

## สรุปผลคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

เทศบาลเมืองลำพูน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ครั้งที่ ๑

\*\*\*\*\*

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองลำพูน ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ครั้งที่ ๑ ตั้งแต่เดือนธันวาคม ๒๕๖๒ ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๓ เพื่อจะได้นำผลการสำรวจที่ได้มาพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ที่มารับบริการ และนำข้อมูลที่ได้มาแก้ไขปรับปรุงในส่วนที่บกพร่อง ในการสำรวจครั้งนี้ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจและทำการเก็บตัวอย่างทั้งหมด จำนวน ๘๕ คน ได้ผลสรุปดังนี้

### ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
● ชาย	๓๔	๔๐.๐๐
● หญิง	๕๑	๖๐.๐๐
รวม	๘๕	๑๐๐
<b>๒. อายุ</b>		
● ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๒.๓๖
● ๒๑-๔๐ ปี	๒๖	๓๐.๕๘
● ๔๑-๖๐ ปี	๓๘	๔๕.๗๐
● ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๙	๒๒.๓๖
รวม	๘๕	๑๐๐
<b>๓. การศึกษา</b>		
● ประถมศึกษา	๑๒	๑๔.๑๑
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๘	๓๒.๙๔
● ปริญญาตรี	๓๘	๔๕.๗๐
● สูงกว่าปริญญาตรี	๗	๘.๓๐
รวม	๘๕	๑๐๐
<b>๔. อาชีพ</b>		
● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๐	๐.๐๐
● ผู้ประกอบการ	๕๙	๖๙.๔๒
● ประชาชนผู้รับบริการ	๒๒	๒๕.๘๘
● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐.๐๐
● อื่นๆ	๔	๔.๗๐
รวม	๘๕	๑๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
<b>๕. ท่านมารับบริการที่กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองลำพูน ด้วยสาเหตุใด</b>		
• ขอรับบริการ เก็บขนกิ่งไม้	๘	๙.๔๑
• ขอรับบริการเก็บขนขยะ	๔	๔.๗๐
• ขอใช้บริการสุสานและฌาปนสถาน	๑๒	๑๔.๑๒
• ขอใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตประกอบกิจการต่างๆ	๕๘	๖๘.๒๔
• ขอใบรับรองการประกอบกิจการ	๐	๐.๐๐
• แจ้งเรื่องร้องเรียน	๓	๓.๕๓
• อื่นๆ ระบุ.....	๐	๐.๐๐
รวม	๘๕	๑๐๐

**ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจ**

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
<b>๑.ด้านเวลา</b>		
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด		
• มากที่สุด	๒๔	๒๘.๒๓
• มาก	๓๖	๔๒.๓๕
• ปานกลาง	๒๐	๒๓.๕๓
• น้อย	๐	๐.๐๐
• น้อยที่สุด	๐	๐.๐๐
รวม	๘๕	๑๐๐
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๑ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๒๔ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจ <b>มาก</b>		
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ		
• มากที่สุด	๑๙	๒๒.๓๕
• มาก	๓๙	๔๕.๘๘
• ปานกลาง	๒๗	๓๑.๗๖
• น้อย	๐	๐.๐๐
• น้อยที่สุด	๐	๐.๐๐
รวม	๘๕	๑๐๐
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๑๒ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจ <b>มาก</b>		

๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
<p>๒.๑การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● มากที่สุด</li> <li>● มาก</li> <li>● ปานกลาง</li> <li>● น้อย</li> <li>● น้อยที่สุด</li> </ul> <p style="text-align: center;">รวม</p> <p>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๖ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจ <b>มากที่สุด</b></p>	<p style="text-align: center;">๖๔</p> <p style="text-align: center;">๒๑</p> <p style="text-align: center;">๐</p> <p style="text-align: center;">๐</p> <p style="text-align: center;">๐</p> <p style="text-align: center;">๐</p> <p style="text-align: center;">๘๕</p>	<p style="text-align: center;">๗๕.๓๐</p> <p style="text-align: center;">๒๔.๗๐</p> <p style="text-align: center;">๐.๐๐</p> <p style="text-align: center;">๐.๐๐</p> <p style="text-align: center;">๐.๐๐</p> <p style="text-align: center;">๑๐๐</p>
<p>๒.๒การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● มากที่สุด</li> <li>● มาก</li> <li>● ปานกลาง</li> <li>● น้อย</li> <li>● น้อยที่สุด</li> </ul> <p style="text-align: center;">รวม</p> <p>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๗ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจ <b>มากที่สุด</b></p>	<p style="text-align: center;">๕๓</p> <p style="text-align: center;">๓๒</p> <p style="text-align: center;">๐</p> <p style="text-align: center;">๐</p> <p style="text-align: center;">๐</p> <p style="text-align: center;">๘๕</p>	<p style="text-align: center;">๖๒.๓๕</p> <p style="text-align: center;">๓๗.๖๕</p> <p style="text-align: center;">๐.๐๐</p> <p style="text-align: center;">๐.๐๐</p> <p style="text-align: center;">๐.๐๐</p> <p style="text-align: center;">๑๐๐</p>
<p>๒.๓การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● มากที่สุด</li> <li>● มาก</li> <li>● ปานกลาง</li> <li>● น้อย</li> <li>● น้อยที่สุด</li> </ul> <p style="text-align: center;">รวม</p> <p>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๒ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๕ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจ <b>มากที่สุด</b></p>	<p style="text-align: center;">๗๘</p> <p style="text-align: center;">๗</p> <p style="text-align: center;">๐</p> <p style="text-align: center;">๐</p> <p style="text-align: center;">๐</p> <p style="text-align: center;">๘๕</p>	<p style="text-align: center;">๗๑.๗๖</p> <p style="text-align: center;">๘.๓๔</p> <p style="text-align: center;">๐.๐๐</p> <p style="text-align: center;">๐.๐๐</p> <p style="text-align: center;">๐.๐๐</p> <p style="text-align: center;">๑๐๐</p>

๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		
<p>๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● มากที่สุด</li> <li>● มาก</li> <li>● ปานกลาง</li> <li>● น้อย</li> <li>● น้อยที่สุด</li> </ul> <p style="text-align: center;">รวม</p> <p>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๔ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจ <b>มากที่สุด</b></p>	<p>๕๕</p> <p>๓๐</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๘๕</p>	<p>๖๔.๗๐</p> <p>๓๕.๓๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๑๐๐</p>
<p>๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● มากที่สุด</li> <li>● มาก</li> <li>● ปานกลาง</li> <li>● น้อย</li> <li>● น้อยที่สุด</li> </ul> <p style="text-align: center;">รวม</p> <p>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๕ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจ <b>มากที่สุด</b></p>	<p>๖๔</p> <p>๒๑</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๘๕</p>	<p>๗๕.๓๐</p> <p>๒๔.๗๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๑๐๐</p>
<p>๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● มากที่สุด</li> <li>● มาก</li> <li>● ปานกลาง</li> <li>● น้อย</li> <li>● น้อยที่สุด</li> </ul> <p style="text-align: center;">รวม</p> <p>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๔ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจ <b>มากที่สุด</b></p>	<p>๔๘</p> <p>๓๐</p> <p>๗</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๘๕</p>	<p>๕๖.๔๗</p> <p>๓๕.๒๙</p> <p>๘.๒๔</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๑๐๐</p>

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
<p>๓.๔ ความเชื่อสัจธรรมสูงสุดในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่ร้ายสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● มากที่สุด</li> <li>● มาก</li> <li>● ปานกลาง</li> <li>● น้อย</li> <li>● น้อยที่สุด</li> </ul> <p style="text-align: center;">รวม</p> <p>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๕ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจ <b>มากที่สุด</b></p>	<p>๘๕</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๘๕</p>	<p>๑๐๐.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๑๐๐</p>
<p>๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายการ ไม่เลือกปฏิบัติ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● มากที่สุด</li> <li>● มาก</li> <li>● ปานกลาง</li> <li>● น้อย</li> <li>● น้อยที่สุด</li> </ul> <p style="text-align: center;">รวม</p> <p>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๕ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจ <b>มากที่สุด</b></p>	<p>๘๕</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๘๕</p>	<p>๑๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๑๐๐</p>
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>		
<p>๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● มากที่สุด</li> <li>● มาก</li> <li>● ปานกลาง</li> <li>● น้อย</li> <li>● น้อยที่สุด</li> </ul> <p style="text-align: center;">รวม</p> <p>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๗ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๒ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจ <b>มากที่สุด</b></p>	<p>๖๖</p> <p>๑๙</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๘๕</p>	<p>๗๗.๖๕</p> <p>๒๒.๓๕</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๑๐๐</p>

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
<p>๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมเข้าถึงได้สะดวก</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● มากที่สุด</li> <li>● มาก</li> <li>● ปานกลาง</li> <li>● น้อย</li> <li>● น้อยที่สุด</li> </ul> <p style="text-align: center;">รวม</p> <p>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๗ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจ <b>มากที่สุด</b></p>	<p>๕๓</p> <p>๓๒</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๘๕</p>	<p>๖๒.๓๕</p> <p>๓๗.๖๕</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๑๐๐</p>
<p>๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● มากที่สุด</li> <li>● มาก</li> <li>● ปานกลาง</li> <li>● น้อย</li> <li>● น้อยที่สุด</li> </ul> <p style="text-align: center;">รวม</p> <p>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๔ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจ <b>มากที่สุด</b></p>	<p>๕๘</p> <p>๒๗</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๘๕</p>	<p>๖๘.๒๓</p> <p>๓๑.๗๗</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๑๐๐</p>
<p>๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● มากที่สุด</li> <li>● มาก</li> <li>● ปานกลาง</li> <li>● น้อย</li> <li>● น้อยที่สุด</li> </ul> <p style="text-align: center;">รวม</p> <p>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๒ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๕ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจ <b>มากที่สุด</b></p>	<p>๖๔</p> <p>๑๘</p> <p>๓</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๘๕</p>	<p>๗๕.๒๙</p> <p>๒๑.๑๙</p> <p>๓.๕๒</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๑๐๐</p>

<p>๕.ความพึงพอใจในภาพรวม</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● มากที่สุด</li> <li>● มาก</li> <li>● ปานกลาง</li> <li>● น้อย</li> <li>● น้อยที่สุด</li> </ul> <p style="text-align: center;">รวม</p> <p>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๕ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจ <b>มากที่สุด</b></p>	<p>๔๗</p> <p>๓๘</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๘๕</p>	<p>๕๕.๓๐</p> <p>๔๔.๗๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๐.๐๐</p> <p>๑๐๐</p>
--	--	--

**สรุป :** จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองลำพูน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ครั้งที่ ๑ ตั้งแต่เดือนธันวาคม ๒๕๖๒ – มีนาคม ๒๕๖๓ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมดจำนวน ๘๕ คน ผลการประเมินมีรายละเอียด ดังนี้ ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ ๓.๔ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๕ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และข้อ ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายการ ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๕ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อที่ ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๑ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๒๔

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของผู้มารับบริการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เท่ากับ ๔.๕๕ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๕ อยู่ในระดับ **“มีความพึงพอใจมากที่สุด”**

**ข้อเสนอแนะ จากผู้ตอบแบบสอบถาม**

๑. การขอต่อใบอนุญาต/หนังสือรับรองการแจ้ง ต้องเดินทางเข้ามาติดต่อหลายครั้ง ควรลดขั้นตอนให้น้อยลง
๒. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อราชการ เช่น ยื่นคำร้องและเอกสารผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์