



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองสาธารณสุข เทศบาลตำบลทุ่งน้อย

ที่ พจ ๕๔๕๐๔/-

โทร. ๐๕๖-๙๐๓-๔๗๘

วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง การรายงานผลความพึงพอใจ เรื่อง งานด้านสาธารณสุข เทศบาลตำบลทุ่งน้อย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งน้อย

ตามที่เทศบาลตำบลทุ่งน้อย ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งน้อย เรื่อง งานด้านสาธารณสุข เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน

บัดนี้ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจเสร็จเรียบร้อยแล้ว และนำข้อมูลดังกล่าวเสนอต่อผู้บริหาร ในระดับต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

จำสืบทายไหม โปธิกุล
สายไหม โปธิกุล
เจ้าพนักงานสุขาภิบาล ชำนาญงาน

(นายเสน่ห์ คุ่มคุณ)
รองปลัดเทศบาลตำบลทุ่งน้อย

(นางพัลลภา ไหว้วประสิทธิ์)
ปลัดเทศบาลตำบลทุ่งน้อย

(นายดิเรก ศักดิ์ดี)
นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งน้อย

สรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการ เรื่อง งานด้านสาธารณสุข

เทศบาลตำบลทุ่งน้อย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ

เพศชาย	๖	คน
เพศหญิง	๒๔	คน

๒. อายุ (ปี)

ต่ำกว่า ๒๖ ปี	-	คน
๒๖ ปี - ๔๐ ปี	๒	คน
๔๑ ปี - ๕๕ ปี	๑๓	คน
๕๖ ปี - ๖๙ ปี	๑๕	คน
๗๐ ปีขึ้นไป	-	คน

๓. อาชีพ

รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	คน
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	-	คน
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๑	คน
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๒	คน
นักเรียน/นักศึกษา	-	คน
รับจ้างทั่วไป	๘	คน
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	-	คน
เกษตรกร/ประมง	๑๙	คน
ว่างงาน	-	คน
อื่นๆ	-	คน

๔. กลุ่มผู้รับบริการ

ประชาชน	๓๐	คน
หน่วยงานภาครัฐ	-	คน
หน่วยงานภาคเอกชน	-	คน

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

๒.๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	-	๑๘ (๖๐.๐๐ %)	๑๒ (๔๐.๐๐ %)	-	-
๒. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	๓ (๑๐.๐๐ %)	๑๖ (๕๓.๓๓ %)	๑๑ (๓๖.๖๗ %)	-	-
๓. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	-	๒๑ (๗๐.๐๐ %)	๙ (๓๐.๐๐ %)	-	-
๔. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	๓ (๑๐.๐๐ %)	๑๘ (๖๐.๐๐ %)	๙ (๓๐.๐๐ %)	-	-
๕. การแจ้งรายละเอียดหลักฐานประกอบการขอรับบริการอย่างชัดเจน	๓ (๑๐.๐๐ %)	๑๗ (๕๖.๖๗ %)	๑๐ (๓๓.๓๓ %)	-	-
รวม	๑.๘ (๖.๐๐ %)	๑๘ (๖๐.๐๐ %)	๑๐.๒ (๓๔.๐๐ %)	-	-

จากการสำรวจความพึงพอใจ เรื่อง งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ รองลงมามีความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ และอันดับสุดท้าย มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐

๒.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆชัดเจนเหมาะสม เข้าใจง่าย	๓ (๑๐.๐๐ %)	๑๙ (๖๓.๓๓ %)	๘ (๒๖.๖๗ %)		
๒. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่	๕ (๑๖.๖๗ %)	๑๕ (๕๐.๐๐ %)	๑๐ (๓๓.๓๓ %)		
๓. มีเอกสาร แผ่นพับ ใบปลิวแจกเพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดเก็บขยะมูลฝอย	๕ (๑๖.๖๗ %)	๑๕ (๕๐.๐๐ %)	๑๐ (๓๓.๓๓ %)		
๔. มีตัวอย่างแนะนำวิธีการกรอกข้อมูลใบแบบฟอร์ม	๕ (๑๖.๖๗ %)	๑๖ (๕๓.๓๓ %)	๙ (๓๐.๐๐ %)		
รวม	๔.๕ (๑๕.๐๐ %)	๑๖.๒๕ (๕๔.๑๗ %)	๙.๒๕ (๓๐.๘๓ %)		

จากการสำรวจความพึงพอใจ เรื่อง งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๑๗ รองลงมามีความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ และอันดับสุดท้าย มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐

๒.๓ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	๔ (๑๓.๓๓ %)	๒๑ (๗๐.๐๐ %)	๕ (๑๖.๖๗ %)		
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๔ (๑๓.๓๓ %)	๑๘ (๖๐.๐๐ %)	๘ (๒๖.๖๗ %)		
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	๓ (๑๐.๐๐ %)	๑๗ (๕๖.๖๗ %)	๑๐ (๓๓.๓๓ %)		
๔. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	๓ (๑๐.๐๐ %)	๑๕ (๕๐.๐๐ %)	๑๒ (๔๐.๐๐ %)		
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถามชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	-	๒๒ (๗๓.๓๓ %)	๘ (๒๖.๖๗ %)		
๖. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๑ (๓.๓๓ %)	๒๓ (๗๖.๖๗ %)	๖ (๒๐.๐๐ %)		
รวม	๒.๕ (๘.๓๓ %)	๑๙.๓๓ (๖๔.๔๔ %)	๘.๑๗ (๒๗.๒๓ %)		

จากการสำรวจความพึงพอใจ เรื่อง งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๔๔ รองลงมามีความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๒๓ และอันดับสุดท้าย มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๓

๒.๔ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๕ (๑๖.๖๗ %)	๑๘ (๖๐.๐๐ %)	๗ (๒๓.๓๓ %)		
๒. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	๔ (๑๓.๓๓ %)	๒๓ (๗๖.๖๗ %)	๓ (๑๐.๐๐ %)		
๓. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	๖ (๒๐.๐๐ %)	๑๒ (๔๐.๐๐ %)	๑๒ (๔๐.๐๐ %)		
๔. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	๓ (๑๐.๐๐ %)	๒๑ (๗๐.๐๐ %)	๖ (๒๐.๐๐ %)		
รวม	๔.๕ (๑๕.๐๐ %)	๑๘.๕ (๖๑.๖๗ %)	๗ (๒๓.๓๓ %)		

จากการสำรวจความพึงพอใจ เรื่อง งานด้านสาธารณสุข ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๖๗ รองลงมามีความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๓ และอันดับสุดท้าย มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐

๒.๕ ด้านผลการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. การดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน	๓ (๑๐.๐๐ %)	๑๙ (๖๓.๓๓ %)	๘ (๒๖.๖๗ %)		
๒. การดำเนินกิจกรรมโครงการ	๓ (๑๐.๐๐ %)	๑๙ (๖๓.๓๓ %)	๘ (๒๖.๖๗ %)		
๓. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	๓ (๑๐.๐๐ %)	๑๕ (๕๐.๐๐ %)	๑๒ (๔๐.๐๐ %)		
๔. กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม	๕ (๑๖.๖๗ %)	๑๕ (๕๐.๐๐ %)	๑๐ (๓๓.๓๓ %)		
รวม	๓.๕ (๑๑.๖๗ %)	๑๗ (๕๖.๖๗ %)	๙.๕ (๓๑.๖๖ %)		

จากการสำรวจความพึงพอใจ เรื่อง งานด้านสาธารณสุข ด้านผลการปฏิบัติงาน พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖๗ รองลงมามีความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๖๖ และอันดับสุดท้าย มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๖๗

สรุปผลความพึงพอใจ เรื่อง งานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลทุ่งน้อย

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๒.๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๑.๘ (๖.๐๐ %)	๑๘ (๖๐.๐๐ %)	๑๐.๒ (๓๔.๐๐ %)	-	-
๒.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕ (๑๐.๐๐ %)	๑๖.๒๕ (๕๔.๑๗ %)	๙.๒๕ (๓๐.๘๓ %)	-	-
๒.๓ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	๒.๕ (๘.๓๓ %)	๑๙.๓๓ (๖๔.๔๔ %)	๘.๑๗ (๒๗.๒๓ %)	-	-
๒.๔ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕ (๑๕.๐๐ %)	๑๘.๕ (๖๑.๖๗ %)	๗ (๒๓.๓๓ %)	-	-
๒.๕ ด้านผลการปฏิบัติงาน	๓.๕ (๑๑.๖๗ %)	๑๗ (๕๖.๖๗ %)	๙.๕ (๓๑.๖๖ %)	-	-
รวม	๓.๓๖ (๑๑.๒๐ %)	๑๗.๘๒ (๕๙.๓๙ %)	๘.๘๒ (๒๙.๔๑ %)	-	-

สรุปผลความพึงพอใจ เรื่อง งานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลทุ่งน้อย มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๓๙ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๒๐ และมีความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔๑ ในภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุดและมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๕๙