



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ

ที่ สด ๗๒๓๐๖/

วันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตฯ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ

๑. เรื่องเดิม

ตามที่ กองสาธารณสุข ได้ดำเนินการทำแบบประเมินเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพและการขอหนังสือรับรองการแจ้งจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

กองสาธารณสุข ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โดยมีวิธีการดำเนินการประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- กลุ่มตัวอย่างที่สำรวจความพึงพอใจของการขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ คือ สุ่มตัวอย่างสอบถามความพึงพอใจ จำนวน ๑๖ ราย
- กลุ่มตัวอย่างที่สำรวจความพึงพอใจของการขอหนังสือรับรองการแจ้งจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร คือ สุ่มตัวอย่างสอบถามความพึงพอใจ จำนวน ๓๗ ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

๒.๑ ความพึงพอใจด้านเวลา

๒.๒ ความพึงพอใจการให้บริการ

๒.๓ ความพึงพอใจด้านบุคลากรให้บริการ

๒.๔ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ ๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการด้วยจำนวน และร้อยละของการคำนวณหาร้อยละความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังนี้

- ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ = ผลรวมของร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการระดับมาก และมากที่สุด
- ร้อยละความพึงพอใจรวมทุกด้าน = ผลรวมของร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกด้าน
- วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพื่อใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยสรุปเนื้อหา
- จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของกองช่าง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

/๓.ข้อเสนอแนะ

๓. ข้อเสนอแนะ/เพื่อพิจารณา

กองสาธารณสุขฯ จึงขอส่งผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการขอรับบริการ
ดังกล่าว และจะนำผลการประเมินไปปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

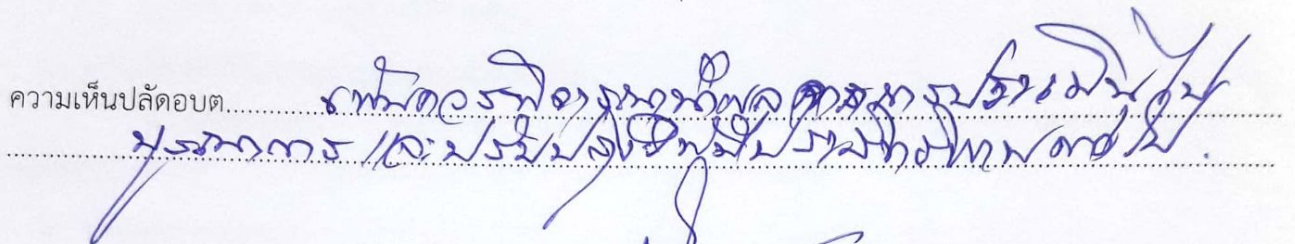


(นายบัญญัติ หัสมา)

เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน รักษาการแทน

ผู้อำนวยการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ความเห็นปลัดอบต.....

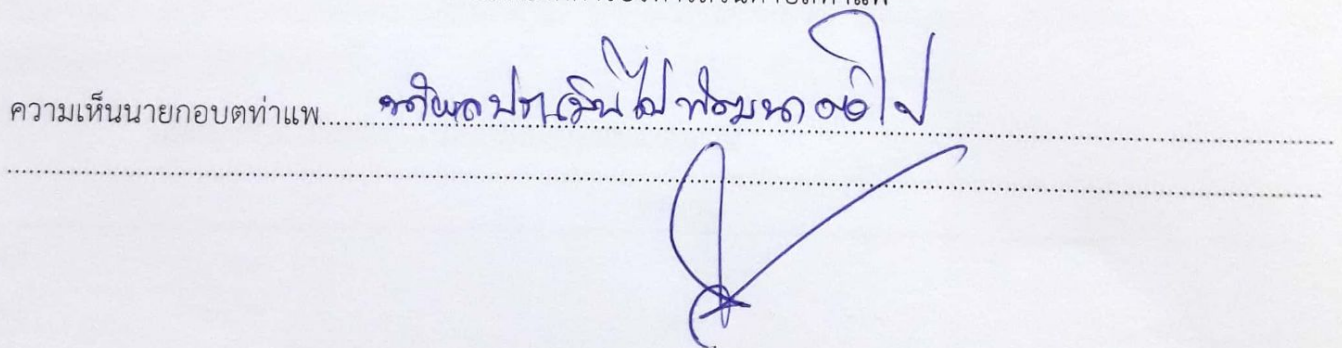


(นายกฤษณพงษ์ โส๊ะฝี)

ผู้อำนวยการกองการศึกษา รักษาการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ

ความเห็นนายกอบตท่าแพ.....



(นายสมเกียรติ มานีอาเหล็ม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
การขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ตามที่กองสาธารณสุขฯ ได้สำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เกี่ยวกับการขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ผลการประเมินมีดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนที่มาขอต่อใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ณ กองสาธารณสุขฯ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ จำนวน ๑๖ ราย

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ตุลาคม ๒๕๖๐ – กันยายน ๒๕๖๑

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจ

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนด้านการขอใบอนุญาต ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของการขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ตุลาคม ๒๕๖๐-กันยายน ๒๕๖๑) มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๑	๖๘.๗๕
หญิง	๕	๓๑.๒๕
รวม	๑๖	๑๐๐.๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๑ - ๔๐ ปี	๘	๕๐.๐๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๗	๔๓.๗๕
๖๐ ปีขึ้นไป	๑	๖.๒๕
รวม	๑๖	๑๐๐.๐๐
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๙	๕๖.๒๕
ปริญญาตรี	๗	๔๓.๗๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
รวม	๑๖	๑๐๐.๐๐

	จำนวน	ร้อยละ
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ		
บุคคลธรรมดา	๑๕	๙๓.๗๕
นิติบุคคล	๑	๖.๒๕
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๑๖	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา										
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๔	๘๗.๕	๒	๑๒.๕	-	-	-	-	-	-
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๐	๖๒.๕	๖	๓๗.๕	-	-	-	-	-	-
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔	๒๕	๑๑	๖๘.๗๕	๑	๖.๒๕	-	-	-	-
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๒	๗๕	๔	๒๕	-	-	-	-	-	-
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๕	๙๓.๗๕	๑	๖.๒๕	-	-	-	-	-	-
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๔	๘๗.๕	๑	๖.๒๕	๑	๖.๒๕	-	-	-	-
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๕	๙๓.๗๕	๑	๖.๒๕	-	-	-	-	-	-
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑๕	๙๓.๗๕	๑	๖.๒๕	-	-	-	-	-	-
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๖	๑๐๐	-	-	-	-	-	-	-	-
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๖	๑๐๐	-	-	-	-	-	-	-	-
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๔	๘๗.๕	๒	๑๒.๕	-	-	-	-	-	-

๕.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๓	๘๑.๒๕	๓	๑๘.๗๕	-	-	-	-	-	-
๕.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๒	๗๕	๓	๑๘.๗๕	๑	๖.๒๕	-	-	-	-
๕.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๔	๘๗.๕	๒	๑๒.๕	-	-	-	-	-	-
๕.๕ ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๑๓	๘๑.๒๕	๓	๑๘.๗๕	-	-	-	-	-	-

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจมากที่สุด ของผู้มารับบริการ

๕ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๘

๔ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

๓ ระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๕

๒ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐

๑ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐

๖.สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของการขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ กองสาธารณสุข โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๗. ข้อเสนอแนะ

-