



รายงานประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลกุตุลิม
ในปีงบประมาณ ๒๕๖๓



สำนักปลัด เทศบาลตำบลกุตุลิม
อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์
โทร. ๐๔๓-๘๕๙๐๘๗ ต่อ ๖๐๖
โทรสาร. ๐๔๓-๘๕๙๕๘๗

คำนำ

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

สำนักปลัด เทศบาลตำบลกุดสีม

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
บทที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๒
บทที่ ๓ ผลการประเมินแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ต่อการใช้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานทะเบียนพาณิชย์	๔
บทที่ ๔ สรุป อภิปรายผล	๗

บทที่ ๑ บทนำ

หลักการและเหตุผล

เนื่องด้วย สำนักปลัดเทศบาลตำบลกุตุลิม มีหน้าที่ให้บริการประชาชนในด้านงานทะเบียนราษฎร และงานทะเบียนพาณิชย์ เพื่อบริการประชาชนในพื้นที่ รวมถึงบุคลากรภายในเทศบาลตำบลกุตุลิม โดยมุ่งหวังให้ผู้ขอรับบริการได้รับบริการที่ดีที่สุด และเกิดความพึงพอใจสูงสุด ทั้งในด้านการบริการและบุคลากรผู้ให้บริการ ดังนั้น จึงต้องกระตุ้นให้มีการปรับปรุงพัฒนางานทะเบียนราษฎร และงานทะเบียนพาณิชย์ ทั้งในด้านระบบการปฏิบัติงาน พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สุภาพ และเป็นมิตรกับประชาชน สร้างความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชนที่ได้รับบริการ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร จึงได้จัดทำการศึกษาสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ขึ้น

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร และงานทะเบียนพาณิชย์ สำนักปลัดเทศบาลตำบลกุตุลิม
๒. เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานในการบริการประชาชนและบุคลากรภายในองค์กร สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชน ของสำนักปลัดเทศบาลตำบลกุตุลิม
๓. เพื่อให้ผู้ขอรับบริการได้รับบริการที่ดีที่สุด และเกิดความพึงพอใจสูงสุด

ด้านระยะเวลา

การศึกษานี้เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ .

เครื่องมือที่ใช้

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ เป็นเวลา ๑๒ เดือน โดยแบ่งรายละเอียดการประเมินออกเป็น

๑. งานทะเบียนราษฎร มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๔๐ คน
๒. งานทะเบียนพาณิชย์ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๐ คน

บทที่ ๒

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการงานทะเบียนราษฎร และงานทะเบียนพาณิชย์
ตอนที่ ๑

- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานทะเบียนราษฎร

มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการงานทะเบียนราษฎร ประจำปี
งบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๒๔๐ คน ซึ่งแบ่งเป็นรายละเอียด ดังนี้

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๑๙	๔๙.๖
หญิง	๑๒๑	๕๐.๔
รวม	๒๔๐	๑๐๐
๒. อายุ		
๑๘ - ๒๕ ปี	๓๖	๑๕.๐
๒๖ - ๓๕ ปี	๗๗	๓๒.๑
๓๖ - ๕๐ ปี	๘๘	๓๖.๗
มากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป	๓๙	๑๖.๓
รวม	๒๔๐	๑๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๓๔	๑๔.๒
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๙	๗.๙
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๖๖	๒๗.๕
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๓๕	๑๔.๖
ปริญญาตรี	๕๘	๒๔.๒
สูงกว่าปริญญาตรี	๒๘	๑๑.๗
รวม	๒๔๐	๑๐๐
๔. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๓๗	๑๕.๔
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๔๐	๑๖.๗
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๒๓	๙.๖
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๒๗	๑๑.๓
นักเรียน/นักศึกษา	๗	๒.๙
รับจ้างทั่วไป	๓๙	๑๖.๓
เกษตรกร	๕๕	๒๒.๙
อื่นๆ	๑๒	๕.๐
รวม	๒๔๐	๑๐๐

- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานทะเบียนพาณิชย์

มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการงานทะเบียนพาณิชย์ ประจำปี
งบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๕๐ คน ซึ่งแบ่งเป็นรายละเอียด ดังนี้

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๐	๔๐
หญิง	๓๐	๖๐
รวม	๕๐	๑๐๐
๒. อายุ		
๑๘ - ๒๕ ปี	๕	๑๐
๒๖ - ๓๕ ปี	๑๒	๒๔
๓๖ - ๕๐ ปี	๑๕	๓๐
มากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป	๑๘	๓๖
รวม	๕๐	๑๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๗	๑๔
มัธยมศึกษาตอนต้น	๘	๑๖
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๑๐	๒๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๑	๒๒
ปริญญาตรี	๑๒	๒๔
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๔
รวม	๕๐	๑๐๐
๔. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๓	๖
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๑	๒
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๑๔	๒๘
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๒๘	๕๖
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
รับจ้างทั่วไป	-	-
เกษตรกร	๔	๘
อื่นๆ	-	-
รวม	๕๐	๑๐๐

บทที่ ๓

ผลการประเมินแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการงานทะเบียนราษฎร
และงานทะเบียนพาณิชย์ สำนักปลัดเทศบาลตำบลกุศลิม ปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้เป็นสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percent), ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ใช้ข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยเกณฑ์การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความพึงพอใจมีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ย ดังนี้

๔.๕๐ – ๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด

๓.๕๐ – ๔.๔๙ หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

๒.๕๐ – ๓.๔๙ หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง

๑.๕๐ – ๒.๔๙ หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย

๐.๐๐ – ๑.๔๙ หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

- ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยแสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

รายละเอียดการให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	\bar{X}	ร้อยละ	S.D.	ระดับ
ด้านกระบวนการให้บริการ				
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๐.๕๙	มากที่สุด
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๕๒	๙๐.๔๐	๐.๖๐	มากที่สุด
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๔๘	๘๙.๖๐	๐.๕๖	มาก
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๔๐	๘๘.๐๐	๐.๖๐	มาก
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๔๔	๘๘.๘๐	๐.๕๘	มาก
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๓๒	๘๖.๔๐	๐.๖๗	มาก
ด้านบุคลากร				
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๓	๙๐.๖๐	๐.๕๖	มากที่สุด
๒. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	๔.๕๓	๙๐.๖๐	๐.๕๖	มากที่สุด
๓. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๓	๙๐.๖๐	๐.๕๕	มากที่สุด

รายละเอียดการให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	\bar{X}	ร้อยละ	S.D.	ระดับ
๔. มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นมิตรที่ดีต่อผู้มารับบริการ	๔.๕๖	๙๑.๒๐	๐.๕๕	มากที่สุด
๕. เอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ	๔.๕๓	๙๐.๖๐	๐.๕๖	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๓๙	๘๗.๘๐	๐.๖๐	มาก
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๔.๔๐	๘๘.๐๐	๐.๖๕	มาก
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๔๕	๘๙.๐๐	๐.๕๘	มาก
รวม	๔.๔๗	๘๙.๓๓	๐.๕๙	มาก

- ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการงานทะเบียนพาณิชย์ โดยแสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

รายละเอียดการให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	\bar{X}	ร้อยละ	S.D.	ระดับ
ด้านกระบวนการให้บริการ				
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๔๔	๘๘.๘๐	๐.๖๘	มาก
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๕๘	๙๑.๖๐	๐.๖๔	มากที่สุด
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๐.๕๘	มากที่สุด
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๔๔	๘๘.๘๐	๐.๗๑	มาก
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๔๖	๘๙.๒๐	๐.๗๑	มาก
ด้านบุคลากร				
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๘	๙๑.๖๐	๐.๕๘	มากที่สุด
๒. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	๔.๕๘	๙๑.๖๐	๐.๖๑	มากที่สุด
๓. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๘	๙๑.๖๐	๐.๖๔	มากที่สุด
๔. มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นมิตรที่ดีต่อผู้มารับบริการ	๔.๖๘	๙๓.๖๐	๐.๕๕	มากที่สุด
๕. เอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ	๔.๕๖	๙๑.๒๐	๐.๖๑	มากที่สุด

รายละเอียดการให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	\bar{X}	ร้อยละ	S.D.	ระดับ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๔๖	๘๙.๒๐	๐.๓๑	มากที่สุด
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๔.๓๘	๘๗.๖๐	๐.๓๘	มาก
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๔๒	๘๘.๔๐	๐.๘๔	มาก
รวม	๔.๕๑	๙๐.๒๔	๐.๖๗	มากที่สุด

บทที่ ๔

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุป

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

ด้านงานทะเบียนราษฎร

อันดับ ๑ ระดับความพึงพอใจด้าน บุคลากร มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี เป็นมิตรที่ดีต่อผู้มารับบริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐

ด้านงานทะเบียนพาณิชย์

อันดับ ๑ ระดับความพึงพอใจด้าน บุคลากร มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี เป็นมิตรที่ดีต่อผู้มารับบริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐

หมายเหตุ : การบริการงานทะเบียนราษฎร และงานทะเบียนพาณิชย์มีค่าคะแนนความพึงพอใจด้าน บุคลากร มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี เป็นมิตรที่ดีต่อผู้มารับบริการ อยู่ที่ ระดับ **มากที่สุด** คิดเป็นร้อยละ **๙๒.๔๐**

อภิปรายผล

จากผลการประเมิน พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการงานทะเบียนราษฎรและงานทะเบียนพาณิชย์ แสดงให้เห็นว่าสำนักปลัดเทศบาลตำบลกุดสิม มีศักยภาพสูงในการบริการงานทะเบียนราษฎรและงานทะเบียนพาณิชย์ เป็นอย่างดีเยี่ยม และเท่าเทียมเสมอภาค สำหรับผลการประเมินพบว่า

งานทะเบียนราษฎร มีค่าคะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ **๘๙.๓๓**

งานทะเบียนพาณิชย์ มีค่าคะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ **๙๐.๒๔**

โดยสรุป งานทะเบียนราษฎรและงานทะเบียนพาณิชย์ สำนักปลัดเทศบาลตำบลกุดสิม มีความพร้อมในการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ และสามารถให้บริการได้อย่างดีเยี่ยม