



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม

ที่ นฐ ๗๔๑๐๔/๑๖๑

วันที่ ๑๕ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

เรื่อง ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนประจำปี ๒๕๖๒ ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม

ตามที่ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ได้ทำแบบประเมินเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ในการชำระใบอนุญาตต่างๆ ผลปรากฏว่าในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มีผู้มารับบริการ ใน กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมดังนี้

- | | | |
|--|----------|-----|
| ๑. ใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ | จำนวน ๘๕ | ราย |
| ๒. หนังสือรับรองการจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสะสมอาหาร | จำนวน ๑๗ | ราย |
| ๓. ใบอนุญาตการจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสะสมอาหาร | จำนวน ๕ | ราย |
- โดยผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ สรุปได้ดังต่อไปนี้

ความเป็นมาของการประเมินความพึงพอใจ

เนื่องจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดประชาชน มีการติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลา ทั้งการขอรับบริการ การร้องทุกข์ การชำระใบอนุญาต และเรื่องอื่นๆอีกมากมาย องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม มีความประสงค์ที่จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการจึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินผล

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ
๒. นำผลการประเมินไปเป็นแนวทางในการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยายหรือยุติการดำเนินการ ในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหมต่อไป

กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ เป็นประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และดำเนินการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม

แบบสำรวจความพึงพอใจ (เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ)

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถาม ๖ ตอน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบความพึงพอใจ จำนวน ๔ ข้อ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๖ ข้อ

ตอนที่ ๓ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ จำนวน ๒ ข้อ

ตอนที่ ๔ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริการ

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ

ตอนที่ ๕ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ส่วนที่ ๔ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๓ ข้อ

ตอนที่ ๖ ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหมขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานที่จะนำมาวางแผนปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการของ อบต. ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

ขอขอบคุณในความร่วมมือ

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อบต.ทุ่งกระพังโหม

หน่วยงานผู้สำรวจ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือกรอกข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ

(๑) ชาย (๒) หญิง

๒. อายุ (๑) ต่ำกว่า ๑๘ ปี (๒) ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี (๓) ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี (๔) มากกว่า ๕๐ ปี

๓. การศึกษา

(๑) ประถมศึกษา

(๒) มัธยมศึกษา/ปวช.

(๓) ปวส./อนุปริญญา

(๔)ปริญญาตรี

(๕) สูงกว่าปริญญาตรี

(๖) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

๔. อาชีพ

(๑) รับจ้าง

(๒) เกษตรกร

(๓) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

(๔) ธุรกิจส่วนตัว

แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม

เรื่อง งานด้านใบอนุญาตตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพอใจตามความคิดเห็นของผู้บริการ

(๑ = พึงพอใจน้อยที่สุด, ๒ = พึงพอใจน้อย, ๓ = พึงพอใจปานกลาง ๔ = พึงพอใจมาก, ๕ = พึงพอใจมากที่สุด)

| ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|---|---|---|---|
| | ๑ | ๒ | ๓ | ๔ | ๕ |
| ๑. การติดป้ายประกาศแสดงสถานที่และขั้นตอนการเสียใบอนุญาตชัดเจนสังเกตเห็นง่ายเข้าใจง่าย | | | | | |
| ๒. มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริการเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการเสียใบอนุญาตอย่างพอเพียง | | | | | |
| ๓. เวลาที่ใช้ในการเสียใบอนุญาตไม่ล่าช้า | | | | | |
| ๔. ขั้นตอนการเสียใบอนุญาตไม่ยุ่งยาก | | | | | |
| ๕. กรณีมีข้อขัดข้องในการเสียใบอนุญาตมีการแจ้งสาเหตุและแนวทางการดำเนินการขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน | | | | | |
| ๖. ดำเนินการอย่าง โปร่งใส ไม่มีการฉ้อโกงใดๆ | | | | | |
| ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
| | ๑ | ๒ | ๓ | ๔ | ๕ |
| ๑. ออบต.มีช่องทางบริการเสียใบอนุญาตหลายช่องทาง ประกอบด้วย (๑) การเสียใบอนุญาต ณ ที่ทำการ (๒) ออบต.เคลื่อนที่ (จัดเก็บนอกสถานที่) ท่านมีความพึงพอใจความหลากหลายของช่องทางที่ให้บริการมากน้อยเพียงใด (จำนวนช่องทางเพียงพอ ครบถ้วนเหมาะสมเพียงใด) | | | | | |
| ๒. ท่านมีความพึงพอใจช่องทางบริการเสียใบอนุญาต ต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด (*) (การเสียใบอนุญาตตามช่องทางนี้มีความสะดวกดีเพียงใด) | | | | | |
| (๑) การเสียใบอนุญาต ณ ที่ทำการ | | | | | |
| (๒) ออบต.เคลื่อนที่ (จัดเก็บนอกสถานที่ในการประชุม) | | | | | |

| ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|---|---|---|---|
| | ๑ | ๒ | ๓ | ๔ | ๕ |
| ๑. ผู้ชำระใบอนุญาตปฏิบัติต่อผู้เสียใบอนุญาตอย่างสุภาพ | | | | | |
| ๒. ผู้ชำระใบอนุญาตเอาใจใส่ความจำเป็นของผู้เสียใบอนุญาตแต่ละรายตามความจำเป็น | | | | | |

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๗ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- | | | | | |
|-------------|--------------------------|------------------|-----------------------|-------------|
| ๑. เพศ | ชาย จำนวน ๕๙ คน | หญิง จำนวน ๔๘ คน | | |
| ๒. อายุ | ๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี | จำนวน ๐ คน | ๒. ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี | จำนวน ๑๘ คน |
| | ๓. ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี | จำนวน ๓๙ คน | ๔. มากกว่า ๕๐ ปี | จำนวน ๕๐ คน |
| | | | | |
| ๓. การศึกษา | ๑. ประถมศึกษา | จำนวน ๑๔ คน | ๒. มัธยมศึกษา/ปวช. | จำนวน ๒๒ คน |
| | ๓. ปวส./อนุปริญญา | จำนวน ๓๖ คน | ๔. ปริญญาตรี | จำนวน ๓๕ คน |
| | ๕. สูงกว่าปริญญาตรี | จำนวน ๐ คน | ๖. อื่นๆ(โปรดระบุ) | จำนวน ๐ คน |
| | | | | |
| ๔. อาชีพ | ๑. รับจ้าง | จำนวน ๐ คน | ๒. เกษตรกร | จำนวน ๒๘ คน |
| | ๓. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | จำนวน ๓๗ คน | ๔. ธุรกิจส่วนตัว | จำนวน ๔๒ คน |
| | ๕. อื่นๆ(โปรดระบุ)..... | จำนวน ๐ คน | | |
| | | | | |
| | | | | |

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

| ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|---|----|----|----|
| | ๑ | ๒ | ๓ | ๔ | ๕ |
| ๑. การติดป้ายประกาศแสดงสถานที่และขั้นตอนการเสียใบอนุญาตชัดเจนสังเกตเห็นง่ายเข้าใจง่าย | ๐ | ๐ | ๒๙ | ๓๓ | ๔๕ |
| ๒. มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริการเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการเสียใบอนุญาตอย่างพอเพียง | ๐ | ๐ | ๒๗ | ๓๙ | ๔๑ |
| ๓. เวลาที่ใช้ในการเสียใบอนุญาตไม่ล่าช้า | ๐ | ๐ | ๓๑ | ๓๘ | ๓๘ |
| ๔. ขั้นตอนการเสียใบอนุญาตไม่ยุ่งยาก | ๐ | ๐ | ๑๐ | ๔๙ | ๔๘ |
| ๕. กรณีมีข้อขัดข้องในการเสียใบอนุญาตมีการแจ้งสาเหตุและแนวทางการดำเนินการขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน | ๐ | ๐ | ๒๘ | ๓๐ | ๔๙ |
| ๖. ดำเนินการอย่าง โปร่งใส ไม่มีการฉ้อโกงใดๆ | ๐ | ๐ | ๑๖ | ๑๓ | ๓๔ |
| ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
| | ๑ | ๒ | ๓ | ๔ | ๕ |
| ๑. อบต.มีช่องทางการเสียใบอนุญาตหลายช่องทาง ประกอบด้วย (๑) การเสียใบอนุญาต ณ ที่ทำการ (๒) อบต.เคลื่อนที่ (จัดเก็บนอกสถานที่) ท่านมีความพึงพอใจความหลากหลายของช่องทางที่ให้บริการมากน้อยเพียงใด (จำนวนช่องทางเพียงพอ ครบถ้วนเหมาะสมเพียงใด) | ๐ | ๐ | ๐ | ๔๙ | ๕๘ |
| ๒. ท่านมีความพึงพอใจช่องทางการเสียใบอนุญาต ต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด (*) (การเสียใบอนุญาตตามช่องทางนี้มีความสะดวกดีเพียงใด) | | | | | |
| (๑) การเสียใบอนุญาต ณ ที่ทำการ | ๐ | ๐ | ๒๔ | ๓๙ | ๔๔ |
| (๒) อบต.เคลื่อนที่ (จัดเก็บนอกสถานที่ในการประชุม) | ๐ | ๐ | ๑๖ | ๔๐ | ๕๑ |

| ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|---|----|----|-----|
| | ๑ | ๒ | ๓ | ๔ | ๕ |
| ๑. ผู้ชำระใบอนุญาตปฏิบัติต่อผู้เสียใบอนุญาตอย่างสุภาพ | ๐ | ๐ | ๒๐ | ๓๘ | ๓๙ |
| ๒. ผู้ชำระใบอนุญาตเอาใจใส่ความจำเป็นของผู้เสียใบอนุญาตแต่ละรายตามความจำเป็น | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๑๐๗ |
| ๓. เจ้าหน้าที่ที่มีความยินดีในการสื่อสาร ทำความเข้าใจ เปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเสียใบอนุญาตกับประชาชน | ๐ | ๐ | ๒๑ | ๓๗ | ๔๙ |
| ๔. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญในเรื่องใบอนุญาตอย่างเพียงพอต่อการให้บริการ | ๐ | ๐ | ๑๑ | ๔๘ | ๔๘ |
| ๕. ผู้บริหารได้รับรู้ข้อมูล ปัญหา ความเดือดร้อน เกี่ยวกับการชำระใบอนุญาตเป็นที่น่าพึงพอใจเพียงพอ | ๐ | ๐ | ๒๔ | ๓๖ | ๔๗ |
| ส่วนที่ ๔ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
| | ๑ | ๒ | ๓ | ๔ | ๕ |
| ๑. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการรับชำระใบอนุญาตเหมาะสมกับการสภาพงาน | ๐ | ๐ | ๑๕ | ๒๙ | ๖๓ |
| ๒. ใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการชำระใบอนุญาตอย่างถูกต้องตามวิธีการใช้ | ๐ | ๐ | ๑๓ | ๓๔ | ๖๐ |
| ๓. ใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ที่ทันสมัย | ๐ | ๐ | ๑๑ | ๓๙ | ๕๗ |

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม จำมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี ส่วนใหญ่จะมีการศึกษาในระดับปวส./อนุปริญญา และมีอาชีพธุรกิจส่วนตัว

๒. ผู้มาขอรับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหมในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจตามรายการประเมินอยู่ในระดับพึงพอใจมากและระดับพึงพอใจมากที่สุด ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับพึงพอใจน้อยและพึงพอใจน้อยที่สุด โดยรายการประเมินทั้ง ๖ ขั้นตอน มีจำนวนแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน ๑๐๗ คน และในระดับพึงพอใจมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒๕ และมีผู้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ควรมีการแจ้งบอกกล่าวไปยังผู้ประกอบการทุกรายว่าใบอนุญาตจะหมดอายุเมื่อใดเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกกับผู้ประกอบการ

๓. ข้อเสนอแนะ เห็นควร

๑. ควรมีการแจ้งเตือนก่อนที่ใบอนุญาตหมดอายุ

ว่าที่ .ร.ต 

(স্যชัย หลีอาภรณ์)

ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

จำเอก 

(สนธิ ชมเทศ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม



(นายอนุชา กุลติลก)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม