ฉบับที่ ๑๒ /๒๕๖๔

ประกาศสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจอหอ
เรื่อง การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
****

ตามที่งานทะเบียนราษฎร ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อและขอรับบริการจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจอหอและงานบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพธ์ในการปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในด้านการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของประชาชน นั้น

ทั้งนี้ งานทะเบียนราษฎร ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล ได้ดำเนินการสรุปความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อและขอรับบริการจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจอหอและงานบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ในรอบ ๖ เดือน ตั้งแต่ ๑ เมษายน ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ (ครั้งที่ ๒)

จึงขอประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๕ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายสุวโรจน์ คงสงวนวงษ์)
นายทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจอหอ

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ
สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลจอหอ
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้รับบริการด้านต่าง ๆ โดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (๑ เมษายน ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๕๖	๕๖.๐
หญิง	๔๔	๔๔.๐
รวม	**๑๐๐**	**๑๐๐**
อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ ๒๐ ปี	๐	๐
๒๐ – ๓๐ ปี	๓๕	๓๕.๐๐
๓๑ – ๔๐ ปี	๓๒	๓๒.๐๐
๔๑ – ๕๐ ปี	๒๙	๒๙.๐๐
๕๑ ปี ขึ้นไป	๔	๔.๐๐
รวม	**๑๐๐**	**๑๐๐**

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๘	๘.๐๐
มัธยมศึกษา	๕๘	๕๘.๐๐
ปริญญาตรี	๒๗	๒๗.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๗	๗.๐๐
อื่นๆ	๐	๐
รวม	**๑๐๐**	**๑๐๐**
ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ		
การตรวจและคัดรับรองรายการทะเบียนราษฎร	๒๓	๒๓.๐๐
การขอหมายเลขประจำบ้าน	๔	๔.๐๐
การแจ้งเกิด	๐	๐
การจำหน่ายรายการบ้าน	๐	๐
การแจ้งตาย	๔	๔.๐๐
การขอเปลี่ยนแปลงแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน	๑๐	๑๐.๐๐
การแจ้งย้ายเข้า	๑๘	๑๘.๐๐
การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน	๐	๐
การแจ้งย้ายเข้าปลายทางอัตโนมัติ	๒๕	๒๕.๐๐
การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้าน	๐	๐
การแจ้งย้ายออก	๑๓	๑๓.๐๐
เรื่องอื่นๆ.....	๓	๓.๐๐
รวม	**๑๐๐**	**๑๐๐**

ส่วน ที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริหาร โดยแสดงค่าร้อยละ (ผู้รับบริการจำนวน ๑๐๐ คน)

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี	๘๒	๑๘			
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่	๗๗	๒๓			
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้ชัดเจน ถูกต้อง	๗๘	๒๒			
๑.๔ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก้ไขปัญญา อุปสรรค ได้อย่างถูกต้อง	๘๒	๑๘			

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอ	๘๑	๑๘	๑		
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ตรงตามความถูกต้อง	๘๑	๑๘	๑		
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	๘๑	๑๙			
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๘๑	๑๑	๑		
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่บริการมีเพียงพอ	๘๒	๑๗	๑		
๓.๒ มีความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๗๔	๒๖			
๓.๓ เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการอย่างเพียงพอ	๗๒	๒๗	๑		
๓.๔ อาคารสถานที่มีความเหมาะสม สะอาด สะดวก	๘๘	๑๘			
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๔.๑ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๘๒	๑๘			
๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๘๒	๑๘			
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับ	๘๗	๑๓			
รวม	**๑,๒๐๔**	**๒๙๑**	**๕**		
ความพึงพอใจภาพรวม (ร้อยละ)	**๘๐.๒๖**	**๑๙.๔๐**	**๐.๓๔**		

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ประจำงบประมาณ ๒๕๖๔ โดยภาพรวมของประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับพอใจมากประเมินที่สุด คิดเป็นร้อยละ **๘๐.๒๖** ระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ **๑๙.๔๐** ระดับพึ่งพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ **๐.๓๔**

๗. ข้อเสนอแนะ

- บริการดี ไม่ต้องปรับปรุงอะไรมาก
- เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมากๆและให้คำแนะนำดี
- ที่จอดรถมีไม่เพียงพอต่อความต้องการ
- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถตรวจสอบ แก้ไขปัญหา ตามคำร้องได้เป็นอย่างดี