



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ  
งานทะเบียนราษฎร และงานทะเบียนพาณิชย์  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕



เทศบาลตำบลกุตสิม  
อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์

[www.kudsim.go.th](http://www.kudsim.go.th)

โทร. ๐-๔๓๔๕๙-๐๘๗ ต่อ ๖๐๖

## คำนำ

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

สำนักปลัด เทศบาลตำบลฤๅษี

## สารบัญ

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

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

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

#### วัตถุประสงค์

๑ เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร และงานทะเบียนพาณิชย์ สำนักปลัดเทศบาลตำบลกุตุลิม

๒ เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานในการบริการประชาชนและบุคลากรภายในองค์กร สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชน ของสำนักปลัดเทศบาลตำบลกุตุลิม

๓ เพื่อให้ผู้ขอรับบริการได้รับบริการที่ดีที่สุด และเกิดความพึงพอใจสูงสุด

#### ด้านระยะเวลา

การศึกษานี้เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ รวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น ๑ ปี

#### เครื่องมือที่ใช้

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ เป็นเวลา ๑๒ เดือน โดยแบ่งรายละเอียดการประเมินออกเป็น

๑. งานทะเบียนราษฎร จำนวน ๑๒๐ ชุด

๒. งานทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๔๘ ชุด

บทที่ ๒

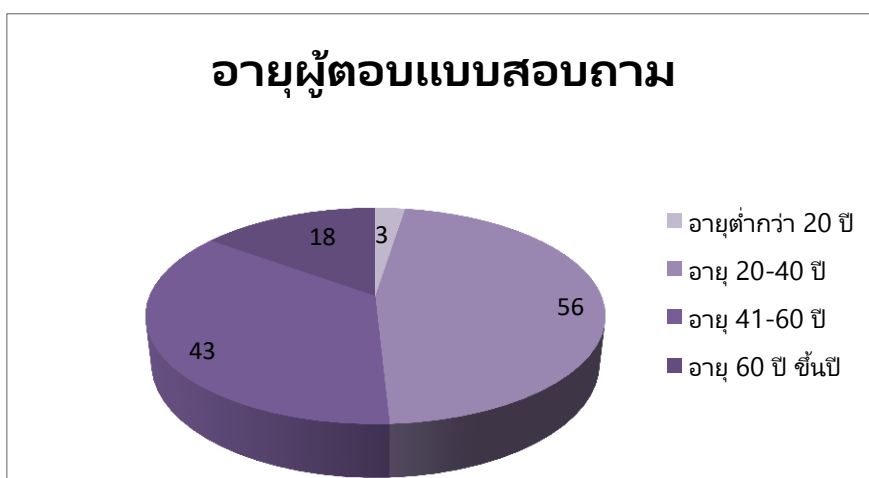
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และงานทะเบียนพาณิชย์

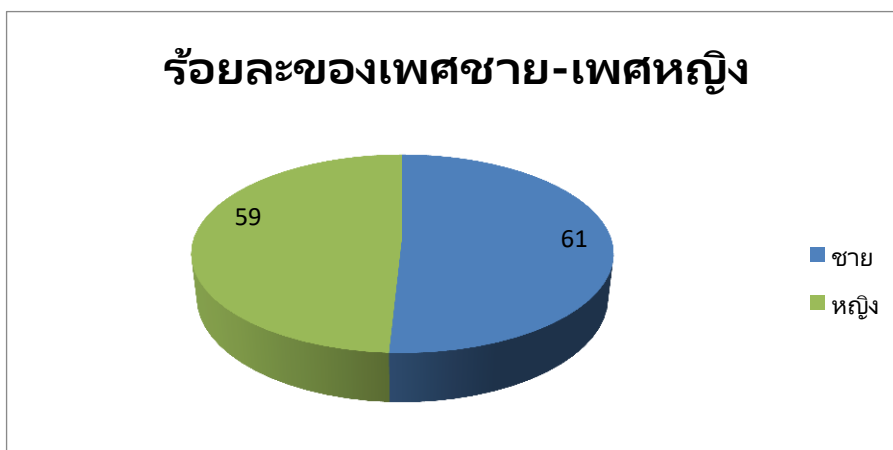
ตอนที่ ๑

- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานทะเบียนราษฎร

มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๑๒๐ คน ซึ่งแบ่งเป็นรายละเอียด ดังนี้



๑.๑ เพศชาย จำนวน ๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๘  
 เพศหญิง จำนวน ๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๒



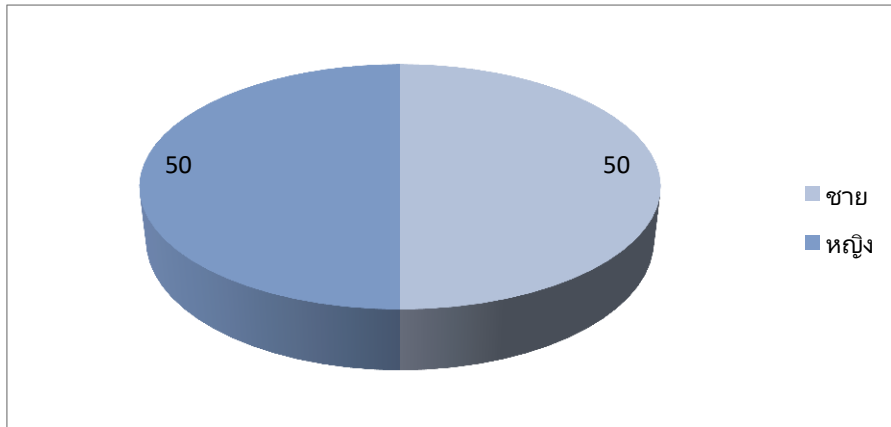
๑.๒ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

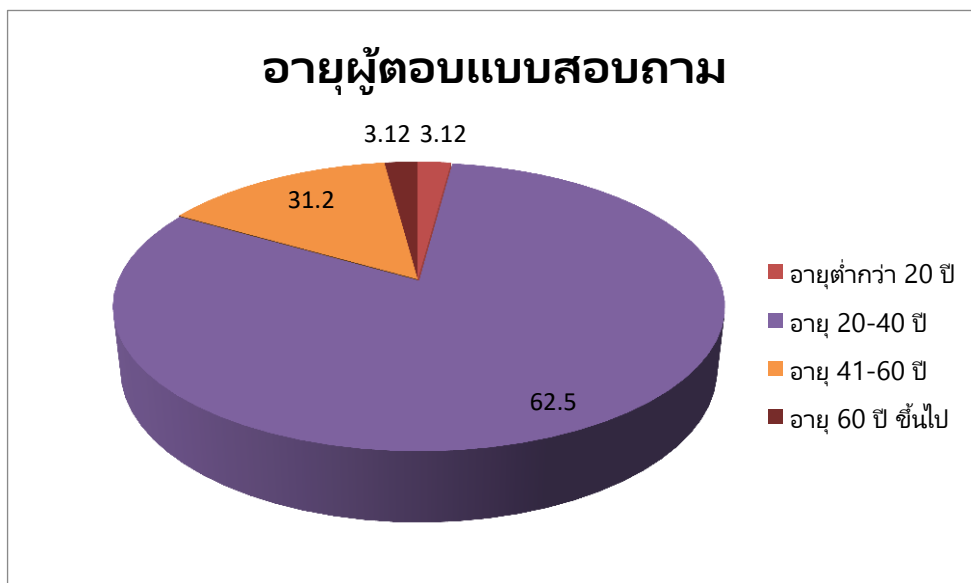
มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการงานทะเบียนพาณิชย์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๖๔ คน ซึ่งแบ่งเป็นรายละเอียด ดังนี้

๑.๑ เพศชาย	จำนวน	๓๒ คน	คิดเป็นร้อยละ	๕๐
เพศหญิง	จำนวน	๓๒ คน	คิดเป็นร้อยละ	๕๐



๑.๒ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน	๒ คน	คิดเป็นร้อยละ	๓.๑๒
อายุ ๒๐ - ๔๐ ปี	จำนวน	๔๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๖๒.๕
อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี	จำนวน	๒๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๑.๒
อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน	๒ คน	คิดเป็นร้อยละ	๓.๑๒



## บทที่ ๓

ผลการประเมินแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการงานทะเบียนราษฎร  
และงานทะเบียนพาณิชย์ สำนักปลัดเทศบาลตำบลกุตุลิม ปีงบประมาณ ๒๕๖๕  
ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้เป็นสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (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 ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลกุตุลิม มีความเหมาะสมเพียงใด

- ระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลกุตุลิม อยู่ในระดับมาก

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒.๓/๓	มาก
ผลการประเมินโดยเฉลี่ย	๒.๓/๓	มาก

- ระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการงานทะเบียนพาณิชย์ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลกุตุลิม อยู่ในระดับมาก

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒.๖๕	มาก
ผลการประเมินโดยเฉลี่ย	๒.๖๕	มาก

๒.๒ ระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และงานทะเบียนพาณิชย์ ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลกุตุลิม 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 ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลกุตุลิมมีความเหมาะสมเพียงใด 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 ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลกุตุลิมมีความเหมาะสมเพียงใด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๓

- ระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานทะเบียนพาณิชย์ ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลกุตุลิม มีความเหมาะสมเพียงใด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๓

### ๒.๔ ข้อเสนอแนะของประชาชนชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร และงานทะเบียนพาณิชย์ เทศบาลตำบลกุตุลิม

- บริการดีเยี่ยม เป็นมิตรกับผู้มาใช้บริการ
- ให้บริการอย่างรวดเร็ว
- เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ



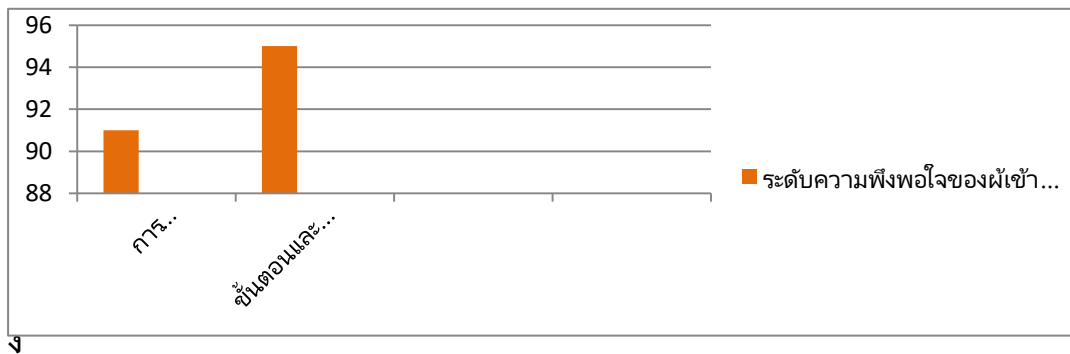
## บทที่ ๔

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### สรุป

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

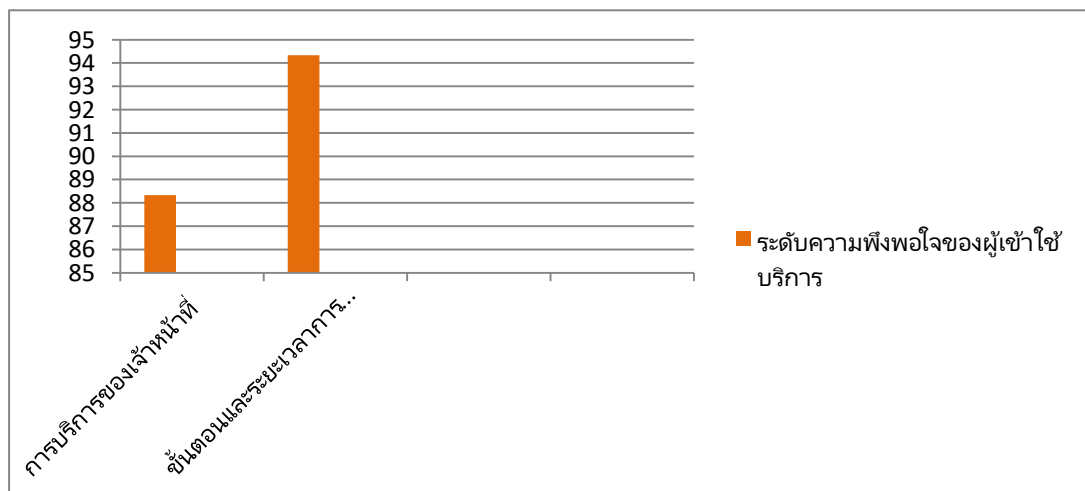
แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร



#### งานทะเบียนราษฎร

อันดับ ๑ ระดับความพึงพอใจด้าน ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐

แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการงานทะเบียนพาณิชย์



## ด้านงานทะเบียนพาณิชย์

อันดับ ๑ ระดับความพึงพอใจด้าน ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๓

**หมายเหตุ :** การบริการงานทะเบียนราษฎร และงานทะเบียนพาณิชย์มีค่าคะแนนความพึงพอใจด้าน ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อยู่ที่ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๖

## อภิปรายผล


จากผลการประเมิน พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการงานทะเบียนราษฎรและงานทะเบียนพาณิชย์ แสดงให้เห็นว่าสำนักปลัดเทศบาลตำบลลุดลิม มีศักยภาพสูงในการบริการงานทะเบียนราษฎรและงานทะเบียนพาณิชย์ เป็นอย่างดีเยี่ยม และเท่าเทียมเสมอภาคสำหรับผลการประเมินพบว่า

งานทะเบียนราษฎร มีค่าคะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐

งานทะเบียนพาณิชย์ มีค่าคะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๓

โดยสรุป งานทะเบียนราษฎรและงานทะเบียนพาณิชย์ สำนักปลัดเทศบาลตำบลลุดลิม มีความพร้อมในการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ และสามารถให้บริการได้อย่างดีเยี่ยม

# เทศบาลตำบลกุดสีม

 ๙๙๙ หมู่ ๑๔ ต.คุ่มเกล้า อ.เขาวง จ.  
กาฬสินธุ์ ๔๖๑๖๐



๐๔๓-๘๕๙-๐๘๓



[www.kudsim.go.th](http://www.kudsim.go.th)



ทต.กุดสีม อ.เขาวง จ.กาฬสินธุ์

