



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลนาโหนด

ที่ พท ๕๖๓๐๑/-

วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการของเทศบาลตำบลนาโหนด

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนาโหนด

๑.เรื่องเดิม

ตามที่เทศบาลตำบลนาโหนด ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลนาโหนด ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ณ จุดบริการ ใน ๓ งานบริการ ประกอบด้วย

๑.งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การให้ความช่วยเหลือกรณีผู้ประสบภัย)

๑.๒.งานสวัสดิการสังคม (งานการขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ประสบปัญหาทางสังคม เงินอุดหนุนเด็กแรกเกิดฯ)

๑.๓.งานศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินเทศบาลตำบลนาโหนด

โดยในแต่ละงานกำหนดประเมินความพึงพอใจในประเด็นต่าง ๆ ๓ ประเด็น คือ ๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ๒) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และ ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยจำแนกระดับความพึงพอใจ เป็น ๕ ระดับ ประกอบด้วย

พึงพอใจมากที่สุด	ระดับความพึงพอใจ	5 คะแนน
พึงพอใจมาก	ระดับความพึงพอใจ	4 คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	ระดับความพึงพอใจ	3 คะแนน
พึงพอใจน้อย	ระดับความพึงพอใจ	2 คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	ระดับความพึงพอใจ	1 คะแนน

โดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ยของบุญชม ศรีสะอาด 2532 :111

ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระดับ 4.51-5.00 มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระดับ 3.51-4.50 มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ยระดับ 2.51-3.50 มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระดับ 1.51-2.50 มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ยระดับ 1.00-1.50 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

๒.ข้อเท็จจริง

บัดนี้ ได้จัดเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลนาโหนด ระหว่างเดือนตุลาคม 2562- กันยายน 2563 จำนวนทั้งสิ้น 163 คน โดยแยกเป็นงาน ดังนี้

๒.๑ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การให้ความช่วยเหลือกรณีผู้ประสบภัย)
จำนวน ๑๓ คน

๒.๒ งานสวัสดิการสังคม (งานการขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ประสบปัญหาทางสังคม ระเบียบยังชีพ การขอรับเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิดฯ) จำนวน ๑๐๐ คน

๒.๓ งานศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินเทศบาลตำบลนาโหนด จำนวน ๕๐ คน

ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการของเทศบาลตำบลนาโหนดปีงบประมาณ พ.ศ.2563 มีระดับความพึงพอใจ ดังนี้

1. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ระดับความพึงพอใจร้อยละ 73.33
2. งานสวัสดิการสังคม ระดับความพึงพอใจร้อยละ 84.30
3. งานศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินฯ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 85.33

สรุป ความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการเทศบาลตำบลนาโหนดปี 2563 เฉลี่ย ร้อยละ 79.98 (รายละเอียดตามผลการประเมินที่แนบ)

3.ข้อพิจารณา/ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางวิภาดา เต็มยอด)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นปลัดเทศบาล.....

เห็นชอบ



(นายศุภชาติ คงพูล)

ปลัดเทศบาล

๑ ก.พ. ๖๔

ความเห็นนายกเทศมนตรี.....

ทราบ



(นายศุภชาติ คงพูล)

ปลัดเทศบาล ปฏิบัติหน้าที่

นายกเทศมนตรีตำบลนาโหนด

๑ ก.พ. ๒๕๖๔

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลนาโหนด
งานสวัสดิการสังคม

.....

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลนาโหนดได้แก่ การขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ การขอรับเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด และการขอรับความช่วยเหลือทางสังคมต่าง ๆ ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – 30 กันยายน 2563 โดยทำการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการ จำนวน 100 คน สรุปข้อมูล ดังนี้

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- การวิเคราะห์ข้อมูลมีระดับคะแนน 5 ระดับ ดังนี้
- มีความพึงพอใจมากที่สุด ระดับคะแนน 5 คะแนน
- มีความพึงพอใจมาก ระดับคะแนน 4 คะแนน
- มีความพึงพอใจปานกลาง ระดับคะแนน 3 คะแนน
- มีความพึงพอใจน้อย ระดับคะแนน 2 คะแนน
- มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ระดับคะแนน 1 คะแนน

การหาค่าเฉลี่ย เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ยของ บุญชม ศรีสะอาด 2532 : 111

- ค่าเฉลี่ยระดับ 4.51-5.00 มีความพึงพอใจมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ยระดับ 3.51-4.50 มีความพึงพอใจมาก
- ค่าเฉลี่ยระดับ 2.51-3.50 มีความพึงพอใจปานกลาง
- ค่าเฉลี่ยระดับ 1.51-2.50 มีความพึงพอใจน้อย
- ค่าเฉลี่ยระดับ 1.00-1.50 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละ ของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	39	39
หญิง	61	61
รวม	100	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละ ของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	4	4
21-40 ปี	30	30
41-60 ปี	40	40
60 ปี ขึ้นไป	26	26
รวม	100	100

/จากตาราง ...

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อายุ 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาคืออายุ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30 อายุ 60 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 26 และ อายุไม่เกิน 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 4

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์และแสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ 3 แสดงความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ	กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ยระดับ	ผลลัพธ์
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	40 (40.00)	45 (45.00)	15 (15.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.25	มาก
2	ความรวดเร็วในการให้บริการ	68 (68.00)	24 (24.00)	8 (8.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.60	มากที่สุด
3	ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	40 (40.00)	48 (48.00)	12 (12.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.30	มาก
4	มีการให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	42 (42.00)	48 (48.00)	10 (10.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.02	มาก
5	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	35 (35.00)	53 (53.00)	12 (12.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.23	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							4.28	มาก
คิดเป็นร้อยละ							85.60	

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจ มีความพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยระดับ 4.23 คิดเป็นร้อยละ 85.60

ตารางที่ 4 แสดงความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ยระดับ	ผลลัพธ์
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	50 (50.00)	30 (30.00)	20 (20.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.30	มาก
2	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	48 (48.00)	41 (41.00)	11 (11.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.37	มาก
3	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	50 (50.00)	39 (39.00)	11 (11.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.39	มาก
4	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน	53 (53.00)	42 (42.00)	5 (5.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.48	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							4.38	มาก
คิดเป็นร้อยละ							87.70	

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจ มีความพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยระดับ 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.70

/ตารางที่ 5...

ตารางที่ 5 แสดงความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความคิดเห็น						ผลลัพธ์
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ยระดับ	
1	ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์การประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	36 (36.00)	48 (48.00)	16 (16.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.22	มาก
2	จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม เข้าถึง	34 (34.00)	52 (52.00)	14 (14.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.20	มาก
3	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	30 (30.00)	40 (40.00)	15 (15.00)	15 (15.00)	0 (0.00)	3.85	มาก
4	ความสะอาดของสถานที่บริการ	30 (30.00)	55 (55.00)	15 (15.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.15	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							3.98	มาก
คิดเป็นร้อยละ							79.60	

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจ มีความพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยระดับ 3.98 คิดเป็นร้อยละ 79.60

สรุป จากการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลนาโหนด ในด้านต่างๆ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ 87.70 รองลงมาคือด้าน กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 85.60 และพื่อน้อยที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 79.60

จากผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการงานบริการด้านการจัดสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลนาโหนด ประจำปีงบประมาณ 2563 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 84.30

.....

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลนาโหนด
งานศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉิน เทศบาลตำบลนาโหนด

.....

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินของเทศบาลตำบลนาโหนด ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – 30 กันยายน 2563 โดยทำการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการ จำนวน 50 คน สรุปข้อมูล ดังนี้

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- การวิเคราะห์ข้อมูลมีระดับคะแนน 5 ระดับ ดังนี้
- มีความพึงพอใจมากที่สุด ระดับคะแนน 5 คะแนน
- มีความพึงพอใจมาก ระดับคะแนน 4 คะแนน
- มีความพึงพอใจปานกลาง ระดับคะแนน 3 คะแนน
- มีความพึงพอใจน้อย ระดับคะแนน 2 คะแนน
- มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ระดับคะแนน 1 คะแนน

การหาค่าเฉลี่ย เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ยของ บุญชม ศรีสะอาด 2532 : 111

- ค่าเฉลี่ยระดับ 4.51-5.00 มีความพึงพอใจมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ยระดับ 3.51-4.50 มีความพึงพอใจมาก
- ค่าเฉลี่ยระดับ 2.51-3.50 มีความพึงพอใจปานกลาง
- ค่าเฉลี่ยระดับ 1.51-2.50 มีความพึงพอใจน้อย
- ค่าเฉลี่ยระดับ 1.00-1.50 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละ ของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	27	54
หญิง	23	46
รวม	50	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละ ของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	2	4
21-40 ปี	27	54
41-60 ปี	20	40
60 ปี ขึ้นไป	1	2
รวม	50	100

/จากตาราง ...

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อายุ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 54 รองลงมาคืออายุ 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 40 อายุไม่เกิน 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 4 และอายุ 60 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์และแสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ 3 แสดงความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ	กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น						ผลลัพธ์
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ยระดับ	
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	20 (40.00)	14 (28.00)	16 (32.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.08	มาก
2	ความรวดเร็วในการให้บริการ	25 (50.00)	15 (30.00)	10 (20.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.30	มาก
3	ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	28 (56.00)	20 (40.00)	2 (4.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.52	มาก
4	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	24 (48.00)	16 (32.00)	8 (16.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.16	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							4.27	มาก
คิดเป็นร้อยละ							85.40	

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจ มีความพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยระดับ 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.40

ตารางที่ 4 แสดงความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความคิดเห็น						ผลลัพธ์
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ยระดับ	
1	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	30 (60.00)	10 (20.00)	9 (18.00)	1 (2.00)	0 (0.00)	4.38	มาก
2	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	20 (42.00)	15 (32.00)	12 (24.00)	3 (3.00)	0 (0.00)	4.04	มาก
3	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	29 (58.00)	11 (22.00)	9 (18.00)	1 (2.00)	0 (0.00)	4.36	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							4.26	มาก
คิดเป็นร้อยละ							85.20	

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจ มีความพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยระดับ 4.22 คิดเป็นร้อยละ 85.20

/ตารางที่ 5...

ตารางที่ 5 แสดงความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความคิดเห็น						ผลลัพธ์
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ยระดับ	
1	ความพร้อมของอุปกรณ์ในการให้ความช่วยเหลือ	22 (44.00)	18 (36.00)	8 (16.00)	2 (4.00)	0 (0.00)	4.20	มาก
2	ความสะอาดของสถานที่บริการ	25 (50.00)	20 (40.00)	5 (10.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.40	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม							4.30	มาก
คิดเป็นร้อยละ							86.00	

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจ มีความพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยระดับ 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.00

สรุป จากการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินของเทศบาลตำบลนาโหนด ในด้านต่างๆ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด ร้อยละ 86.00 รองลงมาคือ ด้าน กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 85.40 และพื่อน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 85.20

จากผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการงานบริการด้านศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินของเทศบาลตำบลนาโหนด ประจำปีงบประมาณ 2563 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 85.53

.....

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลนาโหนด
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลนาโหนด**

.....

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลนาโหนด ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – 30 กันยายน 2563 โดยทำการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการ จำนวน 13 คน สรุปข้อมูล ดังนี้

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- การวิเคราะห์ข้อมูลมีระดับคะแนน 5 ระดับ ดังนี้
- มีความพึงพอใจมากที่สุด ระดับคะแนน 5 คะแนน
- มีความพึงพอใจมาก ระดับคะแนน 4 คะแนน
- มีความพึงพอใจปานกลาง ระดับคะแนน 3 คะแนน
- มีความพึงพอใจน้อย ระดับคะแนน 2 คะแนน
- มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ระดับคะแนน 1 คะแนน

การหาค่าเฉลี่ย เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ยของ บุญชม ศรีสะอาด 2532 : 111

- ค่าเฉลี่ยระดับ 4.51-5.00 มีความพึงพอใจมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ยระดับ 3.51-4.50 มีความพึงพอใจมาก
- ค่าเฉลี่ยระดับ 2.51-3.50 มีความพึงพอใจปานกลาง
- ค่าเฉลี่ยระดับ 1.51-2.50 มีความพึงพอใจน้อย
- ค่าเฉลี่ยระดับ 1.00-1.50 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละ ของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	8	61.54
หญิง	5	38.46
รวม	13	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละ ของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	0	0
21-40 ปี	0	0
41-60 ปี	7	53.85
60 ปี ขึ้นไป	6	46.15
รวม	13	100

/จากตาราง ...

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อายุ 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.85 รองลงมาคือ อายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 46.15

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์และแสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ 3 แสดงความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ	กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น						ผลลัพธ์
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ยระดับ	
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	0 (0.00)	5 (38.46)	5 (38.46)	3 (23.08)	0 (0.00)	3.15	ปานกลาง
2	ความรวดเร็วในการให้บริการ	1 (7.69)	12 (92.31)	0 (00.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.07	มาก
3	ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	2 (15.39)	6 (46.15)	5 (38.46)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.76	มาก
4	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	0 (00.00)	9 (69.24)	2 (15.38)	2 (15.38)	0 (0.00)	3.53	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							3.62	มาก
คิดเป็นร้อยละ							72.40	

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจ มีความพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยระดับ 3.62 คิดเป็นร้อยละ 72.40

ตารางที่ 4 แสดงความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความคิดเห็น						ผลลัพธ์
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ยระดับ	
1	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	2 (15.38)	7 (53.85)	4 (30.77)	0 (00.00)	0 (0.00)	3.85	มาก
2	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3 (23.08)	10 (76.92)	0 (00.00)	0 (00.00)	0 (0.00)	4.23	มาก
3	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	2 (2.33)	3 (63.08)	8 (61.54)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.54	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							3.87	มาก
คิดเป็นร้อยละ							77.40	

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจ มีความพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยระดับ 3.87 คิดเป็นร้อยละ 77.40

/ตารางที่ 5...

ตารางที่ 5 แสดงความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความคิดเห็น						ผลลัพธ์
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ยระดับ	
1	ความพร้อมของอุปกรณ์ในการให้ความช่วยเหลือ	0 (0.00)	5 (36.46)	5 (36.46)	3 (23.08)	0 (0.00)	3.15	ปานกลาง
2	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	0 (0.00)	8 (61.54)	3 (23.08)	2 (15.38)	0 (0.00)	3.46	ปานกลาง
3	ความสะอาดของสถานที่บริการ	0 (0.00)	3 (23.08)	7 (53.84)	3 (23.08)	0 (0.00)	3.92	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							3.51	มาก
คิดเป็นร้อยละ							70.20	

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจ มีความพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยระดับ 3.51 คิดเป็นร้อยละ 70.20

สรุป จากการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลนาโหนด ในด้านต่างๆ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 77.40 รองลงมา คือ ด้าน กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 72.40 และพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 70.20

จากผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการงานบริการ ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลนาโหนด ประจำปีงบประมาณ 2563 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมคิดเป็น ร้อยละ 73.33

.....