาลสามารถนำผลการติดตามไปใช้เป็นฐานข้อมูลเพื่อนำไปใช้ประกอบในการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจทางเลือกที่เหมาะสม

๒. เทศบาลเมืองทุ่งสง สามารถยกระดับคุณภาพการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

การดำเนินงานจัดเก็บข้อมูลภาคสนาม
กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ : งานบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง

ข้าพเจ้า นางสาวสุวนันท์ ครุฑคาบแก้ว ได้สำรวจและเก็บข้อมูลภาคสนาม โดยบันทึกภาพการดำเนินโครงการและจัดเก็บแบบสอบถามประเมินสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ : งานบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง ซึ่งในการดำเนินงานของข้าพเจ้าในครั้งนี้ ได้ดำเนินการออกแบบแบบสอบถามและจัดเก็บแบบสอบถามประเมินสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ : งานบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง ซึ่งข้าพเจ้าได้สุ่มตัวอย่างทอด ***แบบสอบถามจำนวน ๑๓๐ ชุด ให้ผู้รับบริการโดยข้าพเจ้าสามารถเก็บแบบสอบถามได้ ๑๒๖ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๒*** และได้ดำเนินการกำหนดขั้นตอนการประเมินผลและประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผลการดำเนินโครงการ รายละเอียดขั้นตอนและผลการประเมินมีดังต่อไปนี้

ขั้นตอนการประเมินผล

ประเมินสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ : งานบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองทุ่งสง อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุง การให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนเทศบาลเมืองทุ่งสง อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ในครั้งนี้ ข้าพเจ้า นางสาวสุวนันท์ ครุฑคาบแก้ว ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการติดตามและประเมินผลโครงการจากการดำเนินโครงการดังกล่าว จึงดำเนินการกำหนดเนื้อหาการประเมิน ดังนี้

๑.ขอบเขตการประเมิน

การประเมินครั้งนี้ เป็นการประเมินเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เกี่ยวกับประเมินสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ : งานบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง มีขอบเขตการประเมิน คือ

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

๑.๒ ขอบเขตด้านประชากร สุ่มตัวอย่างโดยการทอดแบบสอบถามประชาชนที่มาใช้งานบริการ : งานบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง จำนวน ๑๐๐ คน /วัน

๑.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่ จัดเก็บข้อมูล ณ สำนักงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองทุ่งสง อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

๒. แหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการประเมินผลโครงการในครั้งนี้ได้ทำการศึกษามาจาก ๒ แหล่ง คือ

๒.๑ ข้อมูลทุติยภูมิ ได้ทำการศึกษาจากเอกสารได้แก่ ๑.พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. ๒๕๓๔ ๒.พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒

๒.๒ ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการใช้เครื่องมือในรูปแบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้ดำเนินการทอดแบบสอบถามให้กับประชาชนที่ใช้บริการ: งานบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง

๓.ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนที่เข้ารับการบริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองทุ่งสง ประเมินสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ : งานบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง และดำเนินการทอดแบบสอบถามทั้งหมด ๑๓๐ ชุด และสามารถเก็บแบบสอบถามได้ จำนวน ๑๒๖ ชุด

๔. เครื่องมือในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้มี ได้แก่

๔.๑ แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ : งานบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง ได้ตอบแบบสอบถามและการสุ่มตัวอย่างทอดแบบสอบถาม

๕. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลคณะผู้ประเมินเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจ ตามขั้นตอนดังนี้

๕.๑ ผู้ประเมิน โดย นางสาวสุวนันท์ ครุฑคาบแก้ว

๕.๒ ดำเนินการออกแบบสอบถามและเก็บข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล เพื่อประกอบการประมวลผลข้อมูลและรายงานต่อไป

๖. การประมวลผลข้อมูล

คือ การประมวลผล ประเด็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ สำหรับคำถามปลายปิดใช้เครื่องมือไมโครคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS โดยการแจกแจงความถี่ของตัวแปร แล้วคำนวณ ค่าเฉลี่ย และสรุปผลการประมวลระดับความคิดเห็น

๗.การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ข้อมูลตามที่ต้องการแล้วนั้นต่อไปจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ตามขั้นตอนต่อไปนี้

๗.๑ วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ร้อยละ

๗.๒ วิเคราะห์ข้อมูลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองทุ่งสง กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ : งานบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง โดยนำแบบสอบถาม มาจัดหมวดหมู่แล้วหาค่าเฉลี่ย $\overline{X}$ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) แต่ละรายการแล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ตารางและการบรรยาย

๗.๓ ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาโครงการครั้งต่อไป ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงข้อมูล สรุปข้อมูล หาค่าความถี่ และเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

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

แบบสอบถามประเมินข้อมูลจากความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ : งานบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง มี ๕ ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

เกณฑ์การประเมินผล

ค่าเฉลี่ย		**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	๕๐	๓๙.๗๐
หญิง	๗๖	๖๐.๓๐
รวม	**๑๒๖**	**๑๐๐.๐๐**

อภิปรายผล

จากตารางที่ ๑ ผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๓๐ และเป็นเพศชาย จำนวน ๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๗๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
๑๕- ๑๙ ปี	๒๙	๒๓.๐๐
๒๐ – ๒๙ ปี	๒๓	๑๘.๓๐
๓๐ – ๓๙ ปี	๒๙	๒๓.๐๐
๔๐ – ๔๙ ปี	๒๑	๑๖.๗๐
๕๐ - ๕๙ ปี	๑๕	๑๑.๙๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๙	๗.๑๐
รวม	**๑๒๖**	**๑๐๐.๐๐**

อภิปรายผล

จากตารางที่ ๒ ผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ส่วนใหญ่ระบุอายุ ๑๕- ๑๙ ปี และ๓๐ – ๓๙ ปี จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๐ รองลงมาระบุอายุ ๒๐ – ๒๙ ปี จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๐ ระบุว่าอายุ ๔๐ – ๔๙ ปี จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๗๐ ระบุว่าอายุ ๕๐ - ๕๙ ปี จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๙๐ และลำดับสุดท้ายระบุอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๑๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๗๕	๕๙.๕๒
ปริญญาตรี	๓๙	๓๑.๐๐
ปริญญาโทและสูงกว่า	๑๒	๙.๕๐
อื่นๆ	-	-
รวม	**๑๒๖**	**๑๐๐.๐๐**

อภิปรายผล

จากตารางที่ ๓ ผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ส่วนใหญ่ระบุระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๕๒ รองลงมาระบุระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๐ และลำดับสุดท้าย ระบุระดับการศึกษาปริญญาโทและสูงกว่า จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๕๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกสถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน		
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๒๕	๑๙.๘๐
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๘	๖.๓๐
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒๓	๑๘.๓๐
เกษตรกร	๙	๗.๑๐
รับจ้างทั่วไป/กรรมกร	๑๔	๑๑.๑๐
นักเรียน/นักศึกษา	๓๗	๒๙.๔๐
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	๖	๔.๘๐
อื่นๆ	๔	๓.๒๐
รวม	**๑๒๖**	**๑๐๐.๐๐**

อภิปรายผล

จากตารางที่ ๔ ผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ส่วนใหญ่ระบุว่าเป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔๐ รองลงมาระบุอาชีพข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๘๐ ระบุอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๐ ระบุอาชีพรับจ้างทั่วไป/กรรมกร จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๐ ระบุอาชีพกษตรกร จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๑๐ ระบุอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๓๐ ระบุอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๘๐ และลำดับสุดท้ายระบุว่าอื่นๆ ได้แก่ ทนายความ ว่างงาน จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๒๐ ตามลำดับ

การประเมินแบบที่ ๒ ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ
ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ท่านมีความความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการในประเด็นต่อไปนี้
ตารางที่ ๕ แสดงรายละเอียดความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้รับบริการ : งานบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง

ประเด็นความคิดเห็น	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑.ท่านมีความพึงพอใจในกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการเพียงใด	๔.๗๔	๐.๔๖	๙๔.๘๐	**มากที่สุด**
๒.เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรให้บริการอย่างรวดเร็วครบถ้วน เพียงใด	๔.๘๒	๐.๔๑	๙๖.๔๐	**มากที่สุด**
๓.ท่านมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการเพียงใด	๔.๗๙	๐.๓๑	๙๕.๘๐	**มากที่สุด**
๔.ท่านมีความพึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการเพียงใด	๔.๗๙	๐.๔๘	๙๕.๘๐	**มากที่สุด**
รวม	**๔.๗๙**	**๐.๔๒**	**๙๕.๗๐**	**มากที่สุด**

อภิปรายผล

จากตารางที่ ๕ จากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ : งานบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง ที่ตอบแบบสอบถามในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ในภาพรวม **ค่าเฉลี่ย ๔.๗๙ อยู่ในระดับมากที่สุด** โดยสามารถแยกเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรให้บริการอย่างรวดเร็วครบถ้วน ถูกต้อง เพียงใด **ค่าเฉลี่ย ๔.๘๒ อยู่ในระดับมากที่สุด**
๒. ท่านมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการเพียงใด และท่านมีความพึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการเพียงใด **ค่าเฉลี่ย ๔.๗๙ อยู่ในระดับมากที่สุด**
๓. ท่านมีความพึงพอใจในกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการเพียงใด **ค่าเฉลี่ย ๔.๗๔ อยู่ในระดับมากที่สุด**

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ : งานบริการเทศบาลเมืองทุ่งสง
คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๐

ตอนที่ ๓ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น

๑.การบริการดีมากแล้ว
๒.การบริการรวดเร็ว ให้บริการสุภาพเรียบร้อย คำพูดอ่อนน้อมสุภาพ