



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม

ที่ นฐ ๗๔๑๐๔/๒๖๘

วันที่ ๘ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนประจำปี ๒๕๖๕ ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม

ตามที่ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ได้ทำแบบประเมินเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ในการชำระใบอนุญาตต่างๆ ผลปรากฏว่าในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผู้มารับบริการ ใน กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมดังนี้

- |   |          |     |
|---|----------|-----|
| ๑. ใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ                    | จำนวน ๖๗ | ราย |
| ๒. หนังสือรับรองการแจ้งการจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสะสมอาหาร | จำนวน ๘  | ราย |
| ๓. ใบอนุญาตการจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสะสมอาหาร             | จำนวน ๕  | ราย |

โดยผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ สรุปได้ดังต่อไปนี้

### ความเป็นมาของการประเมินความพึงพอใจ

เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดประชาชน มีการติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลา ทั้งการขอรับบริการ การร้องทุกข์ การชำระใบอนุญาต และเรื่องอื่นๆอีกมากมาย องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม มีความประสงค์ที่จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการจึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินผล

### วัตถุประสงค์

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

### กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ เป็นประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

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/.....

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 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. อบต.มีช่องทางการเสียใบอนุญาตหลายช่องทาง ประกอบด้วย (๑) การเสียใบอนุญาต ณ ที่ทำการ (๒) อบต.เคลื่อนที่ (จัดเก็บนอกสถานที่) ท่านมีความพึงพอใจความหลากหลายของช่องทางที่ให้บริการมากน้อยเพียงใด (จำนวนช่องทางเพียงพอ ครบถ้วนเหมาะสมเพียงใด)					
๒. ท่านมีความพึงพอใจช่องทางการเสียใบอนุญาต ต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด (*) (การเสียใบอนุญาตตามช่องทางนี้มีความสะดวกเพียงใด)					
(๑) การเสียใบอนุญาต ณ ที่ทำการ					
(๒) อบต.เคลื่อนที่ (จัดเก็บนอกสถานที่ในการประชุม)					

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





ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวมความพึงพอใจ ระดับมาก + มากที่สุด
	๑	๒	๓	๔	๕	
๑. ผู้ชำระใบอนุญาตปฏิบัติต่อผู้เสียใบอนุญาตอย่างสุภาพ	๐	๐	๐	๙	๗๑	๘๘.๗๕
๒. ผู้ชำระใบอนุญาตเอาใจใส่ความจำเป็นของผู้เสียใบอนุญาตแต่ละรายตามความจำเป็น	๐	๐	๐	๐	๘๐	๑๐๐
๓. เจ้าหน้าที่มีความยินดีในการสื่อสาร ทำความเข้าใจ เปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเสียใบอนุญาตกับประชาชน	๐	๐	๐	๑๑	๖๙	๘๖.๒๕
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญในเรื่องใบอนุญาตอย่างเพียงพอต่อการให้บริการ	๐	๐	๐	๑๔	๖๖	๘๒.๕๐
๕. ผู้บริหารได้รับรู้ข้อมูล ปัญหา ความเดือดร้อน เกี่ยวกับการชำระใบอนุญาตเป็นที่น่าพึงพอใจเพียงใด	๐	๐	๐	๑๐	๗๐	๘๗.๕๐
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						๘๙
ส่วนที่ ๔ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวมความพึงพอใจ ระดับมาก + มากที่สุด
	๑	๒	๓	๔	๕	
๑. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการรับชำระใบอนุญาตเหมาะสมกับการสภาพงาน	๐	๐	๐	๙	๗๑	๘๘.๗๕
๒. ใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการชำระใบอนุญาตอย่างถูกต้องตามวิธีการใช้	๐	๐	๐	๑๑	๖๙	๘๖.๒๕
๓. ใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ที่ทันสมัย	๐	๐	๐	๘	๗๒	๙๐
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						๘๘.๓๓

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหมจะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่จะมีอายุระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี ส่วนใหญ่จะมีการศึกษาในระดับปวส./อนุปริญญา และมีอาชีพธุรกิจส่วนตัว

๒. ผู้มาขอรับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหมในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจตามรายการประเมินอยู่ในระดับพึงพอใจมากและระดับพึงพอใจมากที่สุด ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับพึงพอใจน้อยและพึงพอใจน้อยที่สุด โดยรายการประเมินทั้ง ๖ ขั้นตอน มีจำนวนแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน ๘๐ คน และในระดับพึงพอใจมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๑ และมีผู้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ควรมีการแจ้งบอกกล่าวไปยังผู้ประกอบการทุกรายว่าใบอนุญาตจะหมดอายุเมื่อใดเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกกับผู้ประกอบการ

### ๓. ข้อเสนอแนะ เห็นควร

- ควรมีการแจ้งเตือนก่อนที่ใบอนุญาตหมดอายุ

(ลงชื่อ).....

(นางสาวจีราพร รัตนบุญ)

รองปลัด อบต. รักษาราชการแทน

ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

(ลงชื่อ).....

(นางสาวจีราพร รัตนบุญ)

รองปลัด อบต. ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม

(ลงชื่อ).....

(นายอนุชา กุลติลภ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม