



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลนาโหนด

ที่ พท ๕๖๓๐๑/-

วันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการของเทศบาลตำบลนาโหนด

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนาโหนด

๑.เรื่องเดิม

ตามที่เทศบาลตำบลนาโหนด ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลนาโหนด ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ณ จุดบริการ ใน ๓ งานบริการ ประกอบด้วย

๑.๑งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การให้ความช่วยเหลือกรณีผู้ประสบภัย)

๑.๒.งานสวัสดิการสังคม (งานการขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ประสบปัญหาทางสังคม เงินอุดหนุนเด็กแรกเกิดฯ)

๑.๓.งานศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินเทศบาลตำบลนาโหนด

โดยในแต่ละงานกำหนดประเมินความพึงพอใจในประเด็นต่าง ๆ 3 ประเด็น คือ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, 2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และ 3) 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 2561- กันยายน 2562 จำนวนทั้งสิ้น 163 คน โดยแยกเป็นงาน ดังนี้

๒.๑ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การให้ความช่วยเหลือกรณีผู้ประสบภัย)

จำนวน ๑๓ คน

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

๒.๓ งานศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินเทศบาลตำบลนาโหนด จำนวน ๕๐ คน

ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการของเทศบาลตำบลนาโหนดปีงบประมาณ พ.ศ.2562 มีระดับความพึงพอใจ ดังนี้

/1.งานป้องกัน ...

1. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ระดับความพึงพอใจร้อยละ 75.06
 2. งานสวัสดิการสังคม ระดับความพึงพอใจร้อยละ 86.36
 3. งานศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินฯ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 86.66
- สรุป ความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการเทศบาลตำบลนาโหนดปี 2562 เฉลี่ย ร้อยละ 82.69 (รายละเอียดตามผลการประเมินที่แนบ)

3.ข้อพิจารณา/ข้อเสนอ

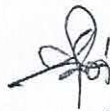
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางวิภาดา เต็มยอด)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นปลัดเทศบาล.....



(นายสุกชาติ คงพูล)

ปลัดเทศบาล

ความเห็นนายกเทศมนตรี.....



(นายสุรัชย์ ชูอักษร)

นายกเทศมนตรีตำบลนาโหนด

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลนาโหนด
งานศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉิน เทศบาลตำบลนาโหนด
.....

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินของเทศบาลตำบลนาโหนด ระหว่างเดือนตุลาคม 2561 – 30 กันยายน 2562 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	22 (44.00)	14 (28.00)	14 (28.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.16	มาก
2	ความรวดเร็วในการให้บริการ	25 (50.00)	16 (32.00)	9 (18.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.32	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							4.29	มาก
คิดเป็นร้อยละ							85.80	

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจ มีความพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยระดับ 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.80

ตารางที่ 4 แสดงความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความคิดเห็น						ผลลัพธ์
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ยระดับ	
1	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	34 (68.00)	10 (20.00)	5 (10.00)	1 (2.00)	0 (0.00)	4.54	มากที่สุด
2	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	21 (42.00)	16 (32.00)	12 (24.00)	1 (2.00)	0 (0.00)	4.14	มาก
3	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	29 (58.00)	11 (22.00)	9 (18.00)	1 (2.00)	0 (0.00)	4.36	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							4.35	มาก
คิดเป็นร้อยละ							87.00	

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจ มีความพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยระดับ 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00

/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	28 (56.00)	20 (40.00)	2 (4.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.52	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม							4.36	มาก
คิดเป็นร้อยละ							87.20	

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจ มีความพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยระดับ 4.36 คิดเป็นร้อยละ 87.20

สรุป จากการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินของเทศบาลตำบลนาโหนด ในด้านต่างๆ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด ร้อยละ 87.20 รองลงมาคือ ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 87.00 และพื่อน้อยที่สุดคือ ด้าน กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 85.80 ด้าน

จากผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการงานบริการด้านศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินของเทศบาลตำบลนาโหนด ประจำปีงบประมาณ 2562 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 86.66

.....