



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลกุตุสิม อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์

ที่ กส ๕๒๗๐๑/๑๗๓

วันที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของงานทะเบียนราษฎร และงานทะเบียนพาณิชย์  
เทศบาลตำบลกุตุสิม

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลกุตุสิม

ตามที่ เทศบาลตำบลกุตุสิม ได้สำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และงานทะเบียนพาณิชย์ เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐาน ในการบริการประชาชน และบุคลากรภายในองค์กร สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการ และอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการ กระตุ้นให้มีการปรับปรุงพัฒนางานทะเบียนราษฎร และงานทะเบียนพาณิชย์ ทั้งในด้านระบบการปฏิบัติงาน พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สุภาพ และเป็นมิตรกับประชาชน สร้างความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชนที่ได้รับบริการ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร นั้น

สำนักปลัดเทศบาล ได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามผู้มาใช้บริการ และทำการประมวลผลเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และงานทะเบียนพาณิชย์ รายละเอียดปรากฏตามที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางรัญวีย์ หาศิริ)

เจ้าพนักงานทะเบียนชำนาญงาน

ความเห็นของหัวหน้าฝ่าย

จ.อ.

(มีชัย ฤทธิไกรศรี)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

นางสาว เพ็ญ ศรีสกุลพรพงษ์ ไร่ไพฑูริย์

(นางสุพรรณษา ฐานสินพูล)


หัวหน้าสำนักปลัด

/ความเห็น


ความเห็นของปลัดเทศบาล

- ตรง -

พ.จ.อ.

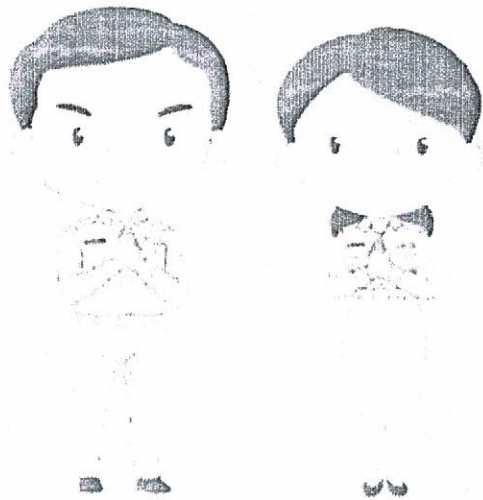
  
(ศิวานันท์ จารุชัยศิริวรกุล)  
ปลัดเทศบาล

ความเห็นของนายกเทศมนตรี

  
(นางสาววิภาวี บุญเรือง)  
นายกเทศมนตรีตำบลกุตลิม



การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการ  
งานทะเบียนราษฎร และงานทะเบียนพาณิชย์



สำนักปลัด เทศบาลตำบลกุดสิม

อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์

โทร. ๐๔๓-๘๕๙๐๘๗ ต่อ ๖๐๖

โทรสาร. ๐๔๓-๘๕๙๕๘๗

## คำนำ

การให้บริการประชาชน ถือเป็นภารกิจสำคัญของหน่วยงานราชการที่ต้องบริการ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด เทศบาลตำบลกุดสิม เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งมีหน้าที่ในการบริการประชาชน ในด้านต่างๆ โดยมุ่งหวังให้ผู้ขอรับบริการได้รับบริการที่ดีที่สุด และเกิดความพึงพอใจสูงสุด ทั้งในด้านการบริการและบุคลากรผู้ให้บริการ ดังนั้น จึงต้องกระตุ้นให้มีการปรับปรุงพัฒนางานทะเบียนราษฎร และงานทะเบียนพาณิชย์ ทั้งในด้านระบบการปฏิบัติงาน พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สุภาพ และเป็นมิตรกับประชาชน สร้างความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชนที่ได้รับบริการ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

สำนักปลัด เทศบาลตำบลกุดสิม

## สารบัญ

| เรื่อง  | หน้า |
|---|------|
| บทที่ ๑ บทนำ  | ๑    |
| บทที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม  | ๒    |
| บทที่ ๓ ผลการประเมินแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน<br>ต่อการใช้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานทะเบียนพาณิชย์ | ๓    |
| บทที่ ๔ สรุป อภิปรายผล  | ๗    |

## บทที่ ๑

## บทนำ

## หลักการและเหตุผล

เนื่องด้วย สำนักปลัดเทศบาลตำบลกุศลนิคม มีหน้าที่ให้บริการประชาชนในด้านงานทะเบียนราษฎร และงานทะเบียนพาณิชย์ เพื่อบริการประชาชนในพื้นที่ รวมถึงบุคลากรภายในเทศบาลตำบลกุศลนิคม โดยมุ่งหวังให้ผู้ขอรับบริการได้รับบริการที่ดีที่สุด และเกิดความพึงพอใจสูงสุด ทั้งในด้านการบริการและบุคลากรผู้ให้บริการ ดังนั้น จึงต้องกระตุ้นให้มีการปรับปรุงพัฒนางานทะเบียนราษฎร และงานทะเบียนพาณิชย์ ทั้งในด้านระบบการปฏิบัติงาน พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สุภาพ และเป็นมิตรกับประชาชน สร้างความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชนที่ได้รับบริการ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร จึงได้จัดทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ขึ้น

## วัตถุประสงค์

๑ เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร และงานทะเบียนพาณิชย์ สำนักปลัดเทศบาลตำบลกุศลนิคม

๒ เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานในการบริการประชาชนและบุคลากรภายในองค์กร สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชน ของสำนักปลัดเทศบาลตำบลกุศลนิคม

๓ เพื่อให้ผู้ขอรับบริการได้รับบริการที่ดีที่สุด และเกิดความพึงพอใจสูงสุด

## ด้านระยะเวลา

การศึกษานี้เริ่มดำเนินการตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ รวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น ๑ ปี

## เครื่องมือที่ใช้

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ เป็นเวลา ๑๒ เดือน โดยแบ่งรายละเอียดการประเมินออกเป็น

๑. งานทะเบียนราษฎร จำนวน ๑๒๐ ชุด
๒. งานทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๔๘ ชุด

บทที่ ๒

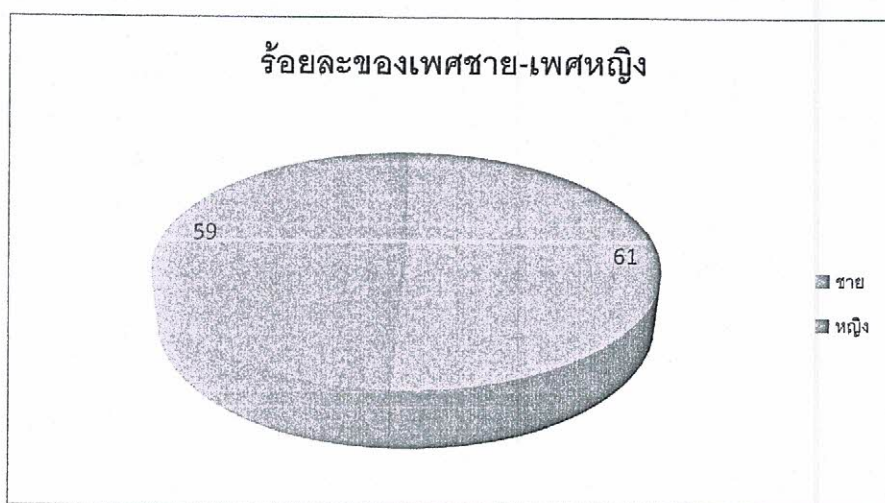
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการงานทะเบียนราษฎร และงานทะเบียนพาณิชย์  
ตอนที่ ๑

- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานทะเบียนราษฎร

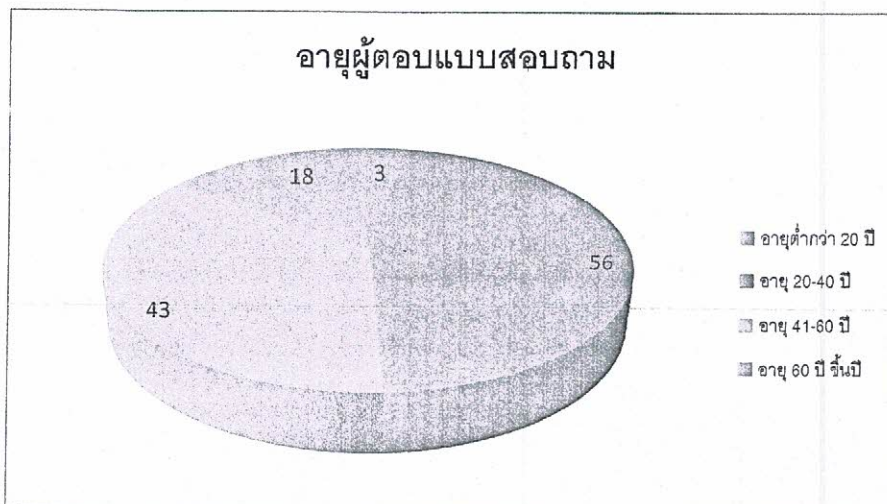
มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการงานทะเบียนราษฎร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๑๒๐ คน ซึ่งแบ่งเป็นรายละเอียด ดังนี้

|            |       |       |               |      |
|------------|-------|-------|---------------|------|
| ๑.๑ เพศชาย | จำนวน | ๖๐ คน | คิดเป็นร้อยละ | ๕๐.๘ |
| เพศหญิง    | จำนวน | ๕๙ คน | คิดเป็นร้อยละ | ๔๙.๒ |



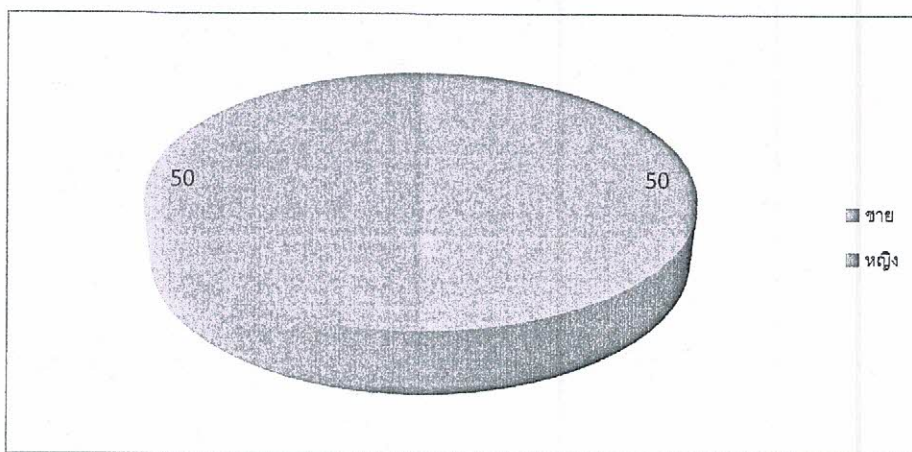
๑.๒ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

|                    |       |       |               |      |
|--------------------|-------|-------|---------------|------|
| อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี | จำนวน | ๓ คน  | คิดเป็นร้อยละ | ๒.๕  |
| อายุ ๒๐ - ๔๐ ปี    | จำนวน | ๕๖ คน | คิดเป็นร้อยละ | ๔๖.๗ |
| อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี    | จำนวน | ๔๓ คน | คิดเป็นร้อยละ | ๓๕.๘ |
| อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป   | จำนวน | ๑๘ คน | คิดเป็นร้อยละ | ๑๕.๐ |



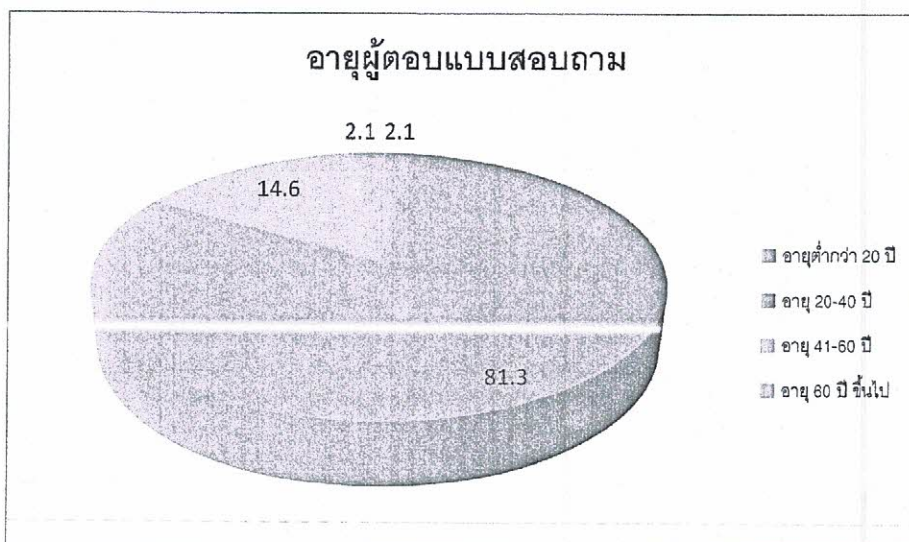
- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานทะเบียนพาณิชย์  
 มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการงานทะเบียนพาณิชย์ ประจำปี  
 งบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๔๘ คน ซึ่งแบ่งเป็นรายละเอียด ดังนี้

|            |       |       |               |    |
|------------|-------|-------|---------------|----|
| ๑.๑ เพศชาย | จำนวน | ๒๔ คน | คิดเป็นร้อยละ | ๕๐ |
| เพศหญิง    | จำนวน | ๒๔ คน | คิดเป็นร้อยละ | ๕๐ |



๑.๒ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

|                    |       |       |               |      |
|--------------------|-------|-------|---------------|------|
| อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี | จำนวน | ๑ คน  | คิดเป็นร้อยละ | ๒.๑  |
| อายุ ๒๐ - ๔๐ ปี    | จำนวน | ๓๙ คน | คิดเป็นร้อยละ | ๘๑.๓ |
| อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี    | จำนวน | ๗ คน  | คิดเป็นร้อยละ | ๑๔.๖ |
| อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป   | จำนวน | ๑ คน  | คิดเป็นร้อยละ | ๒.๑  |





บทที่ ๓

ผลการประเมินแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร

และงานทะเบียนพาณิชย์ สำนักงานปลัดเทศบาลตำบลภูทิว ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้เป็นสถิติพื้นฐาน ได้แก่ค่าร้อยละ (Percent), ค่าเฉลี่ย (Mean)

ใช้ข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยเกณฑ์การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความพึงพอใจมีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ย ดังนี้

- ๒.๕๐ - ๓.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
- ๒.๐๐ - ๒.๔๙ หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
- ๑.๕๐ - ๑.๙๙ หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย

๒.๑ ระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และงานทะเบียนพาณิชย์ ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลภูทิว มีความเหมาะสมเพียงใด

- ระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลภูทิว อยู่ในระดับมาก

| ประเด็น                    | ค่าเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ |
|----------------------------|-----------|------------------|
| การให้บริการของเจ้าหน้าที่ | ๒.๗๓      | มาก              |
| ผลการประเมินโดยเฉลี่ย      | ๒.๗๓      | มาก              |

- ระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการงานทะเบียนพาณิชย์ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลภูทิว อยู่ในระดับมาก

| ประเด็น                    | ค่าเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ |
|----------------------------|-----------|------------------|
| การให้บริการของเจ้าหน้าที่ | ๒.๖๕      | มาก              |
| ผลการประเมินโดยเฉลี่ย      | ๒.๖๕      | มาก              |

๒.๒ ระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และงานทะเบียนพาณิชย์ ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลภูทิว มีความเหมาะสมเพียงใด

- ระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานทะเบียนราษฎร อยู่ในระดับมาก

| ประเด็น                        | ค่าเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ |
|--------------------------------|-----------|------------------|
| ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ | ๒.๘๕      | มาก              |
| ผลการประเมินโดยเฉลี่ย          | ๒.๘๕      | มาก              |

- ระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานทะเบียนพาณิชย์ อยู่ในระดับมาก

| ประเด็น                        | ค่าเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ |
|--------------------------------|-----------|------------------|
| ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ | ๒.๘๓      | มาก              |
| ผลการประเมินโดยเฉลี่ย          | ๒.๘๓      | มาก              |

**๒.๓ สรุปความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร และงานทะเบียนพาณิชย์ เทศบาลตำบลกุตุลิม**

๒.๓.๑ ผลการประเมินพบว่า ร้อยละของความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกุตุลิม มีค่าคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ โดยสรุปผลการประเมิน ได้ดังนี้

- ระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลกุตุลิม มีความเหมาะสมเพียงใด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐
- ระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลกุตุลิม มีความเหมาะสมเพียงใด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐

๒.๓.๒ ผลการประเมินพบว่า ร้อยละของความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการงานทะเบียนพาณิชย์ เทศบาลตำบลกุตุลิม มีค่าคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๓ โดยสรุปผลการประเมิน ได้ดังนี้

- ระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการงานทะเบียนพาณิชย์ ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลกุตุลิม มีความเหมาะสมเพียงใด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๓
- ระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานทะเบียนพาณิชย์ ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลกุตุลิม มีความเหมาะสมเพียงใด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๓

**๒.๔ ข้อเสนอแนะของประชาชนชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร และงานทะเบียนพาณิชย์ เทศบาลตำบลกุตุลิม**

- บริการดีเยี่ยม เป็นมิตรกับผู้มาใช้บริการ
- ให้บริการอย่างรวดเร็ว
- เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ

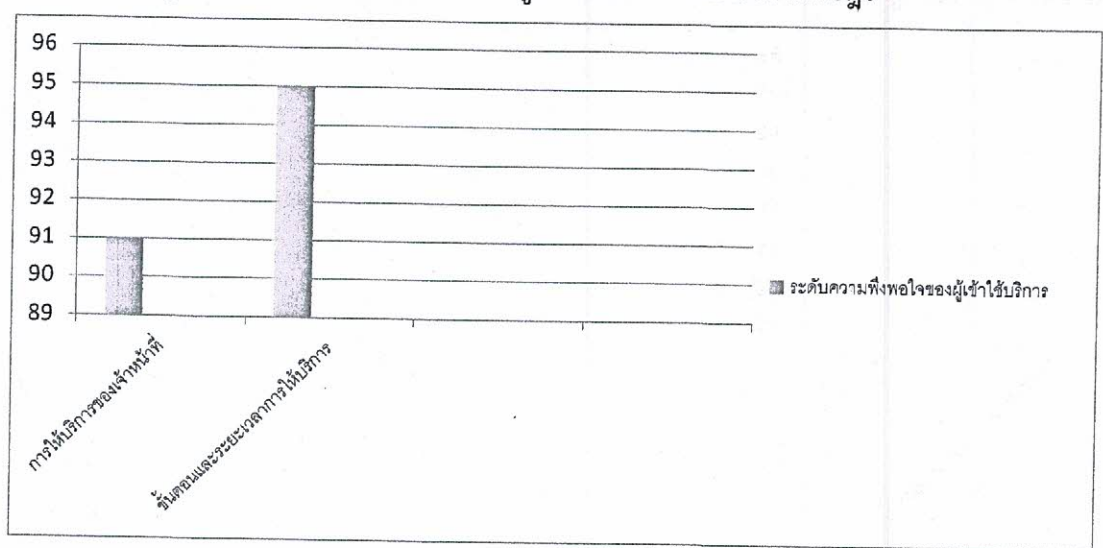
บทที่ ๔

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุป

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานทะเบียนพาณิชย์ สำนักปลัดเทศบาลตำบลกุตุลิม เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนางานทะเบียนราษฎร และงานทะเบียนพาณิชย์ ทั้งในด้านระบบการปฏิบัติงาน พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สุภาพ และเป็นมิตรกับประชาชน สร้างความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชนที่ได้รับบริการ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร ผลการประเมินสรุปได้ ดังนี้

แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร



ด้านงานทะเบียนราษฎร

อันดับ ๑ ระดับความพึงพอใจด้าน ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐

แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการงานทะเบียนพาณิชย์

