



รายงานประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการด้านการขอใบอนุญาตด้านสาธารณสุข
ของสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เมืองพัทยา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗



จัดทำโดย

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา

สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา

โทรศัพท์ ๐๓๘-๒๕๓๒๓๗ / โทรสาร ๐๓๘-๔๒๙๔๐๕

บทสรุปผู้บริหาร

ผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขอใบอนุญาตของสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๓๓๑ คน จากประเด็นทั้ง ๔ ด้าน ประกอบด้วย (๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๔ ข้อคำถาม (๒) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ จำนวน ๔ ข้อคำถาม (๓) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๕ ข้อคำถาม และ (๔) ด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวน ๓ ข้อคำถาม รายละเอียดสรุปผลได้ตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขอใบอนุญาตด้านสาธารณสุข ของสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เมืองพัทยา ทั้ง ๔ ด้าน

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑. ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	๓๒๘	๙๙.๐๙	๓	๐.๙๑	๑.๙๙	๙๙.๕๐	พึงพอใจ
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือ บุคลากรผู้ให้บริการ	๓๓๐	๙๙.๗๐	๑	๐.๓๐	๒.๐๐	๑๐๐.๐๐	พึงพอใจ
๓. ด้าน สถานที่ และ สิ่งอำนวยความสะดวก	๓๑๗	๙๕.๗๗	๑๔	๔.๒๓	๑.๙๖	๙๘.๐๐	พึงพอใจ
๔. ด้านคุณภาพการ ให้บริการ	๓๓๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒.๐๐	๑๐๐.๐๐	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					๑.๙๘	๙๙.๐๐	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ					๙๙.๐๐		

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขอใบอนุญาตด้านสาธารณสุข ของสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เมืองพัทยาทั้ง ๔ ด้าน พบว่าภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๙.๐๐ ถือว่าผ่านเกณฑ์อยู่ในระดับดีมาก ผลการสำรวจแสดงให้เห็นว่าการให้บริการด้านการขอใบอนุญาตด้านสาธารณสุข ของสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เมืองพัทยามีการให้บริการดีเยี่ยมในทุกๆด้าน โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ เท่ากัน รองลงมาคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๐ ส่วนประเด็นสุดท้ายที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการได้รับความประทับใจอย่างมากในการให้บริการของสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เมืองพัทยา ดังนั้นจึงควรรักษามาตรฐานการให้บริการ และควรพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น อันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของการดำเนินงานของเมืองพัทยาให้ดียิ่งๆขึ้น โดยจะสรุปอภิปรายผลเรียงตามอันดับได้ดังนี้

๑. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ

ภาพรวมประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๑๐๐.๐๐ เรียงตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ (๑) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องชัดเจน และเหมาะสม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากันทั้ง ๓ ประเด็น คือ (๒) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ อ่อนโยน เอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส และแต่งกายสุภาพ (๓) ความเต็มใจ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ (๔) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้มารับบริการเท่าเทียมกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์โดยมิชอบ เป็นต้น

๒. ด้านคุณภาพการให้บริการ

โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดเช่นกัน ในด้านการคุณภาพการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๑๐๐.๐๐ เรียงประเด็นย่อยตามอันดับได้ดังนี้ (๑) การให้บริการที่ได้รับตรงความต้องการ ความครบถ้วน ถูกต้อง และ (๒) ผลการให้บริการในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากันทั้ง ๒ ประเด็น รองลงมาคือ (๓) การให้บริการที่ได้รับตามระยะเวลาที่กำหนด หรือเหมาะสม

๓. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เป็นอันดับที่สอง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๙.๕๐ เรียงประเด็นย่อยตามอันดับได้ดังนี้ (๑) ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการในแต่ละขั้นตอน (๒) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ (เช่น มีเอกสาร/ป้ายประชาสัมพันธ์) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากับ (๓) มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการที่เหมาะสมตามเวลาที่กำหนด และ (๔) ขั้นตอนการให้บริการสะดวก มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน

๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นอันดับสุดท้าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๘.๐๐ เรียงประเด็นย่อยตามอันดับได้ดังนี้ (๑) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากับ (๒) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม (๓) มีคู่มือ เอกสารให้ความรู้ ป้ายประชาสัมพันธ์แสดงขั้นตอนการมารับบริการ (๔) คุณภาพความทันสมัยและความเหมาะสมของอุปกรณ์/เครื่องมือ ตลอดจนมีความพร้อม และเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น แบบคำขออนุญาตต่างๆ และ (๕) มีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ป้ายบอกทาง ที่นั่งรอรับบริการ

๓.๓ ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขอใบอนุญาตด้านสาธารณสุข ของสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เมืองพัทยาควรเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจและประทับใจในการให้บริการสูงสุด โดยเฉพาะเรื่องรถที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มาติดต่อราชการ ควรมีให้เพียงพอ

กับความต้องการของประชาชน และเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกควรมีป้ายบอกทาง หรือป้ายประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ รวมถึงควรจัดหาที่นั่งรอรับบริการให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้มารับบริการ ต้องรักษาความสะอาดของสถานที่ มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย การให้บริการไม่ควรมีขั้นตอนยุ่งยากซับซ้อน ควรมีความคล่องตัว มีความสะดวกและควรกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในแต่ละขั้นตอน เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม เอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความรู้ความสามารถในการให้บริการแก่ประชาชน และบริการด้วยความเท่าเทียมเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่รับสินบน และไม่หาผลประโยชน์ใดๆ โดยมีขอบ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

๑) **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** ควรมีขั้นตอนในการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความคล่องตัว มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการบริการในแต่ละขั้นตอน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรอธิบายหรือแนะนำขั้นตอนการให้บริการได้อย่างชัดเจน และควรมีเอกสาร หรือมีป้ายประชาสัมพันธ์ / แผ่นผังอธิบายขั้นตอนการให้บริการต่างๆ อย่างละเอียด

๒) **ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ** เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส และแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก่ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง ชัดเจนและเหมาะสม

๓) **ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะควรมีที่จอดรถให้เพียงพอแก่ความต้องการของผู้มารับบริการ ควรมีป้ายบอกทาง และมีที่นั่งรอรับบริการให้เพียงพอ ควรคำนึงถึงความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ควรมีคู่มือ แผ่นพับ หรือเอกสารให้ความรู้ในด้านต่างๆ ที่ประชาชนต้องการขอใบอนุญาต ที่สามารถเผยแพร่ให้ความรู้แก่ผู้รับบริการหรือประชาชนทั่วไปได้ รวมทั้งหน่วยงานควรทำแผ่นผังประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการขอใบอนุญาตต่างๆ ให้แก่ผู้รับบริการได้เข้าใจอย่างละเอียด

๔) **ด้านคุณภาพการให้บริการ** การให้บริการแก่ประชาชนควรปฏิบัติขั้นตอนให้ครบถ้วน ถูกต้อง เหมาะสมตามระยะเวลาที่กำหนด และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในองค์กร อันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่เมืองพัทยาเช่นกัน

คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขอใบอนุญาตด้านสาธารณสุข ของสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขอใบอนุญาตด้านสาธารณสุข ของสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เมืองพัทยา และศึกษาข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เมืองพัทยา ให้ดียิ่งขึ้น โดยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามให้กับผู้รับบริการ จำนวน ๓๓๑ ตัวอย่าง โดยแบ่งคำถามออกเป็น ๓ ตอน ประกอบด้วย (๑) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (๒) การสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ (๓) ความคิดเห็นข้อเสนอแนะอื่นๆ

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขอใบอนุญาตด้านสาธารณสุข ของสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ ฉบับนี้ จะสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลหรือแนวทางในการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนาการให้บริการของสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เมืองพัทยา ให้ดียิ่งขึ้น และหวังว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับคณะผู้บริหารเมืองพัทยาและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมอีกทางหนึ่ง

คณะผู้จัดทำ

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา

สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เมืองพัทยา

กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร.....	ก
คำนำ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
ส่วนที่ ๑ บทนำ.....	๑
- ความเป็นมาและความสำคัญ.....	๑
- วัตถุประสงค์.....	๒
- ระยะเวลาดำเนินงาน วิธีดำเนินงาน เป้าหมาย	๒
- หน่วยงานที่รับผิดชอบ นิยามศัพท์เฉพาะ	๒
- ผลที่คาดว่าจะได้รับ วิธีดำเนินการสำรวจ.....	๓
- การวิเคราะห์และการแปลผลข้อมูล.....	๔
ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	๕
- ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	๕
- ผลการวิเคราะห์ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ.....	๗
- ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ.....	๘
- ผลการวิเคราะห์ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	๙
- ผลการวิเคราะห์ด้านคุณภาพการให้บริการ.....	๑๐
- ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนา การให้บริการ ด้านการขอใบอนุญาตด้านสาธารณสุข ของสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม.....	๑๑
ส่วนที่ ๓ สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	๑๒
- สรุป อภิปรายผล.....	๑๒
- ข้อเสนอแนะ.....	๑๓
ภาคผนวก.....	๑๕
- คู่มือประชาชน.....	๑๖
- ตัวอย่างแบบสอบถาม.....	๑๘
- ภาพประกอบ.....	๒๐

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	๕
ตารางที่ ๒ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการด้านการขอใบอนุญาตด้านสาธารณสุข ของสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๗
ตารางที่ ๓ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการด้านการขอใบอนุญาตด้านสาธารณสุข ของสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ.....	๘
ตารางที่ ๔ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการด้านการขอใบอนุญาตด้านสาธารณสุข ของสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	๙
ตารางที่ ๕ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการด้านการขอใบอนุญาตด้านสาธารณสุข ของสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านคุณภาพการให้บริการ.....	๑๐
ตารางที่ ๖ รายละเอียดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนา การให้บริการด้านการขอใบอนุญาตด้านสาธารณสุข ของสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม.....	๑๑

ส่วนที่ ๑ บทนำ

๑. ความเป็นมาและความสำคัญ

เมืองพัทยา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีพระราชบัญญัติระเบียบบริหารเมืองพัทยา พ.ศ.๒๕๔๒ หมวด ๓ เรื่องระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา มาตรา ๖๒ ได้กำหนดให้เมืองพัทยามีอำนาจหน้าที่ดำเนินการในเขตเมืองพัทยาในเรื่อง (๑) การรักษาความสงบเรียบร้อย (๒) การส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ (๓) การคุ้มครองและดูแลทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน (๔) การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง (๕) การจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม (๖) การจัดการจราจร (๗) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง (๘) การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล และการบำบัดน้ำเสีย (๙) การจัดให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา (๑๐) การจัดให้มีการควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ และที่จอดรถ (๑๑) การควบคุมอนามัยและความปลอดภัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงแรมสห และสถานบริการ (๑๒) การควบคุมและส่งเสริมกิจการท่องเที่ยว (๑๓) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น และ (๑๔) อำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นของเทศบาลหรือของเมืองพัทยา

การแบ่งส่วนราชการภายในและการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการเมืองพัทยา พ.ศ. ๒๕๖๖ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๕ และมาตรา ๒๘ วรรคเจ็ด แห่งพระราชบัญญัติบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ และประกาศคณะกรรมการพนักงานเมืองพัทยา เรื่องการแบ่งส่วนราชการภายในและกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการเมืองพัทยา พ.ศ.๒๕๖๖ มีหน่วยงานภายในสังกัดเมืองพัทยา คือ (๑) สำนักปลัดเมืองพัทยา (๒) สำนักคลัง (๓) สำนักช่าง (๔) สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (๕) สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ (๖) สำนักการศึกษา (๗) สำนักช่างสุขาภิบาล (๘) สำนักสวัสดิการสังคม (๙) สำนักทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (๑๐) สำนักพัสดุและทรัพย์สิน (๑๑) สำนักการท่องเที่ยวและกีฬา (๑๒) กองการเจ้าหน้าที่ (๑๓) กลุ่มงานกฎหมาย (๑๔) หน่วยตรวจสอบภายใน และ (๑๕) เมืองพัทธานสาขากะลา

สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานการศึกษา ค้นคว้า วิจัย วิเคราะห์และจัดทำแผนงานด้านสาธารณสุข การส่งเสริม สนับสนุนการจัดบริการด้านการรักษาโรค งานให้บริการด้านสาธารณสุข การพัฒนาความรู้และรูปแบบการจัดระบบบริการสาธารณสุข งานป้องกันเฝ้าระวังและควบคุมโรคติดต่อและโรคไม่ติดต่อ งานป้องกันและบำบัดการติดสารเสพติด การส่งเสริมสุขภาพและการพัฒนาศักยภาพของประชาชนทางด้านพฤติกรรมและสำนักทางสุขภาพ การเผยแพร่ความรู้และถ่ายทอดเทคโนโลยีทางการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค งานหลักประกันสุขภาพ การสุขาภิบาลอาหาร สุขาภิบาลชุมชน งานคุ้มครองผู้บริโภค การอาชีวอนามัยและการสุขาภิบาลอนามัยสิ่งแวดล้อม การควบคุมสาธารณสุขสิ่งแวดล้อมภายในอาคารสถานที่ ชุมชนและพฤติกรรมดูแลรักษาสุขภาพ งานสัตวแพทย์ การดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุขและกฎหมายที่เกี่ยวข้องงานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือ ให้คำแนะนำทางวิชาการ

การให้บริการด้านการขอใบอนุญาตด้านสาธารณสุข เป็นภารกิจและอำนาจหน้าที่ในความรับผิดชอบของสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เมืองพัทยา เพื่อให้การบริการประชาชนมีประสิทธิภาพและส่งเสริมภาพลักษณ์อันดีของการดำเนินงานของเมืองพัทยา ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทและหน้าที่ ในการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของเมืองพัทยา จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขอใบอนุญาตด้านสาธารณสุข ของสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการให้บริการของเมืองพัทยาให้ดียิ่งขึ้น และมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับของประชาชนผู้มารับบริการในปีต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

- ๒.๑ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขอใบอนุญาตด้านสาธารณสุขของสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗
- ๒.๒ เพื่อศึกษาข้อมูลและความคิดเห็นของประชาชน เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการด้านการขอใบอนุญาตด้านสาธารณสุข ของสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมให้ดียิ่งขึ้น

๓. ระยะเวลาดำเนินการ

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

๓. วิธีดำเนินงาน

- ๓.๑ จัดทำเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล (แบบสอบถาม)
- ๓.๒ เก็บแบบสอบถามจากประชาชนผู้มารับบริการ ณ จุดรับบริการสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเมืองพัทยา
- ๓.๓ กำหนดรหัส ค่าตัวแปร คีย์ข้อมูลแบบสอบถามในโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS
- ๓.๔ วิเคราะห์ข้อมูล ประมวลผล สรุปผลและข้อเสนอแนะ
- ๓.๕ จัดทำบันทึกรายงานสรุปผล เสนอนายกเมืองพัทยา คณะผู้บริหารเมืองพัทยาและแจ้งทุกส่วนราชการทราบ

๔. เป้าหมาย

ประชาชนผู้มารับบริการด้านการขอใบอนุญาตด้านสาธารณสุข ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ มกราคม ๒๕๖๗

๕. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณเมืองพัทยา

๖. นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความพอใจ ชอบใจ ต่อการรับบริการด้านการขอใบอนุญาตด้านสาธารณสุขของสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ทั้งในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสถานที่และ

สิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจเป็นเรื่องของความรูสึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือการบริการที่ได้รับ อย่างไรก็ตามความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม

การปรับปรุง (Improve) หมายถึง ควรดำเนินการแก้ไข เปลี่ยนแปลงการให้บริการด้านการขอใบอนุญาต ด้านสาธารณสุข ของสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ให้มีประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลยิ่งขึ้น หรือควรพัฒนาให้ไปในทิศทางที่ดีขึ้น เพื่อให้เกิดเป็นความพึงพอใจในอนาคต

การบริการ (Service) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

๗.ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๗.๑ เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขอใบอนุญาตด้านสาธารณสุขของสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

๗.๒ สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม นำผลการประเมินไปพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการในปีถัดไปให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ประทับใจในการให้บริการของสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เมืองพัทยา

๘.วิธีดำเนินการสำรวจ

๘.๑ **ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** เป็น ประชาชน ผู้ที่มาติดต่อขอรับใบอนุญาตด้านสาธารณสุข ของสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งสิ้นจำนวน ๓๓๑ คน โดยได้ดำเนินการสำรวจ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๑ มกราคม ๒๕๖๗

๘.๒ **เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล** เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขอใบอนุญาตด้านสาธารณสุข ของสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ จำนวน ๔ ด้าน ได้แก่ (๑) ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ (๒) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ (๓) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ (๔) ด้านคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งสิ้น ๑๖ ข้อคำถาม โดยแบบสำรวจประกอบด้วย ๓ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ, อายุ, การศึกษา, อาชีพ, รายได้, สถานะผู้ขอรับบริการ,เรื่องที่ขอรับบริการ,ความถี่ในการติดต่อ/ติดตาม/ยื่นเอกสาร ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการขอใบอนุญาตจนแล้วเสร็จ และ มีชื่อในทะเบียนบ้านอยู่ในเขตเมืองพัทยา

ส่วนที่ ๒ ประกอบด้วยข้อคำถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขอใบอนุญาตด้านสาธารณสุข ของสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เมืองพัทยา จำนวน ๔ ด้านดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๔ ข้อคำถาม
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ จำนวน ๔ ข้อคำถาม
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๕ ข้อคำถาม
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวน ๕ ข้อคำถาม

ส่วนที่ ๓ ข้อคำถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เป็นลักษณะคำถามเปิด แสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

สำหรับข้อคำถามในส่วนที่ ๒ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ในแต่ละข้อย่อยมีตัวเลือกให้ตอบ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ ๒ ระดับ ดังนี้

<u>ระดับความพึงพอใจ</u>	<u>คะแนน</u>
พึงพอใจ	๒
ควรปรับปรุง	๑

๙.การวิเคราะห์และการแปลผลข้อมูล

๙.๑ การวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับการประมวลผลใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแจกแจงความถี่ ร้อยละ และอภิปรายผลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) บรรยายลักษณะของข้อมูล

๙.๒ เกณฑ์การแปลคะแนน ทำโดยรวมคะแนนทั้งหมดเพื่อหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างโดยอิงเกณฑ์การคำนวณ ดังนี้ ที่มา : สุวิมล ติรการนันท์, (๒๕๔๙).ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ : แนวทางสู่การปฏิบัติ, โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{๒ - ๑}{๒} = ๐.๕$$

ดังนั้นค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็นน้ำหนักคะแนนตามมาตราส่วนประมาณค่า ๒ ระดับ และกำหนดค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ดังนี้

<u>คะแนน</u>	<u>ระดับความพึงพอใจ</u>
๑.๕๑ - ๒.๐๐	พึงพอใจ
๑.๐๐ - ๑.๕๐	ควรปรับปรุง

หมายเหตุ เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ อ้างอิงจากแบบประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA) ผลการประเมินไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐ ถือว่าผ่านเกณฑ์

ส่วนที่ ๒

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๒.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลในแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ ๑-๖ ดังนี้

ตารางที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๙๔	๓๘.๔๐
หญิง	๒๒๖	๖๘.๓๐
เพศทางเลือก	๑๑	๓.๓๐
รวม	๓๓๑	๑๐๐.๐๐
อายุ		
๒๐-๒๙ ปี	๑๐๒	๓๐.๘๐
๓๐-๓๙ ปี	๑๒๗	๓๘.๔๐
๔๐-๔๙ ปี	๗๓	๒๒.๐๐
๕๐-๕๙ ปี	๒๗	๘.๒๐
อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป	๒	๐.๖๐
รวม	๓๓๑	๑๐๐.๐๐
การศึกษา		
ต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา	๗	๒.๑๐
มัธยมศึกษา/ปวช.	๓๗	๑๑.๒๐
อนุปริญญา/ปวส.	๗๒	๒๑.๘๐
ปริญญาตรี	๒๐๘	๖๒.๘๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๗	๒.๑๐
รวม	๓๓๑	๑๐๐.๐๐
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๐.๓๐
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๐	๓.๐๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๗๗	๕๓.๕๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๑๓๖	๔๑.๑๐
อื่นๆ	๗	๒.๑๐
รวม	๓๓๑	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๑ (ต่อ) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
รายได้		
ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๑ บาท	๖	๑.๘๐
๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท	๑๓๘	๔๑.๗๐
๒๐,๐๐๑-๓๐,๐๐๐ บาท	๑๒๖	๓๘.๑๐
๓๐,๐๐๑-๔๐,๐๐๐ บาท	๔๑	๑๒.๔๐
๔๐,๐๐๑-๕๐,๐๐๐ บาท	๑๔	๔.๒๐
มากกว่า ๕๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป	๖	๑.๘๐
รวม	๓๓๑	๑๐๐.๐๐
สถานะผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
บุคคลธรรมดา	๑๗๔	๕๒.๖๐
นิติบุคคล	๑๕๗	๔๗.๔๐
รวม	๓๓๑	๑๐๐.๐๐
เรื่องที่ขอรับบริการ (เลือกได้มากกว่า ๑ ข้อ)	จำนวน	ร้อยละ
การขอหนังสือรับรองการแจ้ง จัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร/สะสมอาหาร	๑๕๓	๓๘.๙๓
การขอใบอนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร/สะสมอาหาร	๖๕	๑๖.๕๔
การขอใบอนุญาตจัดตั้งตลาดเอกชน	๑๒	๓.๐๕
การขอใบอนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๑๒๒	๓๖.๐๔
การขอใบอนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ	๑๓	๓.๙๓
การขอใบอนุญาตใช้เสียง	๒๐	๕.๐๙
การขอคำแนะนำ/ปรึกษา/เกี่ยวกับด้านสาธารณสุขอื่นๆ	๘	๒.๐๔
รวม	๓๙๓	๑๐๐.๐๐
ความถี่ในการติดต่อ/ติดตาม/ยื่นเอกสาร ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการขอใบอนุญาต	จำนวน	ร้อยละ
จนแล้วเสร็จ		
๑ - ๒ ครั้ง	๒๗๗	๘๓.๗๐
๓ - ๔ ครั้ง	๔๖	๑๓.๙๐
๕ ครั้งขึ้นไป	๘	๒.๔๐
รวม	๓๓๑	๑๐๐.๐๐
มีชื่อในทะเบียนบ้าน	จำนวน	ร้อยละ
อยู่ในเขตเมืองพัทยา	๒๒๓	๖๗.๔๐
อยู่นอกเขตเมืองพัทยา	๑๐๘	๓๒.๖๐
รวม	๓๓๑	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๓๐ มีอายุอยู่ระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๓๘.๔๐ รองลงมาคือมีอายุอยู่ระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๘๐ ส่วนกลุ่มที่มารับบริการน้อยที่สุด คือ มีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๐ /ผู้มารับบริการมีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๘๐ รองลงมาคือระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๘๐ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๕๐ รองลงมาคืออาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๑๐ อาชีพที่มารับบริการน้อยที่สุดคือ นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๐ /ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง ๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๗๐ รองลงมา คือมีรายได้ระหว่าง ๒๐,๐๐๑-๓๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๑๐ ส่วนกลุ่มที่มารับบริการน้อยที่สุด คือมีรายได้ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๑ บาท และมากกว่า ๕๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป คิดเป็น ร้อยละ ๑.๘๐ ทั้งนี้ผู้รับบริการมีสถานะเป็นบุคคลธรรมดา จำนวน ๑๗๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๖๐ และเป็นนิติบุคคลจำนวน ๑๕๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๔๐ โดยมาขอรับบริการเรื่องการขอหนังสือรับรองการแจ้ง จัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร/สะสมอาหาร มากที่สุด จำนวน ๑๕๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๙๓ รองลงมาคือ การขอใบอนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จำนวน ๑๒๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๔ / ผู้รับบริการมีความถี่ในการติดต่อ/ติดตาม/ยื่นเอกสาร ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการขอใบอนุญาตจนเสร็จ ๑-๒ ครั้งมากที่สุด จำนวน ๒๗๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๗๐ รองลงมาคือความถี่ ๓-๔ ครั้ง จำนวน ๔๖ ราย คิดเป็น ร้อยละ ๑๓.๙๐ และผู้รับบริการส่วนใหญ่มีชื่อในทะเบียนบ้านอยู่ในเขตเมืองพัทยา จำนวน ๒๒๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๔๐ และอยู่นอกเขตเมืองพัทยา จำนวน ๑๐๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๖๐

๒.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขอใบอนุญาตด้านสาธารณสุขของสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เมืองพัทยา

ผลการวิเคราะห์ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๒ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขอใบอนุญาตด้านสาธารณสุข ของสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เมืองพัทยา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑.ขั้นตอนการให้บริการสะดวก มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๓๒๓	๙๗.๖๐	๘	๒.๔๐	๑.๙๘	๐.๑๕๔	พึงพอใจ
๒.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ (เช่น มีเอกสาร/ป้ายประชาสัมพันธ์)	๓๒๙	๙๙.๔๐	๒	๐.๖๐	๑.๙๙	๐.๐๗๘	พึงพอใจ
๓.ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการในแต่ละขั้นตอน	๓๓๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒.๐๐	๐.๐๐	พึงพอใจ
๔. มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการที่เหมาะสมตามเวลาที่กำหนด	๓๒๘	๙๙.๑๐	๓	๐.๙๐	๑.๙๙	๐.๐๙๕	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					๑.๙๙	๐.๐๘๒	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ					๙๙.๕๐		

จากตารางที่ ๒ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขอใบอนุญาตด้านสาธารณสุข ของสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เมืองพัทยา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X}) = ๑.๙๙ (เฉลี่ยร้อยละ ๙๙.๕๐) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการในแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๒.๐๐ รองลงมาคือ ประเด็นความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ (เช่น มีเอกสาร/ป้ายประชาสัมพันธ์) และประเด็นมีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการที่เหมาะสมตามเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากันคือ ๑.๙๙ ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ ขั้นตอนการให้บริการสะดวก มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = ๑.๙๘

๒.๓ ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๓ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขอใบอนุญาตด้านสาธารณสุข ของสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เมืองพัทยา ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ อธิบายดี เอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส และแต่งกายสุภาพ	๓๓๐	๙๙.๗๐	๑	๐.๓๐	๒.๐๐	๐.๐๕๕	พึงพอใจ
๒. ความเต็มใจ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๓๐	๙๙.๗๐	๑	๐.๓๐	๒.๐๐	๐.๐๕๕	พึงพอใจ
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องชัดเจน และเหมาะสม	๓๓๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒.๐๐	๐.๐๐	พึงพอใจ
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้มารับบริการเท่าเทียมกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ใดๆโดยมิชอบ	๓๓๐	๙๙.๗๐	๑	๐.๓๐	๒.๐๐	๐.๐๕๕	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					๒.๐๐	๐.๐๔๑	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ					๑๐๐.๐๐		

จากตารางที่ ๓ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขอใบอนุญาตด้านสาธารณสุข ของสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X}) = ๒.๐๐ (เฉลี่ยร้อยละ ๑๐๐.๐๐) โดยพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ อธิบายดี เอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส และ แต่งกายสุภาพ / ความเต็มใจ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ / เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องชัดเจน และเหมาะสม / เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้มารับบริการเท่าเทียมกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ใดๆโดยมิชอบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ (\bar{X}) = ๒.๐๐

๒.๔ ผลการวิเคราะห์ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขอใบอนุญาตด้านสาธารณสุข ของสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เมืองพัทยา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๓๓๐	๙๙.๗๐	๑	๐.๓๐	๒.๐๐	๐.๐๕๕	พึงพอใจ
๒. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ป้ายบอกทางที่นั้รรับบริการ	๓๑๔	๙๔.๙๐	๑๗	๕.๑๐	๑.๙๕	๐.๒๒๑	พึงพอใจ
๓. มีคู่มือ เอกสารให้ความรู้ ป้ายประชาสัมพันธ์แสดงขั้นตอนการมารับบริการ	๒๙๔	๘๘.๘๐	๓๗	๑๑.๒๐	๑.๘๙	๐.๓๑๖	พึงพอใจ
๔. คุณภาพความทันสมัยและความเหมาะสมของอุปกรณ์/เครื่องมือ ตลอดจนมีความพร้อม และเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น แบบคำขออนุญาตต่างๆ	๓๑๗	๙๕.๘๐	๑๔	๔.๒๐	๑.๙๖	๐.๒๐๒	พึงพอใจ
๕. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๓๓๐	๙๙.๗๐	๑	๐.๓๐	๒.๐๐	๐.๐๕๕	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					๑.๙๖	๐.๑๗๐	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ					๙๘.๐๐		

จากตารางที่ ๔ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขอใบอนุญาตด้านสาธารณสุข ของสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X}) = ๑.๙๖ (เฉลี่ยร้อยละ ๙๘.๐๐) โดยพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนเป็นรายประเด็นพบว่า

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในระดับสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และประเด็นความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ $(\bar{X}) = ๒.๐๐$ รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อคุณภาพความทันสมัยและความเหมาะสมของอุปกรณ์/เครื่องมือ ตลอดจนมีความพร้อม และเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น แบบคำขออนุญาตต่างๆ มีค่าเฉลี่ย $(\bar{X}) = ๑.๙๖$ ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือ มีคู่มือ เอกสารให้ความรู้ ป้ายประชาสัมพันธ์แสดงขั้นตอนการมารับบริการมีค่าเฉลี่ย $(\bar{X}) = ๑.๘๘$

๒.๕ ผลวิเคราะห์ด้านคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๕ จำนวนร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขอใบอนุญาตด้านสาธารณสุข ของสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เมืองพัทยา ด้านคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	พึงพอใจ		ควรปรับปรุง				
๑. การให้บริการที่ได้รับตรงความต้องการ ความครบถ้วน ถูกต้อง	๓๓๓๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒.๐๐	๐.๐๐	พึงพอใจ
๒. การให้บริการที่ได้รับตามระยะเวลาที่กำหนด หรือเหมาะสม	๓๓๓๐	๙๙.๗๐	๑	๐.๓๐	๒.๐๐	๐.๐๕๕	พึงพอใจ
๓. ผลการให้บริการในภาพรวม	๓๓๓๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒.๐๐	๐.๐๐	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม					๒.๐๐	๐.๐๑๘	พึงพอใจ
เฉลี่ยร้อยละ					๑๐๐.๐๐		

จากตารางที่ ๕ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขอใบอนุญาตด้านสาธารณสุข ของสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวม $(\bar{X}) = ๒.๐๐$ (เฉลี่ยร้อยละ ๑๐๐.๐๐) โดยพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกประเด็น คือ การให้บริการที่ได้รับตรงความต้องการ ความครบถ้วน ถูกต้อง / การให้บริการที่ได้รับตามระยะเวลาที่กำหนด หรือเหมาะสม / ผลการให้บริการในภาพรวม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ $(\bar{X}) = ๒.๐๐$

๒.๖ ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนา การให้บริการด้านการขอใบอนุญาตด้านสาธารณสุข ของสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เมืองพัทยา

ผู้สำรวจได้สอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการด้านการขอใบอนุญาตด้านสาธารณสุข ของสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ได้ดังนี้

ตารางที่ ๖ รายละเอียดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนา การให้บริการด้านการขอใบอนุญาตด้านสาธารณสุข ของสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เมืองพัทยา

ลำดับ	ประเด็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่ (คน)
๑.	บริการรวดเร็ว ตรวจสอบเอกสารพร้อมทั้งให้คำแนะนำด้านต่างๆ ได้ดี	๑
๒.	ที่จอดรถหายากมาก ต้องจอดที่ไกลแล้วเดินข้ามถนนมา / ที่จอดรถหายาก ชั้นสำหรับประชาชนรถเต็ม / ที่จอดรถน้อย แต่บริการดีอยู่	๓
๓.	อยากให้มีแวนสายตาบริการ บางทีลืมเอามาทำให้มองไม่เห็น แต่เจ้าหน้าที่ก็ เขียนให้	๑
	รวม	๕

ส่วนที่ ๓

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

๓.๑ สรุป

สรุปภาพรวมประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขอใบอนุญาตด้านสาธารณสุข ของสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เมืองพัทยา คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก โดยมีผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อให้บริการด้านการขอใบอนุญาตด้านสาธารณสุข ของสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เมืองพัทยาทั้ง ๔ ด้าน แยกตามรายด้าน ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๐ และควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๐.๕๐
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ และควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

๓.๒ อภิปรายผล

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขอใบอนุญาตด้านสาธารณสุข ของสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เมืองพัทยาทั้ง ๔ ด้าน พบว่าภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๙.๐๐ ถือว่าผ่านเกณฑ์ในระดับดีมาก ผลการสำรวจแสดงให้เห็นว่าการให้บริการด้านการขอใบอนุญาตด้านสาธารณสุข ของสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เมืองพัทยามีการให้บริการดีเยี่ยมในทุกๆด้าน โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ เท่ากัน รองลงมาคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๐ ส่วนประเด็นสุดท้ายที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการได้รับความประทับใจอย่างมากในการให้บริการของสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เมืองพัทยา ดังนั้นจึงควรรักษามาตรฐานการให้บริการ และควรพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น อันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของการดำเนินงานของเมืองพัทยาให้ดียิ่งๆขึ้น โดยจะสรุปอภิปรายผลเรียงตามอันดับได้ดังนี้

๑. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ

ภาพรวมประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๑๐๐.๐๐ เรียงตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ (๑) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องชัดเจน และเหมาะสม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด รองลงมาคือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากันทั้ง ๓ ประเด็นคือ (๒) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ อธิบายคดี เอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส และแต่งกายสุภาพ (๓) ความเต็มใจ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ (๔) เจ้าหน้าที่

ให้บริการต่อผู้มารับบริการเท่าเทียมกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์โดยมิชอบ เป็นต้น

๒. ด้านคุณภาพการให้บริการ

โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดเช่นกัน ในด้านการคุณภาพการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๑๐๐.๐๐ เรียงประเด็นย่อยตามอันดับได้ดังนี้ (๑) การให้บริการที่ได้รับตรงความต้องการ ความครบถ้วน ถูกต้อง และ (๒) ผลการให้บริการในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากันทั้ง ๒ ประเด็น รองลงมาคือ (๓) การให้บริการที่ได้รับตามระยะเวลาที่กำหนด หรือเหมาะสม

๓. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เป็นอันดับที่สอง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๙.๕๐ เรียงประเด็นย่อยตามอันดับได้ดังนี้ (๑) ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการในแต่ละขั้นตอน (๒) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ (เช่น มีเอกสาร/ป้ายประชาสัมพันธ์) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากันกับ (๓) มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการที่เหมาะสมตามเวลาที่กำหนด และ (๔) ขั้นตอนการให้บริการสะดวก มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นอันดับสุดท้าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๘.๐๐ เรียงประเด็นย่อยตามอันดับได้ดังนี้ (๑) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากันกับ (๒) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม (๓) มีคู่มือ เอกสารให้ความรู้ ป้ายประชาสัมพันธ์แสดงขั้นตอนการมารับบริการ (๔) คุณภาพความทันสมัยและความเหมาะสมของอุปกรณ์/เครื่องมือ ตลอดจนมีความพร้อม และเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น แบบคำขออนุญาตต่างๆ และ (๕) มีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ป้ายบอกทาง ที่นั่งรอรับบริการ

๓.๓ ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขอใบอนุญาตด้านสาธารณสุข ของสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เมืองพัทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เมืองพัทยาควรเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจและประทับใจในการให้บริการสูงสุด โดยเฉพาะเรื่องรถที่จอดรอสำหรับประชาชนที่มาติดต่อราชการ ควรมีให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน และเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกควรมีป้ายบอกทางหรือป้ายประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ รวมถึงควรจัดหาที่นั่งรอรับบริการให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้มารับบริการ ต้องรักษาความสะอาดของสถานที่ มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย การให้บริการไม่ควรมีขั้นตอนยุ่งยากซับซ้อน ควรมีความคล่องตัว มีความสะดวกและควรกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในแต่ละขั้นตอน เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม เอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความรู้ความสามารถในการให้บริการแก่ประชาชน และบริการด้วยความเท่าเทียมเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่รับสินบน และไม่หาผลประโยชน์ใดๆ โดยมิชอบ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

๑) **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** ควรมีขั้นตอนในการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความคล่องตัว มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการบริการในแต่ละขั้นตอน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรอธิบายหรือแนะนำขั้นตอนการให้บริการได้อย่างชัดเจน และควรมีเอกสาร หรือมีป้ายประชาสัมพันธ์ / แผ่นผังอธิบายขั้นตอนการให้บริการต่างๆ อย่างละเอียด

๒) **ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ** เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส และแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก่ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง ชัดเจนและเหมาะสม

๓) **ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะควรมีที่จอดรถให้เพียงพอแก่ความต้องการของผู้มารับบริการ ควรมีป้ายบอกทาง และมีที่นั่งรอรับบริการให้เพียงพอ ควรคำนึงถึงความสะดวกของสถานที่ให้บริการ ควรมีคู่มือ แผ่นพับ หรือเอกสารให้ความรู้ ในด้านต่างๆ ที่ประชาชนต้องการขอใบอนุญาต ที่สามารถเผยแพร่ให้ความรู้แก่ผู้รับบริการหรือประชาชนทั่วไป ได้ รวมทั้งหน่วยงานควรทำแผ่นผังประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการขอใบอนุญาตต่างๆ ให้แก่ผู้รับบริการได้เข้าใจ อย่างละเอียด

๔) **ด้านคุณภาพการให้บริการ** การให้บริการแก่ประชาชนควรปฏิบัติขั้นตอนให้ครบถ้วน ถูกต้อง เหมาะสมตามระยะเวลาที่กำหนด และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการให้ดียิ่งๆ ขึ้น เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในองค์กร อันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่เมืองพัทยาเช่นกัน

ภาคผนวก



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขอใบอนุญาต
ของสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

๑๘

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ด้านการขอใบอนุญาต ของสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567 ซึ่งผลการสำรวจครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมต่อไป แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.1 เพศ ชาย หญิง เพศทางเลือก
- 1.2 อายุ อายุ น้อยกว่า 20 ปี อายุ 20 – 29 ปี อายุ 30 – 39 ปี
 อายุ 40 – 49 ปี อายุ 50 – 59 ปี อายุ 60 ปีขึ้นไป
- 1.3 การศึกษา ต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช.
 อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
- 1.4 อาชีพ นักเรียน/นักศึกษา รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
 พนักงานบริษัทเอกชน ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
 อื่นๆ โปรดระบุ (เช่น วางงาน/แม่บ้าน/รับจ้างทั่วไป/ข้าราชการบำนาญ).....
- 1.5 รายได้ ต่ำกว่า 10,001 บาท 10,001 – 20,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท
 30,001 – 40,000 บาท 40,001 – 50,000 บาท มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป
- 1.6 สถานะผู้ขอรับบริการ บุคคลธรรมดา นิติบุคคล

1.7 เรื่องที่ขอรับบริการ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- การขอหนังสือรับรองการแจ้ง จัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร / สะสมอาหาร
- การขอใบอนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร / สะสมอาหาร
- การขอใบอนุญาตจัดตั้งตลาดเอกชน
- การขอใบอนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- การขอใบอนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ
- การขอใบอนุญาตใช้เสียง
- ขอคำแนะนำ / ปรึกษา เกี่ยวกับด้านสาธารณสุข อื่นๆ

1.8 ความถี่ในการติดต่อ / ติดตาม / ยื่นเอกสาร ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการขอใบอนุญาตจนแล้วเสร็จ

- 1 – 2 ครั้ง 3 – 4 ครั้ง 5 ครั้งขึ้นไป

1.9 มีชื่อในทะเบียนบ้านอยู่ในเขตเมืองพัทยา

- อยู่ในเขตเมืองพัทยา อยู่นอกเขตเมืองพัทยา

ส่วนที่ 2 ท่านมีความคิดเห็นและพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมอย่างไร โดยให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

รายการ/คำถาม	ระดับความพึงพอใจ	
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		
1.1 ขั้นตอนการให้บริการสะดวก มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน		
1.2 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ (เช่น มีเอกสาร/ป้ายประชาสัมพันธ์)		
1.3 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการในแต่ละขั้นตอน		
1.4 มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการที่เหมาะสมตามเวลาที่กำหนด		
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ		
2.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ อธิบายดี เอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส และแต่งกายสุภาพ		
2.2 ความเต็มใจ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่		
2.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องชัดเจน และเหมาะสม		
2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้มารับบริการเท่าเทียมกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์โดยมิชอบ เป็นต้น		
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก		
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ		
3.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ป้ายบอกทาง ที่นั่งรอรับบริการ		
3.3 มีคู่มือ เอกสารให้ความรู้ ป้ายประชาสัมพันธ์แสดงขั้นตอนการมารับบริการ		
3.4 คุณภาพความทันสมัยและความเหมาะสมของอุปกรณ์/เครื่องมือ ตลอดจนความพร้อม และเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น แบบคำขออนุญาตต่าง ๆ		
3.5 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม		
4. คุณภาพการให้บริการ		
4.1 การให้บริการที่ได้รับตรงความต้องการ ความครบถ้วน ถูกต้อง		
4.2 การให้บริการที่ได้รับตามระยะเวลาที่กำหนด หรือเหมาะสม		
4.3 ผลการให้บริการในภาพรวม		

ส่วนที่ 3 ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนาการให้บริการของสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมอย่างไร

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

😊 ฝ่ายวิจัยและประเมินผล ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ ร่วมกับ สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

เมืองพัทยา 😊

ภาพประกอบการเก็บแบบสอบถาม







