

**สรุปผลคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม  
เทศบาลเมืองลำพูน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ครั้งที่ ๑**

\*\*\*\*\*

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองลำพูน ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ครั้งที่ ๑ ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ – มีนาคม ๒๕๖๒ เพื่อจะได้นำผลการสำรวจที่ได้มาพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ที่มารับบริการ และนำข้อมูลที่ได้มาแก้ไขปรับปรุงในส่วนที่บกพร่อง ในการสำรวจครั้งนี้ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจ และทำการเก็บตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ คน ได้ผลสรุปดังนี้

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคล**

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
● ชาย	๔๗	๔๗.๐๐
● หญิง	๕๓	๕๓.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
<b>๒. อายุ</b>		
● ต่ำกว่า ๑๕ ปี	๐	๐.๐๐
● ๑๕ - ๒๐ ปี	๒๙	๒๙.๐๐
● ๒๑ - ๓๕ ปี	๓๖	๓๖.๐๐
● ๓๖ - ๖๐ ปี	๓๓	๓๓.๐๐
● มากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป	๒	๒.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
<b>๓. การศึกษา</b>		
● ไม่ได้รับการศึกษา	๐	๐.๐๐
● ประถมศึกษา	๗	๗.๐๐
● มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๕	๑๕.๐๐
● มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๓๑	๓๑.๐๐
● อนุปริญญา/ปวส.	๒	๒.๐๐
● ปริญญาตรี	๓๗	๓๗.๐๐
● สูงกว่าปริญญาตรี	๘	๘.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคล (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
<b>๔. ท่านพักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองลำพูน หรือไม่</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองลำพูน</li> <li>● พักอาศัยอยู่นอกเขตเทศบาลเมืองลำพูน</li> </ul> <p style="text-align: center;">รวม</p>	<p>๗๗</p> <p>๒๓</p> <p>๑๐๐</p>	<p>๗๗.๐๐</p> <p>๒๓.๐๐</p> <p>๑๐๐.๐๐</p>
<b>๕. ท่านมารับบริการที่กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลเมืองลำพูน ด้วยสาเหตุใด</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ขอรับบริการ เก็บขนกิ่งไม้</li> <li>● ขอรับบริการเก็บขนขยะ</li> <li>● ขอใช้บริการสุสานและฌาปนสถาน</li> <li>● ขอใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตประกอบกิจการต่างๆ</li> <li>● ขอใบรับรองการประกอบกิจการ</li> <li>● แจ้งเรื่องร้องเรียน</li> <li>● อื่นๆ ระบุ.....</li> </ul> <p style="text-align: center;">รวม</p>	<p>๑</p> <p>๒</p> <p>๔</p> <p>๘๙</p> <p>๓</p> <p>๑</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๑๐๐</p>	<p>๑.๐๐</p> <p>๒.๐๐</p> <p>๔.๐๐</p> <p>๘๙.๐๐</p> <p>๓.๐๐</p> <p>๑.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๑๐๐.๐๐</p>
<b>๖. ท่านชำระค่าธรรมเนียมในการรับบริการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองลำพูนหรือไม่</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ชำระค่าธรรมเนียมในการรับบริการ</li> <li>● ไม่มีการชำระค่าธรรมเนียมในการบริการ</li> </ul> <p style="text-align: center;">รวม</p>	<p>๙๒</p> <p>๘</p> <p>๑๐๐</p>	<p>๙๒.๐๐</p> <p>๘.๐๐</p> <p>๑๐๐.๐๐</p>

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจ

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
<b>ข้อมูลการบริการ</b>		
<b>๑. บุคลากรอัยาศัยดี สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>● มากที่สุด</li> <li>● มาก</li> <li>● น้อย</li> <li>● น้อยที่สุด</li> </ul> <p style="text-align: center;">รวม</p> <p>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๕๓ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๕ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจมาก</p>	<p>๕๓</p> <p>๔๗</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๑๐๐</p>	<p>๕๓.๐๐</p> <p>๔๗.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๑๐๐.๐๐</p>
<b>๒. บุคลากรมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>● มากที่สุด</li> <li>● มาก</li> <li>● น้อย</li> <li>● น้อยที่สุด</li> </ul> <p style="text-align: center;">รวม</p> <p>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๖๑ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๕ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจมาก</p>	<p>๖๑</p> <p>๓๙</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๑๐๐</p>	<p>๖๑.๐๐</p> <p>๓๙.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๑๐๐.๐๐</p>
<b>๓. บุคลากรให้คำแนะนำและสามารถสอบถามรายละเอียดการรับบริการต่างๆอย่างชัดเจน</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>● มากที่สุด</li> <li>● มาก</li> <li>● น้อย</li> <li>● น้อยที่สุด</li> </ul> <p style="text-align: center;">รวม</p> <p>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๗๑ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๕ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจมากที่สุด</p>	<p>๗๑</p> <p>๒๙</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๑๐๐</p>	<p>๗๑.๐๐</p> <p>๒๙.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๑๐๐.๐๐</p>

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจ(ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
<b>ข้อมูลการบริการ</b>		
<b>๔. บุคลากรเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>● มากที่สุด</li> <li>● มาก</li> <li>● น้อย</li> <li>● น้อยที่สุด</li> </ul> <p style="text-align: center;">รวม</p> <p>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๕๓ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๕ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจมาก</p>	<p>๕๓</p> <p>๔๗</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๑๐๐</p>	<p>๕๓.๐๐</p> <p>๔๗.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๑๐๐.๐๐</p>
<b>๕. การให้บริการเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>● มากที่สุด</li> <li>● มาก</li> <li>● น้อย</li> <li>● น้อยที่สุด</li> </ul> <p style="text-align: center;">รวม</p> <p>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๔๒ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๕๐ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจมาก</p>	<p>๔๒</p> <p>๕๘</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๑๐๐</p>	<p>๔๒.๐๐</p> <p>๕๘.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๑๐๐.๐๐</p>
<b>๖. มีป้ายกองสาธารณสุขฯ ซึ่งผู้รับบริการมองเห็นได้อย่างชัดเจน</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>● มากที่สุด</li> <li>● มาก</li> <li>● น้อย</li> <li>● น้อยที่สุด</li> </ul> <p style="text-align: center;">รวม</p> <p>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๔๔ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจมาก</p>	<p>๔๔</p> <p>๕๖</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๑๐๐</p>	<p>๔๔.๐๐</p> <p>๕๖.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๑๐๐.๐๐</p>
<b>๗. มีป้ายแจ้งขั้นตอนการรับบริการไว้อย่างชัดเจน</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>● มากที่สุด</li> <li>● มาก</li> <li>● น้อย</li> <li>● น้อยที่สุด</li> </ul> <p style="text-align: center;">รวม</p> <p>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๓๙ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๗๕ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจมากที่สุด</p>	<p>๓๙</p> <p>๖๑</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๑๐๐</p>	<p>๓๙.๐๐</p> <p>๖๑.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๑๐๐.๐๐</p>

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจ(ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
<b>ข้อมูลการบริการ</b>		
<b>๘. สถานที่ให้บริการสะอาด ปลอดภัย อากาศถ่ายเทได้สะดวก</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>● มากที่สุด</li> <li>● มาก</li> <li>● น้อย</li> <li>● น้อยที่สุด</li> </ul> <p style="text-align: center;">รวม</p>	<p>๖๙</p> <p>๓๑</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๑๐๐</p>	<p>๖๙.๐๐</p> <p>๓๑.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๑๐๐.๐๐</p>
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๖๙ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๕ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจมาก		
<b>๙. เก้าอี้ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการจัดไว้อย่างเพียงพอ</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>● มากที่สุด</li> <li>● มาก</li> <li>● น้อย</li> <li>● น้อยที่สุด</li> </ul> <p style="text-align: center;">รวม</p>	<p>๗๑</p> <p>๒๙</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๑๐๐</p>	<p>๗๑.๐๐</p> <p>๒๙.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๑๐๐.๐๐</p>
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๗๑ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๕ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจมาก		
<b>๑๐. มีน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>● มากที่สุด</li> <li>● มาก</li> <li>● น้อย</li> <li>● น้อยที่สุด</li> </ul> <p style="text-align: center;">รวม</p>	<p>๖๒</p> <p>๓๘</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๑๐๐</p>	<p>๖๒.๐๐</p> <p>๓๘.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๐</p> <p>๑๐๐.๐๐</p>
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๖๒ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๐ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจมากที่สุด		

สรุป : ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้มารับบริการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองลำพูน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ครั้งที่ ๑ ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ – มีนาคม ๒๕๖๒ เท่ากับ ๓.๕๖ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ อยู่ในระดับ **“มีความพึงพอใจมากที่สุด”** และจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อที่ ๗ มีป้ายแสดงขั้นตอนการรับบริการไว้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๓๙ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๗๕

## รูปแสดงป้ายขั้นตอนการให้บริการแบบใหม่



## รูปแสดงป้ายขั้นตอนการให้บริการแบบเดิม

