

ผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนและผู้ที่มาติดต่อและขอรับบริการ ของงานทะเบียนราษฎร ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจอหอ โดยใช้วิธีสุ่มแบบสอบถามจาก ประชาชนและผู้ที่มาติดต่อและขอรับบริการตามแบบสอบถามที่เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก จำนวน ๑๐๐ คน ดังนี้

การแปลผลข้อมูล

การแปลความหมายของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนและผู้ที่มาติดต่อและขอรับ บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจอหอ ตามแบบสอบถามความพึงพอใจจากค่าเฉลี่ย X โดยใช้ หลักเกณฑ์แบ่งออกเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

ระดับช่วงค่าเฉลี่ย	ค่าคะแนน	เทียบเป็นคำร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๔.๒๑ - ๕.๐๐	๕ คะแนน	๘๒.๒๕ คะแนนขึ้นไป	มากที่สุด
๓.๔๑ - ๔.๒๐	๔ คะแนน	๗๒.๒๕ - ๘๒.๒๕	มาก
๒.๖๑ - ๓.๔๐	๓ คะแนน	๕๒.๒๕ - ๖๒.๒๕	ปานกลาง
๑.๘๑ - ๒.๖๐	๒ คะแนน	๓๐.๒๕ - ๕๒.๒๕	น้อย
๑.๐ - ๑.๘๐	๑ คะแนน	ต่ำกว่า ๓๐.๒๕	น้อยมาก
*อ้างอิงจากข้อมูลจาก การบันทึกผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงาน (ก.ท.ร พ.ศ. ๒๕๖๓)			

ผลการศึกษา

๑.ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากแบบสอบถามประชาชนและผู้ที่มาติดต่อและขอรับบริการต่อสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล ตำบลจอหอ จำนวน ๑๐๐ คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = ๑๐๐)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๔๔	๔๔.๐
หญิง	๕๖	๕๖.๐
อายุ		
๒๑ - ๓๐ ปี	๒๑	๒๑.๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๕	๒๕.๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๓๔	๓๔.๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๒๐	๒๐.๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๑ เมื่อจำแนกข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน ตามตัวแปรต่างๆ สรุปได้ ดังนี้

เพศ พบว่า กลุ่มประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐ กลุ่มตัวอย่างรองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐ ตามลำดับ

อายุ พบว่า กลุ่มประชากรที่ศึกษาทั้งหมดส่วนใหญ่อายุระหว่าง ๒๑ – ๖๐ ปี จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐ รองลงมา คือช่วงอายุ ๓๑ – ๔๐ ปี จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐ ช่วงอายุ ๒๑ – ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐ และช่วงอายุที่น้อยที่สุด คือ ช่วงอายุ มากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐ ตามลำดับ

๒.ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของงานทะเบียนราษฎรและงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลจอหอ

ตารางที่ ๒ ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการ (n = ๑๐๐)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย X	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๔๕	๘๖.๒๕	มากที่สุด
- เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี			
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว			
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน			
- เจ้าหน้าที่แนะนำและแก้ไขปัญหา ได้ถูกต้อง			
๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๕	๘๘.๑๕	มากที่สุด
มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอ			
- ขั้นตอนการให้บริการมีระบบตรงความต้องการ			
- การให้บริการ สะดวก รวดเร็ว			
- มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการบริการ			
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๙๕	๗๘.๒๕	มาก
- สิ่งอำนวยความสะดวกสถานที่บริการเพียงพอ			
- ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม			
- เครื่องมือ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอ			
- อาคาร สถานที่ สะอาด สะดวก เหมาะสม			
๔. ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ	๔.๙๕	๙๔.๒๕	มากที่สุด
- ได้รับการบริการที่ตรงความต้องการ			
- ได้รับการบริการ โดยรวมที่ดี			
- ภาพรวมทุกๆ ด้าน จากการให้บริการ			
รวม	๔.๔๕	๘๖.๗๐	มากที่สุด

จากตารางระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจอหออยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๗๐

/สรุปผล....

สรุปผลการประเมิน

จากการการศึกษาความพึงพอใจของผู้ที่มาติดต่อและขอรับบริการต่อสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยการการจัดเก็บข้อมูลในครั้งนี้จากกลุ่มตัวอย่างของผู้ที่มาติดต่อและขอรับบริการและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูล

ผลจากการจัดเก็บข้อมูลพบว่า ความพึงพอใจของผู้ที่มาติดต่อและขอรับบริการต่อสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจอหอ อยู่ในระดับ ดีมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๗๐ โดยสามารถจำแนกเป็นด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ที่ ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๕ รองลงมา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่ ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๑๕ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่ ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๕ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยที่ ๓.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๒๕

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ สำหรับผู้ที่มาติดต่อและขอรับบริการ

๑.จุดเด่นของการบริการ

- การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่และการดำเนินการแก้ไขแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้อง

๒.จุดเด่นที่ควรปรับปรุง

- เรื่องสถานที่จอดรถของประชาชนที่มาติดต่อราชการไม่เพียงพอ

๓.ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- เจ้าหน้าที่ให้บริการได้รวดเร็ว มีการแก้ไขปัญหาตามที่ประชาชนร้องขอตามวัตถุประสงค์
- ประชาชนประทับใจในด้านการให้บริการ
