

**สรุปผลคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
เทศบาลเมืองลำพูน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ครั้งที่ ๑**

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองลำพูน ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ครั้งที่ ๑ ตั้งแต่เดือนมกราคม ๒๕๖๔ ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๔ เพื่อจะได้นำผลการสำรวจที่ได้มาพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ที่มารับบริการ และนำข้อมูลที่ได้มาแก้ไขปรับปรุงในส่วนที่บกพร่อง ในการสำรวจครั้งนี้ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจและทำการเก็บตัวอย่างทั้งหมด จำนวน ๑๐๘ คน ได้ผลสรุปดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
๑. เพศ		
● ชาย	๔๒	๓๘.๘๙
● หญิง	๖๖	๖๑.๑๑
รวม	๑๐๘	๑๐๐
๒. อายุ		
● ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
● ๒๑-๔๐ ปี	๒๙	๒๖.๘๕
● ๔๑-๖๐ ปี	๔๔	๔๐.๗๔
● ๖๐ ปีขึ้นไป	๓๕	๓๒.๓๑
รวม	๑๐๘	๑๐๐
๓. การศึกษา		
● ประถมศึกษา	๑๒	๑๑.๑๑
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๖๔	๕๙.๒๖
● ปริญญาตรี	๒๑	๑๙.๔๔
● สูงกว่าปริญญาตรี	๑๑	๑๐.๑๙
รวม	๑๐๘	๑๐๐
๔. อาชีพ		
● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๐	๐.๐๐
● ผู้ประกอบการ	๖๘	๖๒.๙๖
● ประชาชนผู้รับบริการ	๓๔	๓๑.๔๘
● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐.๐๐
● อื่นๆ	๖	๕.๕๖
รวม	๑๐๘	๑๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
๕. ท่านมารับบริการที่กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองลำพูน ด้วยสาเหตุใด		
● ขอรับบริการ เก็บขนกิ่งไม้	๖	๕.๕๖
● ขอรับบริการเก็บขนขยะ	๑๘	๑๖.๖๗
● ขอใช้บริการสุสานและฌาปนสถาน	๑๖	๑๔.๘๑
● ขอใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตประกอบกิจการต่างๆ	๖๘	๖๒.๙๖
● ขอใบรับรองการประกอบกิจการ	๐	๐.๐๐
● แจ้งเรื่องร้องเรียน	๐	๐.๐๐
● อื่นๆ ระบุ.....	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๘	๑๐๐

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจ

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
๑.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		
๑.๑ มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย		
● มากที่สุด	๖๑	๕๖.๔๘
● มาก	๓๓	๓๐.๕๖
● ปานกลาง	๑๔	๑๒.๙๖
● น้อย	๐	๐.๐๐
● น้อยที่สุด	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๘	๑๐๐
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจ มากที่สุด		
ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
๑.๓ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้		
● มากที่สุด	๗๑	๖๕.๗๔
● มาก	๓๗	๓๔.๒๖
● ปานกลาง	๐	๐.๐๐
● น้อย	๐	๐.๐๐
● น้อยที่สุด	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๘	๑๐๐
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจ มากที่สุด		

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
<p>๑.๔ การให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน</p> <ul style="list-style-type: none"> ● มากที่สุด ● มาก ● ปานกลาง ● น้อย ● น้อยที่สุด <p style="text-align: center;">รวม</p> <p>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๑ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจ มากที่สุด</p>	<p>๕๕</p> <p>๓๑</p> <p>๒๒</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๑๐๘</p>	<p>๕๐.๙๓</p> <p>๒๘.๗๐</p> <p>๒๐.๓๗</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๑๐๐</p>
๒.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		
<p>๒.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย</p> <ul style="list-style-type: none"> ● มากที่สุด ● มาก ● ปานกลาง ● น้อย ● น้อยที่สุด <p style="text-align: center;">รวม</p> <p>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๗ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจ มากที่สุด</p>	<p>๖๘</p> <p>๒๔</p> <p>๑๖</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๑๐๘</p>	<p>๖๒.๙๗</p> <p>๒๒.๒๒</p> <p>๑๔.๘๑</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๑๐๐</p>
<p>๒.๒ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจและบริการอย่างสุภาพ รวดเร็ว เอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none"> ● มากที่สุด ● มาก ● ปานกลาง ● น้อย ● น้อยที่สุด <p style="text-align: center;">รวม</p> <p>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจ มากที่สุด</p>	<p>๘๔</p> <p>๑๕</p> <p>๙</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๑๐๘</p>	<p>๗๗.๗๘</p> <p>๑๓.๘๙</p> <p>๘.๓๓</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๑๐๐</p>

<p>๒.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● มากที่สุด ● มาก ● ปานกลาง ● น้อย ● น้อยที่สุด <p style="text-align: center;">รวม</p> <p>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจ มากที่สุด</p>	<p style="text-align: center;">๗๗ ๒๒ ๙ ๐ ๐ ๑๐๘</p>	<p style="text-align: center;">๗๑.๓๐ ๒๐.๓๗ ๘.๓๓ ๐.๐๐ ๐.๐๐ ๑๐๐</p>
<p>๒.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● มากที่สุด ● มาก ● ปานกลาง ● น้อย ● น้อยที่สุด <p style="text-align: center;">รวม</p> <p>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๕ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจ มากที่สุด</p>	<p style="text-align: center;">๑๐๘ ๐ ๐ ๐ ๐ ๑๐๘</p>	<p style="text-align: center;">๑๐๐ ๐.๐๐ ๐.๐๐ ๐.๐๐ ๐.๐๐ ๑๐๐</p>
<p>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</p>		
<p>๓.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● มากที่สุด ● มาก ● ปานกลาง ● น้อย ● น้อยที่สุด <p style="text-align: center;">รวม</p> <p>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจ มากที่สุด</p>	<p style="text-align: center;">๘๒ ๒๐ ๖ ๐ ๐ ๑๐๘</p>	<p style="text-align: center;">๗๕.๙๓ ๑๘.๕๒ ๕.๕๕ ๐.๐๐ ๐.๐๐ ๑๐๐</p>

<p>๓.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมเข้าถึงได้สะดวก</p> <ul style="list-style-type: none"> ● มากที่สุด ● มาก ● ปานกลาง ● น้อย ● น้อยที่สุด <p style="text-align: center;">รวม</p> <p>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจ มากที่สุด</p>	<p style="text-align: center;">๖๓ ๓๙ ๖ ๐ ๐ ๑๐๘</p>	<p style="text-align: center;">๕๘.๓๓ ๓๖.๑๑ ๕.๕๖ ๐.๐๐ ๐.๐๐ ๑๐๐</p>
<p>๓.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ พื้นที่จอดรถ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● มากที่สุด ● มาก ● ปานกลาง ● น้อย ● น้อยที่สุด <p style="text-align: center;">รวม</p> <p>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจ มากที่สุด</p>	<p style="text-align: center;">๖๓ ๒๗ ๑๘ ๐ ๐ ๑๐๘</p>	<p style="text-align: center;">๕๘.๓๓ ๒๕.๐๐ ๑๖.๖๗ ๐.๐๐ ๐.๐๐ ๑๐๐</p>
<p>๔.๔ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย</p> <ul style="list-style-type: none"> ● มากที่สุด ● มาก ● ปานกลาง ● น้อย ● น้อยที่สุด <p style="text-align: center;">รวม</p> <p>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจ มากที่สุด</p>	<p style="text-align: center;">๗๗ ๑๘ ๑๓ ๐ ๐ ๑๐๘</p>	<p style="text-align: center;">๗๑.๒๙ ๑๖.๖๗ ๑๒.๐๔ ๐.๐๐ ๐.๐๐ ๑๐๐</p>

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
๔.ความพึงพอใจในภาพรวม		
● มากที่สุด	๘๔	๗๗.๗๘
● มาก	๑๔	๓๗.๙๖
● ปานกลาง	๑๐	๙.๖๕
● น้อย	๐	๐.๐๐
● น้อยที่สุด	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๘	๑๐๐
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจ มากที่สุด		

สรุป : จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองลำพูน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ครั้งที่ ๑ ตั้งแต่เดือนมกราคม ๒๕๖๔ – มีนาคม ๒๕๖๔ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมดจำนวน ๑๐๘ คน ผลการประเมินมีรายละเอียด ดังนี้

ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ ๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๕ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อที่ ๒.๒ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจและบริการอย่างสุภาพ รวดเร็ว เอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของผู้มารับบริการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เท่ากับ ๔.๖๙ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ อยู่ในระดับ **“มีความพึงพอใจมากที่สุด”**