



การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
งานทะเบียนราษฎร และงานทะเบียนพาณิชย์



สำนักปลัด เทศบาลตำบลกุตุลิม

อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์

โทร. ๐๔๓-๘๕๙๐๘๓ ต่อ ๖๐๖

โทรสาร. ๐๔๓-๘๕๙๕

คำนำ

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

สำนักปลัด เทศบาลตำบลกุตุลิม

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
บทที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๒
บทที่ ๓ ผลการประเมินแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ต่อการใช้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานทะเบียนพาณิชย์	๓
บทที่ ๔ สรุป อภิปรายผล	๓๗

บทที่ ๑

บทนำ

หลักการและเหตุผล

เนื่องด้วย สำนักปลัดเทศบาลตำบลลุดลิม มีหน้าที่ให้บริการประชาชนในด้านงานทะเบียนราษฎร และงานทะเบียนพาณิชย์ เพื่อบริการประชาชนในพื้นที่ รวมถึงบุคลากรภายในเทศบาลตำบลลุดลิม โดยมุ่งหวังให้ผู้ขอรับบริการได้รับบริการที่ดีที่สุด และเกิดความพึงพอใจสูงสุด ทั้งในด้านการบริการและบุคลากรผู้ให้บริการ ดังนั้น จึงต้องกระตุ้นให้มีการปรับปรุงพัฒนางานทะเบียนราษฎร และงานทะเบียนพาณิชย์ ทั้งในด้านระบบการปฏิบัติงาน พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สุภาพ และเป็นมิตรกับประชาชน สร้างความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชนที่ได้รับบริการ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร จึงได้จัดทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ขึ้น

วัตถุประสงค์

๑ เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร และงานทะเบียนพาณิชย์ สำนักปลัดเทศบาลตำบลลุดลิม

๒ เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานในการบริการประชาชนและบุคลากรภายในองค์กร สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชน ของสำนักปลัดเทศบาลตำบลลุดลิม

๓ เพื่อให้ผู้ขอรับบริการได้รับบริการที่ดีที่สุด และเกิดความพึงพอใจสูงสุด

ด้านระยะเวลา

การศึกษานี้เริ่มดำเนินการตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ รวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น ๑ ปี

เครื่องมือที่ใช้

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ เป็นเวลา ๑๒ เดือน โดยแบ่งรายละเอียดการประเมินออกเป็น

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

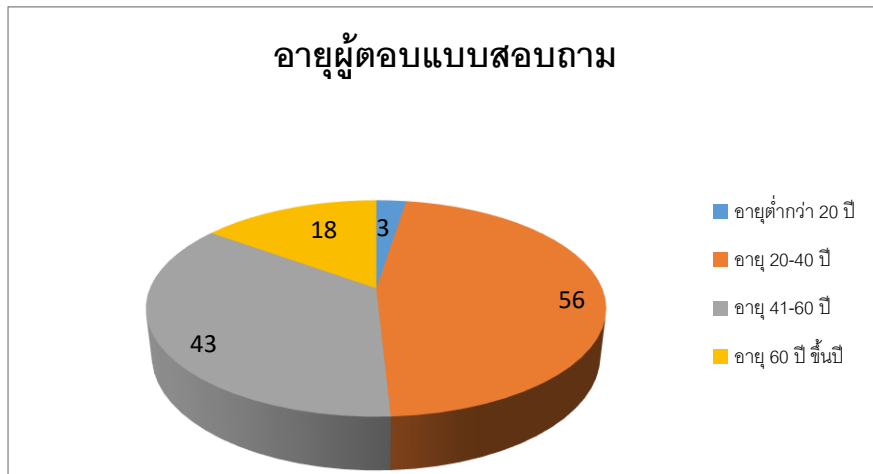
บทที่ ๒

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และงานทะเบียนพาณิชย์
ตอนที่ ๑

- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานทะเบียนราษฎร

มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๑๒๐ คน ซึ่งแบ่งเป็นรายละเอียด ดังนี้



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



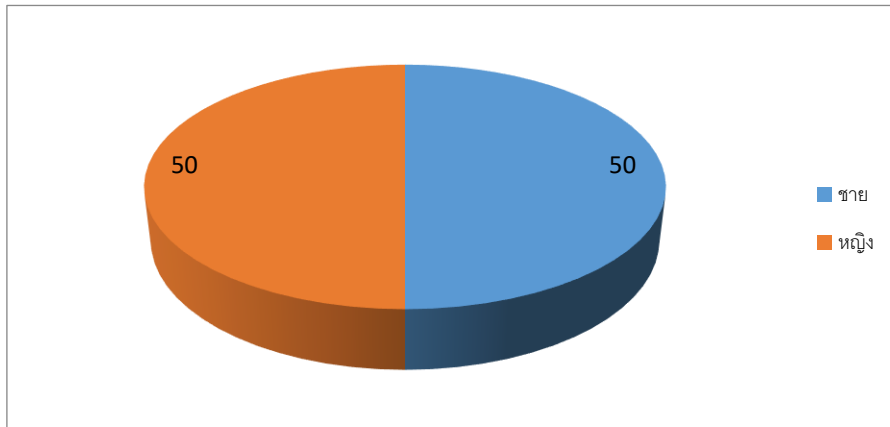
๑.๒ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

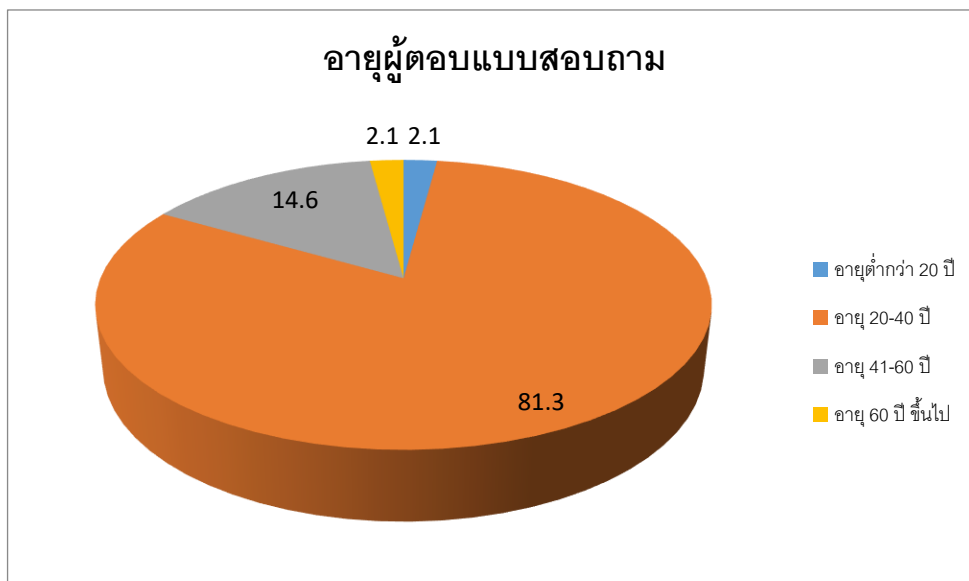
มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการงานทะเบียนพาณิชย์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๔๘ คน ซึ่งแบ่งเป็นรายละเอียด ดังนี้

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 สำนักงานปลัดเทศบาลตำบลกุตุลิม ปีงบประมาณ ๒๕๖๔
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	๒.๗๓	มาก
ผลการประเมินโดยเฉลี่ย	๒.๗๓	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 สรุปความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร และงานทะเบียนพาณิชย์ เทศบาลตำบลกุตุลิม

๒.๓.๑ ผลการประเมินพบว่า ร้อยละของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียนราษฎร 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 ร้อยละของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียนพาณิชย์ เทศบาลตำบลกุตุลิม มีค่าคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๓ โดยสรุปผลการประเมิน ได้ดังนี้

- ระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการงานทะเบียนพาณิชย์ ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลกุตุลิมมีความเหมาะสมเพียงใด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๓

- ระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานทะเบียนพาณิชย์ ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลกุตุลิม มีความเหมาะสมเพียงใด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๓

๒.๔ ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร และงานทะเบียนพาณิชย์ เทศบาลตำบลกุตุลิม

- บริการดีเยี่ยม เป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ
- ให้บริการอย่างรวดเร็ว
- เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ

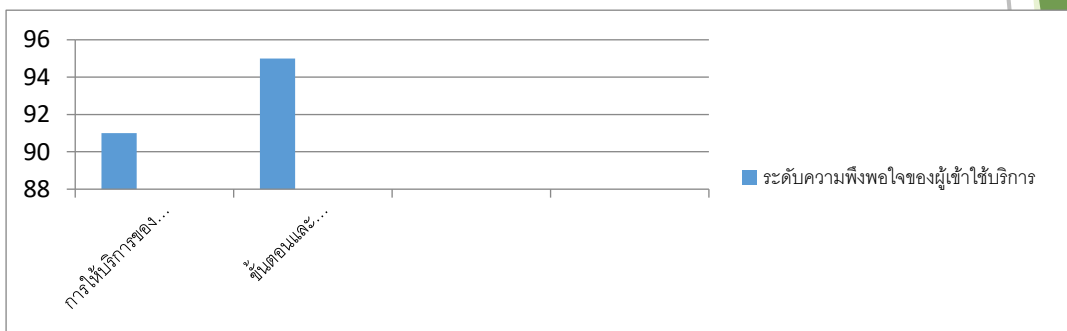
บทที่ ๔

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุป

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

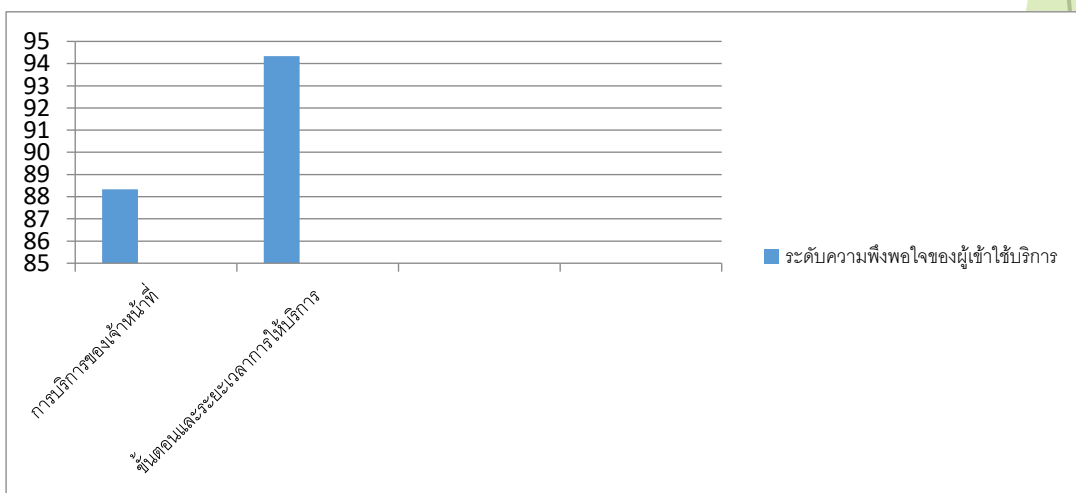
แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร



ด้านงานทะเบียนราษฎร

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 แสดงให้เห็นว่าสำนักปลัดเทศบาลตำบลกุตุลิม มีศักยภาพสูงในการบริการงานทะเบียนราษฎรและงานทะเบียนพาณิชย์ เป็นอย่างดีเยี่ยม และเท่าเทียมเสมอภาคสำหรับผลการประเมินพบว่า

งานทะเบียนราษฎร มีค่าคะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐

งานทะเบียนพาณิชย์ มีค่าคะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๓

โดยสรุป งานทะเบียนราษฎรและงานทะเบียนพาณิชย์ สำนักปลัดเทศบาลตำบลกุตุลิม มีความพร้อมในการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ และสามารถให้บริการได้อย่างดีเยี่ยม