

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจ้อหอ  
สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลจ้อหอ  
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้รับบริการด้านต่าง ๆ โดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๑๗ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ( ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจ้อหอ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๕๓	๔๕.๒๙
หญิง	๖๔	๕๔.๘๐
รวม	๑๑๗	๑๐๐
อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ ๒๐ ปี	๒	๑.๗๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๗	๑๔.๕๒
๓๑ - ๔๐ ปี	๕๖	๔๗.๘๙
๔๑ - ๕๐ ปี	๓๑	๒๖.๔๙
๕๑ ปี ขึ้นไป	๑๑	๙.๔๐
รวม	๑๑๗	๑๐๐

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๕	๔.๒๗
มัธยมศึกษา	๖๔	๕๔.๗๐
ปริญญาตรี	๔๕	๓๘.๔๖
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๒.๕๗
อื่นๆ	๐	๐
<b>รวม</b>	<b>๑๑๗</b>	<b>๑๐๐</b>
<b>ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ</b>		
การตรวจและคัดกรองรายการทะเบียนราษฎร	๒๙	๒๔.๗๘
การขอหมายเลขประจำบ้าน	๑๐	๘.๕๔
การแจ้งเกิด	๐	๐
การจำหน่ายรายการบ้าน	๐	๐
การแจ้งตาย	๖	๕.๑๒
การขอเปลี่ยนแปลงแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน	๑๗	๑๔.๕๒
การแจ้งย้ายเข้า	๑๔	๑๑.๙๖
การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน	๐	๐
การแจ้งย้ายเข้าปลายทางอัตโนมัติ	๒๗	๒๓.๑๒
การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้าน	๐	๐
การแจ้งย้ายออก	๑๔	๑๑.๙๖
เรื่องอื่นๆ.....	๐	๐
<b>รวม</b>	<b>๑๑๗</b>	<b>๑๐๐</b>

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ (ผู้รับบริการจำนวน ๑๑๗ คน)

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
<b>๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดียิ่ง	๙๓	๒๔			
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว	๘๗	๓๐			
<b>เอาใจใส่</b>					
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	๗๘	๓๙			
<b>ถูกต้อง</b>					
๑.๔ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก้ไขปัญหา อุปสรรค ได้	๗๘	๓๙			
<b>อย่างถูกต้อง</b>					

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
<b>๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอ	๘๓	๓๔			
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ตรงตามความถูกต้อง	๘๓	๓๔			
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	๘๓	๓๔			
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๘๑	๓๖			
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่บริการมีเพียงพอ	๘๖	๓๑			
๓.๒ มีความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๗๘	๓๙			
๓.๓ เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการอย่างเพียงพอ	๘๓	๓๔			
๓.๔ อาคารสถานที่มีความเหมาะสม สะอาด สะดวก	๘๓	๓๔			
<b>๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>					
๔.๑ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๙๕	๒๒			
๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์	๙๓	๒๔			
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับ	๙๔	๒๓			
<b>รวม</b>	<b>๑,๐๕๔</b>	<b>๔๗๗</b>			
<b>ความพึงพอใจภาพรวม (ร้อยละ)</b>	<b>๗๒.๘๒</b>	<b>๒๗.๑๘</b>			

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมือง นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ โดยภาพรวมของประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๘๒ ระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๑๘

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารน้อยเกินไป ควรเพิ่มช่องทางการกระจายของข้อมูลข่าวสารโดยใช้สื่อ (Social) ในการประสานงานและประชาสัมพันธ์เพื่อให้มีช่องทางที่หลากหลายในการสื่อสาร
- ประชาชนส่วนใหญ่ขาดความรู้ ความเข้าใจ ในการปฏิบัติ เช่นการเตรียมเอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วน ทำให้ต้องเดินทางไปเอาเอกสารหลักฐานมาเพิ่มเติมในการดำเนินการ