

**สรุปผลคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม  
เทศบาลเมืองลำพูน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ครั้งที่ ๒**

\*\*\*\*\*

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองลำพูน ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ครั้งที่ ๒ ตั้งแต่เดือนเมษายน ๒๕๖๒ – สิงหาคม ๒๕๖๒ เพื่อจะได้นำผลการสำรวจที่ได้มาพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ที่มารับบริการ และนำข้อมูลที่ได้มาแก้ไขปรับปรุงในส่วนที่บกพร่อง ในการสำรวจครั้งนี้ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจ และทำการเก็บตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๘๐ คน ได้ผลสรุปดังนี้

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคล**

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
● ชาย	๓๐	๓๗.๕๐
● หญิง	๕๐	๖๒.๕๐
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐
<b>๒. อายุ</b>		
● ๓๙ - ๔๖ ปี	๔๐	๕๐.๐๐
● ๔๗ - ๕๔ ปี	๒๐	๒๕.๐๐
● ๕๕ - ๖๒ ปี	๒๐	๒๕.๐๐
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐
<b>๓. การศึกษา</b>		
● ไม่ได้รับการศึกษา	๐	๐.๐๐
● ประถมศึกษา	๒๐	๒๕.๐๐
● มัธยมศึกษาตอนต้น	๐	๐.๐๐
● มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๐	๑๒.๕๐
● อนุปริญญา/ปวส.	๑๐	๑๒.๕๐
● ปริญญาตรี	๔๐	๕๐.๐๐
● สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
● อื่นๆ ระบุ.....	๐	๐.๐๐
รวม	๘๐	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>	 ๗๐ ๑๐ ๘๐	 ๘๗.๕๐ ๑๒.๕๐ ๑๐๐.๐๐
<b>๕. ท่านมารับบริการที่กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองลำพูน ด้วยสาเหตุใด</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ขอรับบริการตัดกิ่งไม้ เก็บขนกิ่งไม้</li> <li>● ขอรับบริการเก็บขนขยะ</li> <li>● ขอรับบริการดูสิ่งปฏิกูล</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>	 ๐ ๑๐ ๐ ๐ ๕๐ ๒๐ ๑๐ ๐ ๘๐	 ๐.๐๐ ๑๒.๕๐ ๐.๐๐ ๐.๐๐ ๕๐.๐๐ ๒๕.๐๐ ๑๒.๕ ๐.๐๐ ๑๐๐.๐๐
<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>	 ๗๐ ๑๐ ๘๐	 ๘๗.๕๐ ๑๒.๕๐ ๑๐๐.๐๐

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจ

ประเด็นความคิด	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 ๓.๒๕ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒๕ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจมาก</p>	<p>๒๐</p> <p>๖๐</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๘๐</p>	<p>๒๕.๐๐</p> <p>๗๕.๐๐</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 ๓.๑๒ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๑๒ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจมาก</p>	<p>๒๐</p> <p>๕๐</p> <p>๑๐</p> <p>๐</p> <p>๘๐</p>	<p>๒๕.๐๐</p> <p>๖๒.๕๐</p> <p>๑๒.๕๐</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> </ul> <p style="text-align: center;">รวม</p> <p>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๒๕ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒๕ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจมาก</p>	<p>๒๐</p> <p>๖๐</p> <p>๐</p> <p>๘๐</p>	<p>๒๕.๐๐</p> <p>๗๕.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๑๐๐.๐๐</p>

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจ(ต่อ)

ประเด็นความคิด	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ข้อมูลการบริการ		
๔. บุคลากรเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ		
<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 style="text-align: center;">๒๐</p> <p style="text-align: center;">๖๐</p> <p style="text-align: center;">๐</p> <p style="text-align: center;">๐</p> <p style="text-align: center;">๘๐</p>	<p style="text-align: center;">๒๕.๐๐</p> <p style="text-align: center;">๗๕.๐๐</p> <p style="text-align: center;">๐.๐๐</p> <p style="text-align: center;">๐.๐๐</p> <p style="text-align: center;">๑๐๐.๐๐</p>
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๒๕ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒๕ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจมาก		
๕. การให้บริการเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว		
<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 style="text-align: center;">๐</p> <p style="text-align: center;">๘๐</p> <p style="text-align: center;">๐</p> <p style="text-align: center;">๐</p> <p style="text-align: center;">๘๐</p>	<p style="text-align: center;">๐.๐๐</p> <p style="text-align: center;">๑๐๐.๐๐</p> <p style="text-align: center;">๐.๐๐</p> <p style="text-align: center;">๐.๐๐</p> <p style="text-align: center;">๑๐๐.๐๐</p>
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๓ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๗๕ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจมาก		
๖. มีป้ายกองสาธารณสุขฯ ซึ่งผู้รับบริการมองเห็นได้อย่างชัดเจน		
<ul style="list-style-type: none"> <li>● มากที่สุด</li> <li>● มาก</li> <li>● น้อย</li> </ul> <p style="text-align: center;">รวม</p>	<p style="text-align: center;">๓๐</p> <p style="text-align: center;">๕๐</p> <p style="text-align: center;">๐</p> <p style="text-align: center;">๘๐</p>	<p style="text-align: center;">๓๗.๕๐</p> <p style="text-align: center;">๖๒.๕๐</p> <p style="text-align: center;">๐.๐๐</p> <p style="text-align: center;">๑๐๐.๐๐</p>
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๓๗ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๓๗ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจมากที่สุด		
๗. มีป้ายแจ้งขั้นตอนการรับบริการไว้อย่างชัดเจน		
<ul style="list-style-type: none"> <li>● มากที่สุด</li> <li>● มาก</li> <li>● น้อย</li> </ul> <p style="text-align: center;">รวม</p>	<p style="text-align: center;">๓๐</p> <p style="text-align: center;">๕๐</p> <p style="text-align: center;">๐</p> <p style="text-align: center;">๘๐</p>	<p style="text-align: center;">๓๗.๕๐</p> <p style="text-align: center;">๖๒.๕๐</p> <p style="text-align: center;">๐.๐๐</p> <p style="text-align: center;">๑๐๐.๐๐</p>
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๓๗ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๓๗ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจมากที่สุด		

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจ(ต่อ)

ประเด็นความคิด	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ข้อมูลการบริการ		
๘. สถานที่ให้บริการสะอาด ปลอดภัย อากาศถ่ายเทได้สะดวก		
<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>๓๐</p> <p>๔๐</p> <p>๑๐</p> <p>๐</p> <p>๘๐</p>	<p>๓๗.๕๐</p> <p>๕๐.๐๐</p> <p>๑๒.๕๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๑๐๐.๐๐</p>
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๒๕ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒๕ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจมาก		
๙. เก้าอี้ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการจัดไว้อย่างเพียงพอ		
<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>๒๐</p> <p>๖๐</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๘๐</p>	<p>๒๕.๐๐</p> <p>๗๕.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๑๐๐.๐๐</p>
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๒๕ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒๕ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจมาก		
๑๐. มีน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ		
<ul style="list-style-type: none"> <li>● มากที่สุด</li> <li>● มาก</li> <li>● น้อย</li> </ul> <p style="text-align: center;">รวม</p>	<p>๒๐</p> <p>๖๐</p> <p>๐</p> <p>๘๐</p>	<p>๒๕.๐๐</p> <p>๗๕.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๑๐๐.๐๐</p>
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๒๕ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒๕ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจมาก		

สรุป : ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้มารับบริการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองลำพูน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ครั้งที่ ตั้งแต่เดือนเมษายน ๒๕๖๒ – สิงหาคม ๒๕๖๒ เท่ากับ ๓.๒๓ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๗๕ อยู่ในระดับ “มีความพึงพอใจมาก” และจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อที่ ๕. การให้บริการเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๓ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๗๕

