



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลทุ่งน้อย

โทร ๐๕๖-๙๐๓-๔๗๘

ที่ พจ ๕๔๕๐๔/-

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒

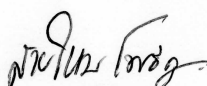
เรื่อง รายงานผลความพึงพอใจ เรื่อง งานด้านสาธารณสุข เทศบาลตำบลทุ่งน้อย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งน้อย

ตามที่เทศบาลตำบลทุ่งน้อย ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งน้อย เรื่อง งานด้านสาธารณสุข เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่างๆขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน

บัดนี้ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจเสร็จเรียบร้อยแล้ว และนำข้อมูลดังกล่าวเสนอต่อผู้บริหารในระดับต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

จำสืบเอกหญิง 
(สายไหม โพธิกุล)
เจ้าพนักงานสุขาภิบาลชำนาญงาน

พันจำเอก 
(จิริยุท พุ่มพวง)
ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม


(นายเสน่ห์ คุ่มคุณ)
รองปลัดเทศบาลตำบลทุ่งน้อย


(นางพัลลภา โห้งวประสิทธิ์)
ปลัดเทศบาลตำบลทุ่งน้อย

๐๔๓๖


(นายดิเรก ศักดิ์ดี)
นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งน้อย

เทศบาลตำบลทุ่งน้อย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ

เพศชาย	๑๑	คน
เพศหญิง	๑๙	คน

๒. อายุ (ปี)

ต่ำกว่า ๒๖ ปี	๕	คน
๒๖ ปี - ๔๐ ปี	๑๐	คน
๔๑ ปี - ๕๕ ปี	๑๐	คน
๕๖ ปี - ๖๙ ปี	๕	คน
๗๐ ปีขึ้นไป	-	คน

๓. อาชีพ

รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๒	คน
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๔	คน
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๑	คน
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๒	คน
นักเรียน/นักศึกษา	๑	คน
รับจ้างทั่วไป	๑๒	คน
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	-	คน
เกษตรกร/ประมง	๗	คน
ว่างงาน	๑	คน
อื่นๆ	-	คน

๔. กลุ่มผู้รับบริการ

ประชาชน	๒๖	คน
หน่วยงานภาครัฐ	๔	คน
หน่วยงานภาคเอกชน	-	คน

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

๒.๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๗ (๒๓.๓๓ %)	๒๐ (๖๖.๖๗ %)	๓ (๑๐.๐๐ %)		
๒. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	๘ (๒๖.๖๖ %)	๒๐ (๖๖.๖๗ %)	๒ (๖.๖๗ %)		
๓. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	๖ (๒๐.๐๐ %)	๒๒ (๗๓.๓๓ %)	๒ (๖.๖๗ %)		
๔. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	๕ (๑๖.๖๗ %)	๒๓ (๗๖.๖๖ %)	๒ (๖.๖๗ %)		
๕. การแจ้งรายละเอียดหลักฐานประกอบการขอรับบริการอย่างชัดเจน	๗ (๒๓.๓๓ %)	๒๐ (๖๖.๖๗ %)	๓ (๑๐.๐๐ %)		
รวม	๖.๖ (๒๒.๐๐ %)	๒๑ (๗๐.๐๐ %)	๒.๔ (๘.๐๐ %)		

จากการสำรวจความพึงพอใจ เรื่อง งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ รองลงมามีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐ และอันดับสุดท้าย มีความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐

๒.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆชัดเจนเหมาะสม เข้าใจง่าย	๑๒ (๔๐.๐๐ %)	๑๔ (๔๖.๖๗ %)	๔ (๑๓.๓๓ %)		
๒. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่	๑๒ (๔๐.๐๐ %)	๑๘ (๖๐.๐๐ %)	๐ (๐ %)		
๓. มีเอกสาร แผ่นพับ ใบปลิวแจกเพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดเก็บขยะมูลฝอย	๑๐ (๓๓.๓๓ %)	๑๗ (๕๖.๖๗ %)	๓ (๑๐.๐๐ %)		
๔. มีตัวอย่างแนะนำวิธีการกรอกข้อมูลใบแบบฟอร์ม	๘ (๒๖.๖๗ %)	๑๘ (๖๐.๐๐ %)	๔ (๑๓.๓๓ %)		
รวม	๑๐.๕๐ (๓๕.๐๐ %)	๑๖.๗๕ (๕๕.๘๔ %)	๒.๗๕ (๘.๑๗ %)		

จากการสำรวจความพึงพอใจ เรื่อง งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๘๔ รองลงมามีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ และอันดับสุดท้าย มีความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๙.๑๗

๒.๓ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	๙ (๓๐.๐๐ %)	๑๙ (๖๓.๓๓ %)	๒ (๖.๖๗ %)		
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๙ (๓๐.๐๐ %)	๒๐ (๖๖.๖๗ %)	๑ (๓.๓๓ %)		
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	๗ (๒๓.๓๓ %)	๒๐ (๖๖.๖๗ %)	๓ (๑๐.๐๐ %)		
๔. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	๘ (๒๖.๖๗ %)	๒๑ (๗๐.๐๐ %)	๑ (๓.๓๓ %)		
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถามชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๕ (๑๖.๖๗ %)	๒๓ (๗๖.๖๖ %)	๒ (๖.๖๗ %)		
๖. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๘ (๒๖.๖๗ %)	๒๒ (๗๓.๓๓ %)	- ๐ %		
รวม	๗.๖๗ (๒๕.๕๖ %)	๒๐.๘๓ (๖๙.๔๔ %)	๑.๕ (๕.๐๐ %)		

จากการสำรวจความพึงพอใจ เรื่อง งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๔๔ รองลงมามีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๕๖ และอันดับสุดท้าย มีความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐

๒.๔ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๙ (๓๐.๐๐ %)	๑๗ (๕๖.๖๗ %)	๔ (๑๓.๓๓ %)		
๒. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	๙ (๓๐.๐๐ %)	๑๕ (๕๐.๐๐ %)	๖ (๒๐.๐๐ %)		
๓. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้ บริการ	๙ (๓๐.๐๐ %)	๑๕ (๕๐.๐๐ %)	๖ (๒๐.๐๐ %)		
๔. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มี ความชัดเจน เข้าใจง่าย	๑๐ (๓๓.๓๓ %)	๑๔ (๔๖.๖๗ %)	๖ (๒๐.๐๐ %)		
รวม	๙.๒๕ (๓๐.๘๓ %)	๑๕.๒๕ (๕๐.๘๔ %)	๕.๕๐ (๑๘.๓๓ %)		

จากการสำรวจความพึงพอใจ เรื่อง งานด้านสาธารณสุข ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๘๔ รองลงมามีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๘๓ และอันดับสุดท้าย มีความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๓

๒.๕ ด้านผลการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. การดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน	๑๐ (๓๓.๓๓ %)	๑๘ (๖๐.๐๐ %)	๒ (๖.๖๗ %)		
๒. การดำเนินกิจกรรมโครงการ	๙ (๓๐.๐๐ %)	๒๐ (๖๖.๖๗ %)	๑ (๓.๓๓ %)		
๓. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความ บกพร่อง	๙ (๓๐.๐๐ %)	๒๐ (๖๖.๖๗ %)	๑ (๓.๓๓ %)		
๔. กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม	๑๑ (๓๖.๖๗ %)	๑๘ (๖๐.๐๐ %)	๑ (๓.๓๓ %)		
รวม	๙.๗๕ (๓๒.๕๐ %)	๑๙ (๖๓.๓๔ %)	๑.๒๕ (๔.๑๗ %)		

จากการสำรวจความพึงพอใจ เรื่อง งานด้านสาธารณสุข ด้านผลการปฏิบัติงาน พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๓๔ รองลงมามีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕๐ และอันดับสุดท้าย มีความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔.๑๗

สรุปผลความพึงพอใจ เรื่อง งานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลทุ่งน้อย มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๘๙ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๑๘ และมีความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๘.๙๓ ในภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุดและมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๗