

**สรุปผลคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม  
เทศบาลเมืองลำพูน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ครั้งที่ ๒**

\*\*\*\*\*

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองลำพูน ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ครั้งที่ ๒ ตั้งแต่เดือนเมษายน ๒๕๖๔ ถึงเดือนมิถุนายน ๒๕๖๔ เพื่อจะได้นำผลการสำรวจที่ได้มาพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ที่มารับบริการ และนำข้อมูลที่ได้มาแก้ไขปรับปรุงในส่วนที่บกพร่อง ในการสำรวจครั้งนี้ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจและทำการเก็บตัวอย่างทั้งหมด จำนวน ๙๒ คน ได้ผลสรุปดังนี้

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคล**

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
● ชาย	๔๐	๔๓.๔๘
● หญิง	๕๒	๕๖.๕๒
รวม	๙๒	๑๐๐
<b>๒. อายุ</b>		
● ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
● ๒๑-๔๐ ปี	๒๓	๒๕.๐๐
● ๔๑-๖๐ ปี	๓๕	๓๘.๐๔
● ๖๐ ปีขึ้นไป	๓๔	๓๖.๙๖
รวม	๙๒	๑๐๐
<b>๓. การศึกษา</b>		
● ประถมศึกษา	๑๘	๑๙.๕๗
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๔๓	๔๖.๗๔
● ปริญญาตรี	๒๗	๒๙.๓๕
● สูงกว่าปริญญาตรี	๔	๔.๓๔
รวม	๙๒	๑๐๐
<b>๔. อาชีพ</b>		
● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๐	๐.๐๐
● ผู้ประกอบการ	๕๓	๕๗.๖๑
● ประชาชนผู้รับบริการ	๓๙	๔๒.๓๙
● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐.๐๐
● อื่นๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๙๒	๑๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
<b>๕. ท่านมารับบริการที่กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองลำพูน ด้วยสาเหตุใด</b>		
● ขอรับบริการ เก็บขนกิ่งไม้	๕	๕.๔๔
● ขอรับบริการเก็บขนขยะ	๒๙	๓๑.๕๒
● ขอใช้บริการสุสานและฌาปนสถาน	๒๔	๒๖.๐๙
● ขอใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตประกอบกิจการต่างๆ	๓๒	๓๔.๗๘
● ขอใบรับรองการประกอบกิจการ	๐	๐.๐๐
● แจ้งเรื่องร้องเรียน	๐	๐.๐๐
● อื่นๆ ระบุ.....	๒	๒.๑๗
รวม	๙๒	๑๐๐

**ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจ**

**เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ**

ร้อยละคะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ	๑ - ๒๐ %	หมายความว่า พึงพอใจน้อยที่สุด
ร้อยละคะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ	>๒๐ - ๔๐ %	หมายความว่า พึงพอใจน้อย
ร้อยละคะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ	>๔๐ - ๖๐ %	หมายความว่า พึงพอใจปานกลาง
ร้อยละคะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ	>๖๐ - ๘๐ %	หมายความว่า พึงพอใจมาก
ร้อยละคะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ	>๘๐ - ๑๐๐ %	หมายความว่า พึงพอใจมากที่สุด

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
<b>๑.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>		
๑.๑ มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย		
● มากที่สุด	๒๙	๓๑.๕๒
● มาก	๓๕	๓๘.๐๔
● ปานกลาง	๒๔	๒๖.๐๘
● น้อย	๔	๔.๓๖
● น้อยที่สุด	๐	๐.๐๐
รวม	๙๒	๑๐๐
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจ <b>มาก</b>		

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
<p>๑.๒ การตีตป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ</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 ๓.๘๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจ <b>มาก</b></p>	<p style="text-align: center;">๒๕ ๓๓ ๒๗ ๗ ๐ ๙๒</p>	<p style="text-align: center;">๒๗.๑๗ ๓๕.๘๗ ๒๙.๓๔ ๗.๖๒ ๐.๐๐ ๑๐๐</p>
<p>๑.๓ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้</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 ๓.๙๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๐ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจ <b>มาก</b></p>	<p style="text-align: center;">๒๐ ๔๕ ๒๕ ๒ ๐ ๙๒</p>	<p style="text-align: center;">๒๑.๗๔ ๔๘.๙๑ ๒๗.๑๗ ๒.๑๘ ๐.๐๐ ๑๐๐</p>
<p>๑.๔ การให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน</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 ๓.๘๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจ <b>มาก</b></p>	<p style="text-align: center;">๒๑ ๓๘ ๒๘ ๕ ๐ ๙๒</p>	<p style="text-align: center;">๒๒.๘๒ ๔๑.๓๐ ๓๐.๔๓ ๕.๔๔ ๐.๐๐ ๑๐๐</p>

๒.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		
<p>๒.๑ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อัยาศัยดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย</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 ๔.๒๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจ <b>มากที่สุด</b></p>	<p style="text-align: center;">๓๔</p> <p style="text-align: center;">๓๙</p> <p style="text-align: center;">๑๙</p> <p style="text-align: center;">๐</p> <p style="text-align: center;">๐</p> <p style="text-align: center;">๙๒</p>	<p style="text-align: center;">๓๖.๙๖</p> <p style="text-align: center;">๔๒.๓๙</p> <p style="text-align: center;">๒๐.๖๕</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>๒.๒ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจและบริการอย่างสุภาพ รวดเร็ว เอาใจใส่</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 ๔.๐๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจ <b>มาก</b></p>	<p style="text-align: center;">๓๓</p> <p style="text-align: center;">๒๙</p> <p style="text-align: center;">๒๗</p> <p style="text-align: center;">๓</p> <p style="text-align: center;">๐</p> <p style="text-align: center;">๙๒</p>	<p style="text-align: center;">๓๕.๘๗</p> <p style="text-align: center;">๓๑.๕๒</p> <p style="text-align: center;">๒๙.๓๔</p> <p style="text-align: center;">๓.๒๗</p> <p style="text-align: center;">๐.๐๐</p> <p style="text-align: center;">๑๐๐</p>
<p>๒.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม 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 ๔.๐๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจ <b>มาก</b></p>	<p style="text-align: center;">๓๕</p> <p style="text-align: center;">๒๘</p> <p style="text-align: center;">๒๖</p> <p style="text-align: center;">๓</p> <p style="text-align: center;">๐</p> <p style="text-align: center;">๙๒</p>	<p style="text-align: center;">๓๘.๐๔</p> <p style="text-align: center;">๓๐.๔๓</p> <p style="text-align: center;">๒๘.๒๖</p> <p style="text-align: center;">๓.๒๗</p> <p style="text-align: center;">๐.๐๐</p> <p style="text-align: center;">๑๐๐</p>

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
<p>๒.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน 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 ๔.๙๗ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๐ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจ <b>มากที่สุด</b></p>	<p style="text-align: center;">๙๐ ๒ ๐ ๐ ๐ ๙๒</p>	<p style="text-align: center;">๙๗.๘๓ ๒.๑๗ ๐.๐๐ ๐.๐๐ ๐.๐๐ ๑๐๐</p>
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>		
<p>๓.๑ 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 ๔.๐๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจ <b>มาก</b></p>	<p style="text-align: center;">๒๘ ๓๕ ๒๙ ๐ ๐ ๙๒</p>	<p style="text-align: center;">๓๐.๔๓ ๓๘.๐๕ ๓๑.๕๒ ๐.๐๐ ๐.๐๐ ๑๐๐</p>
<p>๓.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ พื้นที่จอดรถ</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 ๔.๐๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจ <b>มาก</b></p>	<p style="text-align: center;">๓๐ ๒๙ ๓๓ ๐ ๐ ๙๒</p>	<p style="text-align: center;">๓๒.๖๐ ๓๑.๕๒ ๓๕.๘๘ ๐.๐๐ ๐.๐๐ ๑๐๐</p>

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
<b>๓.๔ อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย</b> <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>	๒๖ ๓๕ ๓๐ ๑ ๐ ๙๒	๒๘.๒๖ ๓๒.๖๐ ๓๘.๐๕ ๑.๐๙ ๐.๐๐ ๑๐๐
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๐ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจ <b>มาก</b>		
<b>๔.ความพึงพอใจในภาพรวม</b> <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>	๓๓ ๓๐ ๒๗ ๒ ๐ ๙๒	๓๕.๘๙ ๓๘.๐๕ ๒๓.๘๙ ๒.๑๗ ๐.๐๐ ๑๐๐
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ อยู่ในระดับ มีความพึงพอใจ <b>มาก</b>		

**สรุป :** จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองลำพูน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ครั้งที่ ๒ ตั้งแต่เดือนเมษายน ๒๕๖๔ – มิถุนายน ๒๕๖๔ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมดจำนวน ๙๒ คน ผลการประเมินมีรายละเอียด ดังนี้

ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ ๒.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๗ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๐ อยู่ในระดับ “มีความพึงพอใจมากที่สุด”

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของผู้มารับบริการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เท่ากับ ๔.๐๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ อยู่ในระดับ “มีความพึงพอใจมาก”

**ข้อเสนอแนะ จากผู้ตอบแบบสอบถาม**

๑. เจ้าหน้าที่ มีความยิ้มแย้ม แจ่มใสดี

๒. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อราชการ ให้มีความหลากหลายมากขึ้น เช่น การยื่นคำร้องและเอกสารผ่านทางระบบออนไลน์