



รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตง

ปีงบประมาณ 2564

ดำเนินการโดย
คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี

คำนำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตง ประจำปี 2564 ประเมินงานให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ครอบคลุมประเด็นความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ด้านช่องทางการประชาสัมพันธ์) ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย โดยองค์การบริหารส่วนตำบลปะตงร่วมมือกับคณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี ในการจัดทำรายงานการประเมินฉบับนี้ขึ้น เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลปะตงใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนางานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ให้บริการ สุดท้ายนี้ขอขอบคุณองค์การบริหารส่วนตำบลปะตงที่อำนวยความสะดวกด้านข้อมูลผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลปะตงเพื่อจัดเก็บข้อมูลเป็นอย่างดี



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วศิน ยวนะเทมีย์)

คณบดีคณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์

สารบัญ

คำนำ	หน้า
สารบัญ	ก
สารบัญภาพ	ข
สารบัญตาราง	ค
บทสรุปผู้บริหาร	ง-จ
ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตง	1-4
ส่วนที่ 2 วิธีดำเนินการประเมิน	5-13
ส่วนที่ 3 ผลการประเมิน	14-15
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ	16-37
บรรณานุกรม	38
ภาคผนวก	39
ภาคผนวก ก. หนังสือขอความอนุเคราะห์ประเมินความพึงพอใจของ ผู้ให้บริการ	41
ภาคผนวก ข. แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลปะตง	42-45

สารบัญญภาพ

ภาพที่ 1.1 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลปะตง

หน้า

9

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1.1	จำนวนวัดและสำนักสงฆ์	8
ตารางที่ 3.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการด้านการศึกษา	16
ตารางที่ 3.2	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการศึกษาในภาพรวม	17
ตารางที่ 3.3	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษาต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	18
ตารางที่ 3.4	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษาต่อช่องทางการจัดจำหน่าย (ช่องทางการประชาสัมพันธ์)	18
ตารางที่ 3.5	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษาต่อเจ้าหน้าที่การให้บริการ	19
ตารางที่ 3.6	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษาต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	19
ตารางที่ 3.7	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	20
ตารางที่ 3.8	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพในภาพรวม	21
ตารางที่ 3.9	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	22
ตารางที่ 3.10	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพต่อช่องทางการจัดจำหน่าย (ช่องทางการประชาสัมพันธ์)	22
ตารางที่ 3.11	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพต่อเจ้าหน้าที่การให้บริการ	23
ตารางที่ 3.12	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	23
ตารางที่ 3.13	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	24
ตารางที่ 3.14	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	25
ตารางที่ 3.15	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	26
ตารางที่ 3.16	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต่อช่องทางการจัดจำหน่าย (ช่องทางการประชาสัมพันธ์)	26

สารบัญตาราง - ต่อ-

	หน้า
ตารางที่ 3.17 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านป้องกันและบรรเทา สาธารณภัยต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	27
ตารางที่ 3.18 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านป้องกันและบรรเทา สาธารณภัยต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	27
ตารางที่ 3.19 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามการใช้บริการด้านโยธา การขอ อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	28
ตารางที่ 3.20 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการให้บริการด้าน โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	29
ตารางที่ 3.21 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้างต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	30
ตารางที่ 3.22 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้างต่อช่องทางการจัดจำหน่าย (ช่องทางการ ประชาสัมพันธ์	30
ตารางที่ 3.23 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้างต่อเจ้าหน้าที่การให้บริการ	31
ตารางที่ 3.24 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้างต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	31
ตารางที่ 3.25 คะแนนความพึงพอใจ (ระดับมากและมากที่สุด) จำแนกตามการ รับบริการงานแต่ละด้าน และภาพรวม	32
ตารางที่ 3.26 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของการรับบริการงานแต่ละด้าน จำแนกราย ประเด็นคำถาม	33

บทสรุปผู้บริหาร

องค์การบริหารส่วนตำบลปะตง มีที่ทำการตั้งอยู่เลขที่ 499 หมู่ 1 ตำบลปะตง อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ติดถนน ปะตง - หุ้งขนาน ห่างจากที่ว่าการอำเภอสอยดาว ประมาณ 1 กิโลเมตร ซึ่งแต่เดิมตำบลปะตงเป็นส่วนหนึ่งของตำบลทรายขาว และขึ้นการปกครองกับอำเภอโป่งน้ำร้อน และต่อมาได้มีการแยกมาตั้งเป็นกิ่งอำเภอสอยดาว เมื่อปี 2531 โดยยกฐานะเป็นอำเภอเมื่อปี 2535 สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลปะตงได้ยกฐานะจากสภาตำบล เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล และมีฐานะเป็นนิติบุคคล เมื่อวันที่ 2 มีนาคม พ.ศ.2538 มี 11 หมู่บ้าน โดยมีนายสุพจน์ จันททีโร กำนันตำบลปะตง เป็นประธานกรรมการบริหารคนแรก (โดยตำแหน่ง) และปัจจุบันมี นายสมปอง สายทอง เป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล และตำบลปะตงเป็นตำบล 1 ใน 5 ของอำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี

องค์การบริหารส่วนตำบลปะตงร่วมกับคณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี ตามหนังสือที่ จบ 71901/267 ลงวันที่ 19 กรกฎาคม 2564 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลปะตง เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนางานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ให้บริการ ประจำปี 2564 จำนวน 4 งาน ดังต่อไปนี้

1. งานด้านการศึกษา	จำนวน	50 ราย
2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	จำนวน	100 ราย
3. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	จำนวน	100 ราย
4. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	จำนวน	50 ราย

จากการจัดเก็บข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตง มีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 237 คน ได้แก่ ด้านการศึกษา จำนวน 28 คน ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำนวน 96 คน ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 33 คน และด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 80 คน ซึ่งมีจำนวนน้อยกว่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการจัดเก็บข้อมูลที่ต้องการการบริหารส่วนตำบลปะตงกำหนดไว้ (300 คน) และน้อยกว่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้จากสูตรการคำนวณของ Yamane (1970) (383 คน) โดยคลาดเคลื่อนประมาณร้อยละ 5

ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ยังคงอยู่ในวงกว้างอย่างต่อเนื่อง ทำให้ต้องเปลี่ยนวิธีการจัดเก็บข้อมูลจากการลงพื้นที่เป็นการติดต่อกับผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตงทางโทรศัพท์ ปัญหาและอุปสรรคที่พบ ได้แก่ ผู้รับบริการหลายท่านติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลปะตงเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยยังชีพคนพิการ ชำระภาษี และไม่เคยใช้บริการทั้ง 4 ด้านข้างต้น จึงทำให้จำนวนผู้รับบริการฯ ที่ตอบแบบสำรวจมีจำนวนน้อย

สามารถสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ปอสังเขปทั้ง 4 ด้าน พอสังเขป ดังนี้

ด้านการศึกษา

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.29 การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 53.57 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมคิดเป็นร้อยละ
57.14 และผลรวมร้อยละความพึงพอใจ (ระดับมากและมากที่สุด) ด้านกระบวนการขั้นตอนการ
ให้บริการคิดเป็นร้อยละ 88.39 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ประชาสัมพันธ์) คิดเป็นร้อยละ 89.29
ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.75 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ
89.28

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการประเด็นเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดที่ 4.60 ส่วนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย
ประเด็นเครื่องมือ อุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีการให้บริการมีความพร้อมและคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึง
พอใจต่ำสุดที่ 4.10

ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 57.29 การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 53.13 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมคิดเป็นร้อยละ
51.04 และผลรวมร้อยละความพึงพอใจ (ระดับมากและมากที่สุด) ด้านกระบวนการขั้นตอนการ
ให้บริการคิดเป็นร้อยละ 81.51 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คิดเป็นร้อยละ 80.90 ด้าน เจ้าหน้าที่
การให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.15 และสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 84.90

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการประเด็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อท่านทัดเทียม
กับคนอื่น โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดที่ 4.52 ส่วนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้าน
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ประเด็น แบบฟอร์ม แบบคำร้อง ในการกรอกข้อมูลต่าง ๆ
ชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดที่ 4.06

ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.55 การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 75.76 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมคิดเป็นร้อยละ
54.55 และผลรวมร้อยละความพึงพอใจ (ระดับมากและมากที่สุด) ด้านกระบวนการขั้นตอนการ
ให้บริการคิดเป็นร้อยละ 92.42 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คิดเป็นร้อยละ 91.92 ด้านเจ้าหน้าที่การ
ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.49 และสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 89.40

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการประเด็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อท่านทัดเทียมกับคนอื่น โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดที่ 4.73 ส่วนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสบายประเด็น เครื่องมือ อุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีการให้บริการมีความพร้อมและคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดที่ 4.15

ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.75 การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 58.75 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรคิดเป็นร้อยละ 52.50 และผลรวมร้อยละความพึงพอใจ (ระดับมากและมากที่สุด) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 85.00 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ช่องทางประชาสัมพันธ์) คิดเป็นร้อยละ 83.75 ด้าน เจ้าหน้าที่การให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.00 และสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 88.13

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการประเด็นเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดที่ 4.61 ส่วนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการประเด็นการให้บริการรวดเร็วเป็นไปตามลำดับขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดที่ 4.19

ส่วนผลรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของทุกประเด็นคำถาม ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีผลรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสูงที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น โดยมีผลรวมค่าเฉลี่ย 4.41 ส่วน ผลรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของทุกประเด็นคำถามด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพมีผลรวมค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่นโดยมีผลรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24

ผลรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านการศึกษา มีผลรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสูงที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น โดยมีผลรวมค่าเฉลี่ย 4.43 ส่วนผลรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพมีผลรวมค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่นโดยมีผลรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14

ผลรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อช่องทางการจัดจำหน่าย (ช่องทางประชาสัมพันธ์) ด้านป้องกันภัยและสาธารณภัยมีผลรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสูงที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่นโดยมีผลรวมค่าเฉลี่ย 4.36 ส่วน ผลรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อช่องทางการจัดจำหน่าย (ช่องทางประชาสัมพันธ์) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพมีผลรวมค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่นโดยมีผลรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16

ผลรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่การให้บริการด้านป้องกันภัยและสาธารณภัยมีผลรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสูงที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น โดยมีผลรวมค่าเฉลี่ย 4.66 ส่วน ผลรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่การให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพมีผลรวมค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่นโดยมีผลรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตง

❖ ข้อมูลทั่วไป

องค์การบริหารส่วนตำบลปะตง มีที่ทำการตั้งอยู่เลขที่ 499 หมู่ 1 ตำบลปะตง อำเภอ สอยดาว จังหวัดจันทบุรี ติดถนน ปะตง - พังขนาน ห่างจากที่ว่าการอำเภอสอยดาว ประมาณ 1 กิโลเมตร ซึ่งแต่เดิมตำบลปะตงเป็นส่วนหนึ่งของตำบลทรายขาว และขึ้นการปกครองกับอำเภอโป่งน้ำร้อน และต่อมาได้มีการแยกมาตั้งเป็นกิ่งอำเภอสอยดาว เมื่อปี 2531 โดยยกฐานะเป็นอำเภอเมื่อปี 2535 สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลปะตงได้ยกฐานะจากสภาตำบล เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล และมีฐานะเป็นนิติบุคคล เมื่อวันที่ 2 มีนาคม พ.ศ.2538 มี 11 หมู่บ้าน โดยมีนายสุพจน์ จันทสิทธิ์ กำนันตำบลปะตง เป็นประธานกรรมการบริหารคนแรก (โดยตำแหน่ง) และปัจจุบันมี นายสมปอง สายทอง เป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล และตำบลปะตงเป็นตำบล 1 ใน 5 ของ อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี

❖ ตราสัญลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบลปะตง



- ดาว 5 ดวง หมายถึง ความสมัครสมานสามัคคีของคนในอำเภอ สอยดาว ในการร่วมกันพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญรุ่งเรือง
- ภูเขา หมายถึง ความมั่นคง เข้มแข็ง มุ่งมั่นในการพัฒนาท้องถิ่น
- ลำธารน้ำ หมายถึง ความร่มเย็นเป็นสุข และยังเป็นแหล่งต้นน้ำ บางปะกง
- พังญาสี่เขียว หมายถึง ความอุดมสมบูรณ์ของพืชพรรณ ัญญาหาร

❖ วิสัยทัศน์

"เศรษฐกิจชุมชนดี ส่งเสริมประเพณีวัฒนธรรม สาธารณูปโภคครบครัน รักษา สิ่งแวดล้อม เสริมสร้างสุขภาพชีวิต ท่างไกลยาเสพติด การศึกษาก้าวหน้า มุ่งสู่ประชาคมอาเซียน"

❖ นโยบายผู้บริหาร

"ชุมชนมีความสุข น่ายุ่นาอาศัย ภายใต้การมีส่วนร่วม ของประชาชนและการบริหาร จัดการที่ดี"

❖ ข้อมูลติดต่อ

www.saopadong.go.th

ที่ตั้ง 499 ม.1 ต.ปะตง อ.สอยดาว จ.จันทบุรี 22180

โทรศัพท์ :039-381-559, โทรสาร :039-381-559

❖ พื้นที่ให้บริการมีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดกับ เขตเทศบาลตำบลทับช้าง
ทิศใต้ ติดกับ เขตเทศบาลตำบลทรายขาว และเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ทรายขาว
ทิศตะวันออก ติดกับ เขตองค์การบริหารตำบลทุ่งขนาน และเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ทรายขาว
ทิศตะวันตก ติดกับ อำเภอแก่งหางแมว และอำเภอเขาชีชมภู
มีพื้นที่ประมาณ 113.56 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 70,977 ไร่

❖ ประชากร

มีประชากรโดยประมาณ 9,179 คน ลักษณะเป็นชุมชนชนบท ประกอบด้วย 11 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านปะตง	หมู่ที่ 7 บ้านตาเรือล่าง
หมู่ที่ 2 บ้านคลองกะทา	หมู่ที่ 8 บ้านพัฒนาร่วมใจ
หมู่ที่ 3 บ้านตาเรือ	หมู่ที่ 9 บ้านใหม่สันติสุข
หมู่ที่ 4 บ้านกระทิงทอง	หมู่ที่ 10 บ้านหนองจับเปิด
หมู่ที่ 5 บ้านท่าใหม่	หมู่ที่ 11 บ้านพุลทองสามัคคี
หมู่ที่ 6 บ้านเขาแก้ว	

❖ ลักษณะภูมิประเทศ

มีสภาพภูมิประเทศส่วนใหญ่เป็นที่ราบ และที่ราบเชิงเขา บางพื้นที่เป็นเขาและที่ราบลุ่ม มีลำน้ำติดต่อกันตลอด มีคลองแบ่งคลองสายหลัก ร่องมาเป็นคลองเล็กๆ และลำคลองเชื่อมต่อภายในหมู่บ้านมีลักษณะเป็นคลองเชิงเขาก็กเก็บน้ำไม่อยู่

❖ ลักษณะภูมิอากาศ

องค์การบริหารส่วนตำบลปะตง มีสภาพภูมิอากาศที่มีความชื้นสูง มีฝนตกชุก มีอากาศชื้นในฤดูหนาว ส่วนในฤดูร้อนมีอากาศแห้งแล้ง

❖ ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินของพื้นที่ตำบลปะตง โดยทั่วไปเป็นป่าไม้ มีภูเขาสลับด้วยที่ราบเชิงเขา และที่ราบระหว่างภูเขาจะทำการปลูกพืชไร่ ปลูกไม้ยืนต้นสลับกันไป

❖ สภาพทางสังคม

สังคมทั่วไปของชาวตำบลปะตง ก็เหมือนสังคมทั่วไป แต่การปลูกบ้านของชาวบ้าน มักจะห่างไกล ในแต่ละหลังคาเรือน จะเป็นชุมชนบ้างในลักษณะบ้านที่ปลูกริมทางหลวงชนบท สาย 317 และใจกลางหมู่บ้าน บางหลังคาเรือนจะปลูกบ้านอยู่ในในที่ทำเกษตรกรรมของตนเอง

❖ สถานศึกษา

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลปะตง มีโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 4 โรงเรียน และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจำนวน 2 แห่ง ได้แก่

- 1) โรงเรียนบานตาเรือง
- 2) โรงเรียนบานเขาแก้ว
- 3) โรงเรียนบานกระทิงทอง
- 4) โรงเรียนโฆวินทะ
- 5) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบานตาเรือง
- 6) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบานเขาแก้ว

❖ สาธารณสุข

ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลปะตง มีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขชุมชน ทำหน้าที่ดูแลด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตง เพื่อบริการช่วยเหลือประชาชน และมีศูนย์สาธารณสุข สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ทำหน้าที่ให้บริการประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลปะตง ในด้านการส่งเสริม ควบคุม ป้องกัน รักษา และฟื้นฟู จำนวน 2 แห่ง คือ

- 1) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบานตาเรือง
- 2) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบานกระทิงทอง

❖ การคมนาคมขนส่ง

องค์การบริหารส่วนตำบลปะตง มีถนนสายสำคัญที่ประชาชนใช้เป็นถนนสายหลักอยู่ 19 สาย ดังนี้

- | | |
|-----------------------------------|-------------------------|
| 1) ถนนสายปะตง - หูขนา | 11) ถนนสายซอย 74 |
| 2) ถนนสายจันทบุรี - สระแก้ว | 12) ถนนสายซอย 75 |
| 3) ถนนสายเมนตลาย | 13) ถนนสายซอยพัฒนารวมใจ |
| 4) ถนนสายเขาแก้ว - เขาไผ่ | 14) ถนนซอยบุญจันทร์ |
| 5) ถนนสายคลองกระทิงใต้ | 15) ถนนซอยทันใจ |
| 6) ถนนสายคลองกระทิงเหนือ | 16) ถนนสายซอย 73 |
| 7) ถนนสายบานตาเรืองกลาง | 17) ถนนสายเขาแร |
| 8) ถนนสายซอยสันติสุข | 18) ถนนสายกล้วยหอม |
| 9) ถนนสาย 70 - กระทิงทอง | 19) ถนนสายป่ากระถิน |
| 10) ถนนสายบานทาใหม่ - คลองลำเจียก | |

❖ ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

การนับถือศาสนา ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลปะตง มีประชากรนับถือศาสนา พุทธมากเป็นอันดับหนึ่ง โดยมีวัดและสำนักสงฆ์ จำนวน 15 แห่ง

ตารางที่ 1.1 จำนวนวัดและสำนักสงฆ์

หมู่บ้าน	ชื่อวัด/สำนักสงฆ์
1. บ้านปะตง ม.1	สำนักสงฆ์เขาแร่
2. บ้านคลองกะทา ม.2	สำนักสงฆ์เขาดิน
3. บ้านตาเรือง ม.3	วัดตาเรือง
4. บ้านกระทิงทอง ม.4	วัดกระทิงทอง
5. บ้านท่าใหม่ ม.5	วัดท่าใหม่
6. บ้านเขาแก้ว ม.6 (จำนวน 4 แห่ง)	วัดเขาแก้ว, สำนักสงฆ์ปามณีรัตน์, สำนักสงฆ์ เขาไฟ, สำนักสงฆ์ภูแสงดาว
7. บ้านตาเรืองกลาง ม.7	สำนักสงฆ์ตาเรืองรุ่ง
8. บ้านพัฒนารวมใจ ม.8 (จำนวน 2 แห่ง)	วัดพัฒนารวมใจ, สำนักสงฆ์ศิลาธรรม
9. บ้านใหม่สันติสุข ม.9	สำนักสงฆ์ใหม่สันติสุข
10. บ้านหนองจับเปต ม.10	วัดสว่างอารมณ์
11. บ้านพุลทองสามัคคี ม.11	ที่พักสงฆ์เขาพุลทอง

❖ ประเพณีและงานประจำปี

ประเพณีท้องถิ่นในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลปะตง ยึดถือในประเพณีและไทควมรวม
มือกับท้องถิ่นด้วยดีตลอดมา คือ

- 1) ประเพณีสงกรานต์ เดือนเมษายน ได้ดำเนินกิจกรรมทำบุญตักบาตร รดน้ำขอพรผู้
ใหญ่ ประกวตเจตียทราย ประกวตหนูนอยสงกรานต์ ประกวตนางสงกรานต์ เปนต์น
- 2) ประเพณีลอยกระทง ประมาณเดือนพฤศจิกายน ได้ดำเนินกิจกรรมแข่งขันกีฬา
ประกวตกระทง ประกวตนางนพมาศ ประกวตหนูนอยนพมาศ เปนต์น

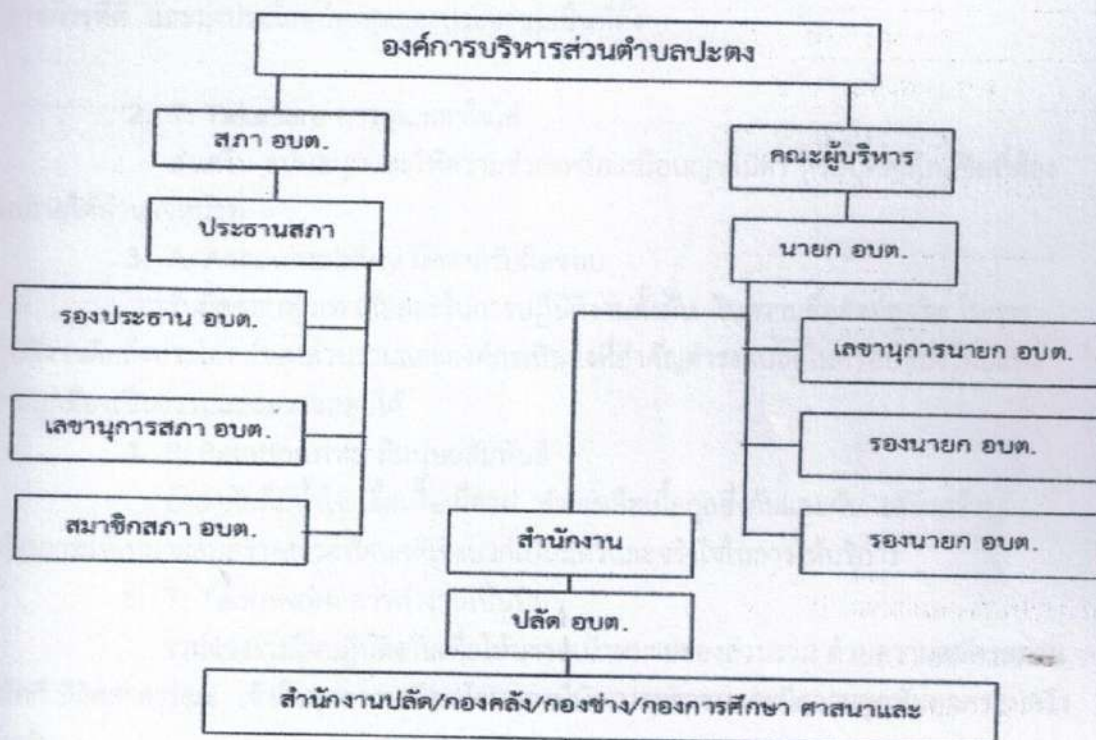
❖ ภูมิปัญญาท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลปะตง มีภูมิปัญญาท้องถิ่น ประจำตำบล จำนวน 1 กลุ่ม คือ
นางกลม รามัญกิจ กลุ่มสมุนไพร

❖ สภาพทางเศรษฐกิจ

เศรษฐกิจทั่วไปในตำบลปะตง ชาวตำบลปะตง ส่วนใหญ่มีอาชีพทำเกษตรกรรม เช่น ทำสวนลำไย สวนยาง ปลูกมันสำปะหลัง ข้าวโพด สวนผสมต่างๆ ซึ่งสินค้าทางการเกษตรยังเป็นที่ต้องการของผู้บริโภคทั้งในและต่างประเทศ

❖ โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลปะตง



ภาพที่ 1.1 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลปะตง

❖ วัฒนธรรมองค์การ

เพื่อเป็นการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ทรงประสิทธิภาพ ที่จะต้องให้บุคลากรรับรู้ และทำความเข้าใจถึงเป้าหมาย วัตถุประสงค์และกระบวนการ ดังนั้นเพื่อให้บุคลากรได้ยึดถือและ มุ่งมั่นในการปรับเปลี่ยนปฏิบัติราชการ ในความรับผิดชอบของตนเองให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมของ องค์การบริหารส่วนตำบลปะตง จึงได้ออกประกาศวัฒนธรรมองค์การ 5 ประการว่า “START” ดังนี้

1. S: Service การให้บริการ

ให้บริการประชาชนในพื้นที่อย่างเต็มกำลังความสามารถด้วยจิตสำนึกของการเป็น ข้าราชการที่ดี และมุ่งประโยชน์สูงสุดของประชาชนเป็นที่ตั้ง

2. T: Takecare การดูแลเอาใจใส่

ส่งเสริม สนับสนุนและให้ความช่วยเหลือเสมือนญาติมิตร หรือบุคคลใกล้ชิดที่ต้อง ดูแลภายใต้อำนาจหน้าที่

3. A: Accountability มีความรับผิดชอบ

รับผิดชอบต่อทุ่มเท เสียสละในการปฏิบัติงานตั้งมั่น ในความซื่อสัตย์สุจริต ในการ ปฏิบัติงานคิดถึงประโยชน์ของส่วนรวมและองค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญดำรงตนอยู่ในกรอบของวินัยแห่ง ความถูกต้องเป็นธรรมและตรวจสอบได้

4. R: Relationship มีมนุษยสัมพันธ์

อัธยาศัยดีมีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน เสริมสร้าง บุคลิกภาพให้เหมาะสมสร้างสรรค์ทัศนคติเชิงบวกเป็นมิตรและจริงใจในการให้บริการ

5. T: Teamwork ทำงานเป็นทีม

ร่วมแรงร่วมใจปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของส่วนรวม ด้วยความสมัครสมาน สามัคคี มีจิตสาธารณะ เข้าถึงทุกความเดือดร้อนของพี่น้องประชาชนและมีความผูกพันดูแลครอบครัว เดียวกัน

❖ รูปแบบองค์การ

องค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

1. สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละสองคน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การ บริหารส่วนตำบลนั้น กรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียงหนึ่งหมู่บ้านให้มีสมาชิกองค์การ บริหารส่วนตำบลจำนวนหกคน และในกรณีมีเพียงสองหมู่บ้านให้มีสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละสามคน

2. องค์การบริหารส่วนตำบลมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หนึ่งคน ซึ่งมาจากการ เลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง การเลือกตั้งโดยตรงของ ประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้ง สมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

กฎหมายกำหนดให้มีคณะ กรรมการบริหาร องค์การบริหารส่วนตำบล (ม.58) ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล หรือ ผู้บริหารท้องถิ่น เรียกว่า นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมาจากการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง [แก้] อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542)

1. พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (มาตรา 66)
2. มีหน้าที่ต้องทำตามมาตรา 67 ดังนี้
 1. จัดให้มีและบำรุงทางน้ำและทางบก
 2. การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
 3. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
 4. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 5. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
 6. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็กและเยาวชน ผู้สูงอายุและพิการ
 7. คุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 8. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
 9. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย
3. มีหน้าที่ที่อาจทำกิจกรรมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ตามมาตรา 68 ดังนี้
 1. ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคและการเกษตร
 2. ให้มีและบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
 3. ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
 4. ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
 5. ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์
 6. ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
 7. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพ
 8. การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
 9. หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
 10. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
 11. กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
 12. การท่องเที่ยว
 13. การผังเมือง

❖ **อำนาจหน้าที่ตามแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ**

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง
ท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดให้ องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการ
บริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 ดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มี และบำรุงรักษาทางบกทางน้ำ และทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณสุขโรค และการก่อสร้างอื่นๆ
5. การสาธารณสุขการ
6. การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ
7. คู่มือครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มี และบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มี และควบคุมสุสาน และฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มี และควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และ
สาธารณสุขสถานอื่นๆ
24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและ
สิ่งแวดล้อม
25. การผังเมือง
26. การขนส่ง และการวิศวกรรมจราจร
27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
28. การควบคุมอาคาร
29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน

31. กิจกรรมใด ที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

❖ ความร่วมมือกับคณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลปะตงร่วมมือกับคณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์

มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี ตามหนังสือที่ 71901/267 ลงวันที่ 19 กรกฎาคม 2564 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลปะตง เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนางานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ให้บริการ ประจำปี 2563 จำนวน 4 งาน ดังต่อไปนี้

1. งานด้านการศึกษา	จำนวน	50 ราย
2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	จำนวน	100 ราย
3. งานป้องกันและบรรเทาอันตราย	จำนวน	100 ราย
4. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	จำนวน	50 ราย

ทั้งนี้การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถนำผลการประเมินมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานให้มีความสอดคล้องกับวัฒนธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตง มี 5 ประการว่า “START” เพื่อการให้บริการประชาชนในพื้นที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ ด้วยจิตสำนึกของการเป็นข้าราชการที่ดี และมุ่งประโยชน์สูงสุดของประชาชนเป็นที่ตั้ง ช่วยเหลือ ดูแลเอาใจใส่ ส่งเสริม สนับสนุนและให้ความช่วยเหลือเหมือนญาติมิตร หรือบุคคลใกล้ชิดที่ต้องดูแลภายใต้อำนาจหน้าที่ มีความรับผิดชอบ ท่วงเท เสียสละในการปฏิบัติงานตั้งมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต มีมนุษยสัมพันธ์ อธิปไตยมีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน เสริมสร้างบุคลิกภาพให้เหมาะสม สร้างสรรค์ทัศนคติเชิงบวกเป็นมิตรและจริงใจในการให้บริการ ร่วมแรงร่วมใจปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของส่วนรวม ด้วยความสมัครสมานสามัคคี มีจิตสาธารณะ เข้าถึงทุกความเดือดร้อนของประชาชนและมีความผูกพันผูกพันครอบครัวเดียวกัน ในการปฏิบัติงานจะต้องคำนึงถึงประโยชน์ของส่วนรวมและองค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญ ดำรงตนอยู่ในกรอบของวินัยแห่งความถูกต้องเป็นธรรมและตรวจสอบได้

ส่วนที่ 2 วิธีดำเนินการประเมิน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลปะตง จำนวน 9,179 คน (ข้อมูล ณ เมษายน 2559)

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากสูตรการคำนวณของ Yamane (1970) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อน โดยส่วนใหญ่ยอมรับความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างได้

ร้อยละ 5 หรือ 0.05

ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ควรจัดเก็บ ดังนี้

$$\text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง} = \frac{9,179}{1 + 9,179 (0.05)^2} = 383.3 \text{ ประมาณ } 383 \text{ คน}$$

องค์การบริหารส่วนตำบลปะตงได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงาน 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการศึกษา	จำนวน 50 ราย
2. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	จำนวน 100 ราย
3. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	จำนวน 100 ราย
4. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	จำนวน 50 ราย
ทั้งหมด	300 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล คือ แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตงของงานทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 3) ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ 4) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้รับบริการ สอบถามเกี่ยวกับเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ใช้มาตราประมาณค่า 5 ระดับ ทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด

การจัดเก็บรวบรวมข้อมูล

การสำรวจครั้งนี้ จัดเก็บรวบรวมข้อมูลโดยบุคลากรของกองบริหารวิทยาเขต มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี ภายใต้การควบคุมของคุณพัชรี ปัญญาเลิศศรีธธา ผู้อำนวยการกองบริหารวิทยาเขต และคณาจารย์สาขาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ ได้แก่ ดร.ลัญจกร สัตย์สงวน และ ดร.วชิราภรณ์ ศรีพุทธ

แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการด้วยจำนวน และร้อยละ
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยร้อยละความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังนี้
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ = $\frac{\text{ผลรวมของร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ}}{\text{ระดับมากและมากที่สุด}}$
ร้อยละความพึงพอใจรวมทุกด้าน = $\frac{\text{ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกด้าน}}{\text{จำนวนด้าน}}$
3. ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD)
ความพึงพอใจของการรับบริการงานแต่ละด้าน จำแนกตามรายประเด็นคำถาม

ลักษณะงาน	จำนวน	ร้อยละ
งาน	70	94.71
งาน	18	54.29
ค่าเฉลี่ย		
พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่	15	53.57
พึงพอใจต่อ	10	33.33
รวมทั้งหมด	2	7.14
ปัญหา	1	3.57

ส่วนที่ 3 ผลการประเมิน

จากการจัดเก็บข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตง มีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 237 ราย ได้แก่

1. ด้านการศึกษา จำนวน 28 ราย
2. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำนวน 96 ราย
3. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 33 ราย
4. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 80 ราย

โดยมีจำนวนน้อยกว่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการจัดเก็บข้อมูลที่องค์การบริหารส่วนตำบลปะตงกำหนดไว้ (300 คน) และมีจำนวนน้อยกว่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้จากสูตรการคำนวณของ Yamane (1970) (383 คน) โดยคลาดเคลื่อนประมาณร้อยละ 5 เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ยังคงอยู่ในวงกว้างอย่างต่อเนื่อง ทำให้ต้องเปลี่ยนวิธีการจัดเก็บข้อมูลจากการลงพื้นที่เป็นการติดต่อกับผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตงทางโทรศัพท์ ปัญหาและอุปสรรคที่พบ ได้แก่ ผู้รับบริการหลายท่านติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลปะตงเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยยังชีพคนพิการ ชำระภาษี และไม่เคยใช้บริการทั้ง 4 ด้านข้างต้น จึงทำให้จำนวนผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีจำนวนน้อย สามารถสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตงของงานทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

ด้านการศึกษา

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตงด้านการศึกษา มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจการใช้บริการด้านการศึกษา

(n = 28)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	10	36.71
หญิง	18	64.29
การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือน้อยกว่า	15	53.57
มัธยมศึกษา	10	35.71
อนุปริญญา	2	7.14
ปริญญาตรี	1	3.57

ตารางที่ 3.1 (ต่อ) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามการใช้บริการด้านการศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
เกษตรกร	16	57.14
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	7	25.00
รับจ้าง	2	7.14
รับราชการ	1	3.57
อื่น ๆ	2	7.14

จากตารางที่ 3.1 พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.27 การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 53.57 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรคิดเป็นร้อยละ 57.14

ตารางที่ 3.2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการศึกษาในภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการศึกษา	ค่าเฉลี่ย (สูงสุดระดับ 5)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
ต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.33	.566
ต่อช่องทางการจัดจำหน่าย (ช่องทางการประชาสัมพันธ์)	4.35	.587
ต่อเจ้าหน้าที่การให้บริการ	4.51	.588
ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.16	.667
รวม	4.34	.536

จากตารางที่ 3.2 พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการศึกษามีค่าเฉลี่ยในภาพรวมที่ 4.34 โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการศึกษาต่อเจ้าหน้าที่การให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ระดับ 4.51 และ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการศึกษาต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่ระดับ 4.16

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่า ค่าเฉลี่ยของพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการศึกษาต่อเจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ เอาใจใส่กระตือรือร้น ตอบข้อซักถามต่างๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.61 และ ค่าเฉลี่ยของพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการศึกษาต่อเครื่องมือ อุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีในการให้บริการมีความพร้อม และมีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่ 4.11

ตารางที่ 3.3 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละจำนวนความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละความพึงพอใจ (ระดับมาก+มากที่สุด)
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
1. ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ			10.71	32.14	57.14	89.28
2. การให้บริการรวดเร็วเป็นไปตามลำดับขั้นตอน			10.71	42.86	46.43	89.29
3. แบบฟอร์ม/แบบคำร้องในการกรอกข้อมูลต่างๆ ชัดเจนเข้าใจง่าย			7.14	57.14	35.71	92.86
4. การปรับปรุงและลดขั้นตอนการทำงานเพื่อความสะดวกคล่องตัวในการให้บริการ			17.86	39.26	42.86	82.14
รวมความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						88.39

ตารางที่ 3.4 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษาต่อช่องทางของการประชาสัมพันธ์ (ช่องทางการประชาสัมพันธ์)

กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละจำนวนความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละความพึงพอใจ (ระดับมาก+มากที่สุด)
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
1. ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนหลากหลายช่องทาง (เช่น จุดบริการ ณ สำนักงาน หรือมีการรับแจ้งการให้บริการสัญญาณในพื้นที่)			10.71	39.29	50.00	89.29
2. ช่องทางต่างๆ ที่ให้บริการสามารถเข้าถึง รับรู้-รับทราบ ได้ง่าย			10.71	50.00	39.29	89.29
3. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เกี่ยวข้องหลายช่องทาง (เช่น เว็บไซต์ หอกระจายข่าว เสียงไร้สาย ไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น)			10.71	39.29	50.00	89.29
รวมความพึงพอใจต่อช่องทางของการจัดจำหน่าย (ช่องทางการประชาสัมพันธ์)						89.29

ตารางที่ 3.5 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษาคือต่อเจ้าหน้าที่การให้บริการ

เจ้าหน้าที่การให้บริการ	ร้อยละจำนวนความพึงพอใจ				ผลรวมร้อยละความพึงพอใจ (ระดับมาก+มากที่สุด)
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ			3.57	35.71	60.71
2. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม			3.57	32.14	64.29
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ เอาใจใส่กระตือรือร้น ตอบข้อซักถาม ต่างๆ		3.57	3.57	35.71	57.14
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อท่านทัดเทียมกับคนอื่น ๆ โดยไม่เลือกปฏิบัติ			10.71	35.71	53.57
รวมความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่การให้บริการ					93.75

ตารางที่ 3.6 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษาคือต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

เจ้าหน้าที่การให้บริการ	ร้อยละจำนวนความพึงพอใจ				ผลรวมร้อยละความพึงพอใจ (ระดับมาก+มากที่สุด)
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงาน เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ห้องน้ำ		3.57	3.57	60.71	32.14
2. เครื่องมือ อุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีในการให้บริการมีความพร้อม และมี คุณภาพ		3.57	10.71	57.14	28.57
รวมความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					89.28

จากตารางที่ 3.1-3.6 พบว่า ผลรวมร้อยละความพึงพอใจ (ระดับมากและมากที่สุด) ด้านการศึกษาต่อเจ้าหน้าที่การให้บริการ ร้อยละ 93.75 ระดับความพึงพอใจ (ระดับมากและมากที่สุด) ต่อช่องทางการจัดจำหน่าย (ช่องทางการประชาสัมพันธ์) ที่ร้อยละ 89.29 ระดับความพึงพอใจ (ระดับมากและมากที่สุด) ต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่ร้อยละ 89.28 และระดับความพึงพอใจ(ระดับมากและมากที่สุด) ต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการที่ร้อยละ 88.39

ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตงด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3.7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจการใช้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

(n = 96)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	39	40.63
หญิง	57	59.37
การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือน้อยกว่า	51	53.13
มัธยมศึกษา	33	54.38
อนุปริญญา	4	4.17
ปริญญาตรี	7	7.29
สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.04
อาชีพ		
เกษตรกร	49	51.04
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	14	14.58
รับจ้าง	16	16.67
รับราชการ	5	5.21
อื่นๆ	12	12.50

จากตารางที่ 3.7 พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.37 การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 54.38 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรคิดเป็นร้อยละ 51.04

จากตารางที่ 3.7 พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.37 การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 54.38 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรคิดเป็นร้อยละ 51.04

ตารางที่ 3.8 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการใช้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพในภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการใช้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	ค่าเฉลี่ย (สูงสุดระดับ 5)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
ต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.14	.586
ต่อช่องทางการจัดจำหน่าย (ช่องทางการประชาสัมพันธ์)	4.16	.729
ต่อเจ้าหน้าที่การให้บริการ	4.46	.575
ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.22	.636
รวม	4.24	.523

จากตารางที่ 3.8 พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการใช้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยที่ 4.24 โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการใช้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพต่อเจ้าหน้าที่การให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ระดับ 4.46 และ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการใช้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่ระดับ 4.14

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่า ค่าเฉลี่ยของพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการใช้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพต่อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อท่านทัดเทียมกับคนอื่นๆ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.52 และ ค่าเฉลี่ยของพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการใช้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพต่อแบบฟอร์ม/แบบคำร้องในการกรอกข้อมูลต่างๆ ชัดเจนเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่ 4.06

ตารางที่ 3.9 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพต่อการให้บริการขั้นตอนการให้บริการ

กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละจำนวนความพึงพอใจ				ผลรวมร้อยละความพึงพอใจ (ระดับมาก+มากที่สุด)
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ			12.50	47.92	39.58
2. การให้บริการรวดเร็วเป็นไปตามลำดับขั้นตอน			22.92	42.71	34.38
3. แบบฟอร์ม/แบบคำร้องในการกรอกข้อมูลต่างๆ ชัดเจนเข้าใจง่าย		1.04	17.71	55.21	26.04
4. การปรับปรุงและลดขั้นตอนการทำงานเพื่อความสะดวกคล่องตัวในการให้บริการ					
รวมความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					80.21
รวมความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					81.51

ตารางที่ 3.10 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพต่อการให้บริการเจ้าหน้าที่ (ช่องทางการประชาสัมพันธ์)

กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละจำนวนความพึงพอใจ				ผลรวมร้อยละความพึงพอใจ (ระดับมาก+มากที่สุด)
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนหลากหลายช่องทาง (เช่น จุดบริการ ณ สำนักงาน หรือมีการรับแจ้งการให้บริการสัญจรในพื้นที่)	1.04	3.13	18.75	35.42	41.67
2. ช่องทางต่างๆ ที่ให้บริการสามารถเข้าถึง รับรู้รับทราบ ได้ง่าย	1.04	2.08	9.38	53.13	34.38
3. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เกี่ยวข้องหลายช่องทาง (เช่น เว็บไซต์ หอกระจายข่าว เสียงไร้สาย ไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น)		2.08	19.79	37.50	40.63
รวมความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการเจ้าหน้าที่					80.90

ตารางที่ 3.11 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพต่อเจ้าหน้าที่การให้บริการ

เจ้าหน้าที่การให้บริการ	ร้อยละจำนวนความพึงพอใจ				ผลรวมร้อยละความพึงพอใจ (ระดับมาก+มากที่สุด)
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ			12.50	34.38	53.13
2. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม			9.38	36.46	54.17
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ เอาใจใส่กระตือรือร้น ตอบข้อซักถาม ต่างๆ	1.04	1.04	5.21	37.50	55.21
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อท่านทัดเทียมกับคนอื่น ๆ โดยไม่เลือกปฏิบัติ			6.25	35.42	58.33
รวมความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่การให้บริการ					91.15

ตารางที่ 3.12 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

เจ้าหน้าที่การให้บริการ	ร้อยละจำนวนความพึงพอใจ				ผลรวมร้อยละความพึงพอใจ (ระดับมาก+มากที่สุด)
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงาน เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ห้องน้ำ			9.38	52.08	38.54
2. เครื่องมือ อุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีในการให้บริการมีความพร้อม และมี คุณภาพ		1.04	19.79	41.67	37.50
รวมความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					84.90

จากตารางที่ 3.9-3.12 พบว่าผลรวมความพึงพอใจ (ระดับมากและมากที่สุด) ด้านการใช้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลต่อเจ้าหน้าที่การให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 91.15 ผลรวมความพึงพอใจ (ระดับมากและมากที่สุด) ด้านการใช้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.90 ผลรวมความพึงพอใจ (ระดับมากและมากที่สุด) ด้านการใช้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการร้อยละ 81.51 และผลรวมความพึงพอใจ (ระดับมากและมากที่สุด) ด้านการใช้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลต่อช่องทางการจัดจำหน่าย (ช่องทางการประชาสัมพันธ์) ร้อยละ 80.90

ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตง ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3.13 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจการใช้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(n = 33)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	18	54.55
หญิง	15	45.45
การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือน้อยกว่า	25	75.76
มัธยมศึกษา	4	12.12
อนุปริญญา	1	3.03
ปริญญาตรี	3	9.09
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อาชีพ		
เกษตรกร	18	54.55
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	4	12.12
รับจ้าง	7	21.21
รับราชการ	2	6.06
อื่นๆ	2	6.06

จากตารางที่ 3.13 พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.55 การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 75.76 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมคิดเป็นร้อยละ 54.55

ตารางที่ 3.14 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการใช้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ค่าเฉลี่ย (สูงสุดระดับ 5)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
ต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.33	.494
ต่อช่องทางการจัดจำหน่าย (ช่องทางการประชาสัมพันธ์)	4.36	.709
ต่อเจ้าหน้าที่การให้บริการ	4.66	.4047
ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.27	.574
รวม	4.41	.455

จากตารางที่ 3.14 พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีค่าเฉลี่ยในภาพรวมที่ 4.41 โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต่อเจ้าหน้าที่การให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ระดับ 4.66 และ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่ระดับ 4.27

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่า ค่าเฉลี่ยของพึงพอใจของผู้รับบริการด้านด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต่อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อท่านทัดเทียมกับคนอื่นๆ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.73 และ ค่าเฉลี่ยของพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการใช้บริการด้านด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต่อเครื่องมือ อุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีในการให้บริการมีความพร้อม และมีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่ 4.15

ตารางที่ 3.15 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละจำนวนความพึงพอใจ				ผลรวมร้อยละความพึงพอใจ (ระดับมาก+มากที่สุด)
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ			12.12	39.39	48.48
2. การให้บริการรวดเร็วเป็นไปตามลำดับขั้นตอน		3.03	3.03	48.48	45.45
3. แบบฟอร์ม/แบบคำร้องในการกรอกข้อมูลต่างๆ ชัดเจนเข้าใจง่าย				72.73	27.27
4. การปรับปรุงและลดขั้นตอนการทำงานเพื่อความสะดวกต่อการให้บริการ					
รวมความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					92.42

ตารางที่ 3.16 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต่อช่องทางการจัดทำหน่วย (ช่องทางการประชาสัมพันธ์)

กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละจำนวนความพึงพอใจ				ผลรวมร้อยละความพึงพอใจ (ระดับมาก+มากที่สุด)
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนหลากหลายช่องทาง (เช่น จุดบริการ ณ สำนักงาน หรือมีการรับแจ้งการให้บริการสัญญาณในพื้นที่)	3.03		6.06	36.36	54.55
2. ช่องทางต่างๆ ที่ให้บริการสามารถเข้าถึง รับรู้-รับทราบ ได้ง่าย			6.06	51.52	42.42
3. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เกี่ยวข้องหลายช่องทาง (เช่น เว็บไซต์ หอกระจายข่าว เสียงไร้สาย ไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น)	3.03		6.06	42.42	48.48
รวมความพึงพอใจต่อช่องทางการจัดทำหน่วย (ช่องทางการประชาสัมพันธ์)					91.92

ตารางที่ 3.17 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบ	เจ้าหน้าที่การให้บริการ	ร้อยละจำนวนความพึงพอใจ				ผลรวมร้อยละความพึงพอใจ (ระดับมาก+มากที่สุด)
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบ					39.39	60.71
2. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม					33.33	66.67
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ เอาใจใส่กระตือรือร้น ตอบข้อซักถาม ต่างๆ				3.03	30.30	96.97
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อท่านทัดเทียมกับคนอื่น ๆ โดยไม่เลือกปฏิบัติ				3.03	21.21	75.76
รวมความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่การให้บริการ						98.49

ตารางที่ 3.18 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

เจ้าหน้าที่การให้บริการ	ร้อยละจำนวนความพึงพอใจ				ผลรวมร้อยละความพึงพอใจ (ระดับมาก+มากที่สุด)
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงาน เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ห้องน้ำ			6.06	48.48	45.45
2. เครื่องมือ อุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีในการให้บริการมีความพร้อม และมี คุณภาพ			15.15	54.55	30.30
รวมความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					89.40

จากตารางที่ 3.15-3.18 พบว่าผลรวมความพึงพอใจ (ระดับมากและมากที่สุด) ด้านการใช้บริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต่อเจ้าหน้าที่การให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 98.49 ผลรวมความพึงพอใจ (ระดับมากและมากที่สุด) ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการร้อยละ 92.42 ผลรวมความพึงพอใจ (ระดับมากและมากที่สุด) ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต่อช่องทางการจัดจำหน่าย (ช่องทางการประชาสัมพันธ์) ร้อยละ 91.92 และ 42 ผลรวมความพึงพอใจ (ระดับมากและมากที่สุด) ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 89.40

ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตง ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3.19 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจการใช้บริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

(n = 80)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	29	36.25
หญิง	51	63.75
การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือน้อยกว่า	47	58.75
มัธยมศึกษา	16	20.00
อนุปริญญา	6	7.50
ปริญญาตรี	7	8.75
สูงกว่าปริญญาตรี	4	5.00
อาชีพ		
เกษตรกร	42	52.50
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	17	21.25
รับจ้าง	11	13.75
รับราชการ	1	1.25
อื่นๆ	9	11.25

จากตารางที่ 3.19 พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.75 การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับประถมศึกษาหรือน้อยกว่า คิดเป็นร้อยละ 58.75 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรคิดเป็นร้อยละ 52.50

จากตารางที่ 3.19 พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.75 การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 58.75 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรคิดเป็นร้อยละ 52.50

ตารางที่ 3.20 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการให้บริการด้านด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านด้านโยธา การ ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ค่าเฉลี่ย (สูงสุดระดับ 5)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
ต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.26	.641
ต่อช่องทางการจัดจำหน่าย (ช่องทางการประชาสัมพันธ์)	4.33	.665
ต่อเจ้าหน้าที่การให้บริการ	4.29	.615
ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.58	.526
รวม	4.36	.499

จากตารางที่ 3.14 พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมที่ 4.36 โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ระดับ 4.58 และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่ระดับ 4.26

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่า ค่าเฉลี่ยของพึงพอใจของผู้รับบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.61 และ ค่าเฉลี่ยของพึงพอใจของผู้รับบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างต่อการให้บริการรวดเร็วเป็นไปตามลำดับขั้นตอนมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่ 4.19

ตารางที่ 3.21 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละจำนวนความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละความพึงพอใจ (ระดับมาก+มากที่สุด)
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
1. ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	1.25		15.00	40.00	43.75	83.75
2. การให้บริการรวดเร็วเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	2.50		12.50	48.75	63.25	85.00
3. แบบฟอร์ม/แบบคำร้องในการกรอกข้อมูลต่างๆ ชัดเจนเข้าใจง่าย	1.25		10.00	41.25	47.50	88.75
4. การปรับปรุงและลดขั้นตอนการทำงานเพื่อความสะดวกคล่องตัวในการให้บริการ	2.50		15.00	36.25	46.25	82.50
รวมความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						85.00

ตารางที่ 3.22 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างต่อช่องทางการจัดจำหน่าย (ช่องทางการประชาสัมพันธ์)

กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละจำนวนความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละความพึงพอใจ (ระดับมาก+มากที่สุด)
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
1. ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนหลากหลายช่องทาง (เช่น จุดบริการ ณ สำนักงาน หรือมีการรับแจ้งการให้บริการสัญญาในพื้นที่)		2.50	15.00	27.50	55.00	82.50
2. ช่องทางต่างๆ ที่ให้บริการสามารถเข้าถึง รับรู้-รับทราบ ได้ง่าย			12.50	36.25	51.25	87.50
3. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เกี่ยวข้องหลายช่องทาง (เช่น เว็บไซต์ หอกระจายข่าว เสียงไร้สาย ไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น)	1.25		17.50	33.75	47.50	81.25
รวมความพึงพอใจต่อช่องทางการจัดจำหน่าย (ช่องทางการประชาสัมพันธ์)						83.75

ตารางที่ 3.23 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างต่อเจ้าหน้าที่การให้บริการ

เจ้าหน้าที่การให้บริการ	ร้อยละจำนวนความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละความพึงพอใจ (ระดับมาก+มากที่สุด)
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ	1.25		2.50	28.75	67.50	96.25
2. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม			2.50	36.25	61.25	97.50
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ เอาใจใส่กระตือรือร้น ตอบข้อซักถามต่างๆ			6.25	28.75	65.00	93.75
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อท่านทัดเทียมกับคนอื่น ๆ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	1.25		6.25	30.00	62.50	92.50
รวมความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่การให้บริการ						95.00

ตารางที่ 3.24 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

เจ้าหน้าที่การให้บริการ	ร้อยละจำนวนความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละความพึงพอใจ (ระดับมาก+มากที่สุด)
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
1. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงาน เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ห้องน้ำ		1.25	10.00	42.50	46.25	88.75
2. เครื่องมือ อุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีในการให้บริการมีความพร้อม และมีคุณภาพ			12.50	51.25	36.25	87.50
รวมความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						88.13

จากตารางที่ 3.21-3.24 พบว่า ผลรวมร้อยละความพึงพอใจ (ระดับมากและมากที่สุด) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างต่อเจ้าหน้าที่การให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 95.00 ผลรวมร้อยละความพึงพอใจ (ระดับมากและมากที่สุด) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 88.13 ผลรวมร้อยละความพึงพอใจ (ระดับมากและมากที่สุด) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 85.00 และ ผลรวมร้อยละความพึงพอใจ (ระดับมากและมากที่สุด) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างต่อช่องทางการจัดจำหน่าย (ช่องทางการประชาสัมพันธ์) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 83.75

โดยค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจ (ระดับมากและมากที่สุด) ของด้านการศึกษา ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลปะตง ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.96 โดยค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจ (ระดับมากและมากที่สุด) ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ ร้อยละ 93.05 ส่วน ค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจ (ระดับมากและมากที่สุด) ด้านด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่ร้อยละ 84.62 (ตารางที่ 3.25)

ตารางที่ 3.25 คะแนนความพึงพอใจ (ระดับมากและมากที่สุด) จำแนกตามการรับบริการงานแต่ละด้าน และภาพรวม

ด้านการประเมิน	คะแนนความพึงพอใจ (ร้อยละ)
ด้านการศึกษา	90.18
ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	84.62
ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	93.05
ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	87.97
รวมคะแนนความพึงพอใจทุกด้าน	88.96

ทั้งนี้รายละเอียดค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของการรับบริการงานแต่ละด้าน จำแนกรายประเด็นคำถามได้นำเสนอในตาราง 3.26

ตารางที่ 3.26 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของการรับบริการงานแต่ละด้าน จำแนกรายประเด็นคำถาม

ประเด็นคำถาม	ด้านการศึกษา		ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ		ด้านป้องกันภัยและสาธารณภัย		ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	
	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ								
1. การติดต่อขอรับบริการไม่ยุ่งยาก	4.46	.692	4.27	.672	4.36	.699	4.25	.803
2. การให้บริการรวดเร็วเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	4.36	.675	4.11	.752	4.36	.699	4.19	.748
3. แบบฟอร์ม/แบบคำร้องในการกรอกข้อมูลต่าง ๆ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.29	.599	4.06	.693	4.27	.452	4.34	.762
4. มีการปรับปรุงและลดขั้นตอนการทำงานเพื่อความสะดวกคล่องตัวในการให้บริการ	4.25	.751	4.09	.755	4.30	.684	4.26	.807
ผลรวมค่าเฉลี่ยประเด็นกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ								
	4.43	.566	4.14	.586	4.33	.494	4.26	.641
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย								
1. มีช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนหลากหลายช่องทาง	4.39	.685	4.14	.902	4.39	.864	4.35	.828
2. ช่องทางต่างๆ ที่ให้บริการสามารถเข้าถึง รับรู้-รับทราบ ได้ง่าย	4.29	.658	4.18	.768	4.36	.603	4.39	.703
3. มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เกี่ยวข้องหลายช่องทาง	4.39	.588	4.17	.816	4.33	.854	4.26	.838
ผลรวมค่าเฉลี่ยประเด็นด้านช่องทางการจัดจำหน่าย								
	4.35	.587	4.16	.729	4.36	.709	4.33	.665

ตารางที่ 3.26 - ต่อ- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของการรับบริการงานแต่ละด้าน จำแนกรายประเด็นคำถาม

ประเด็นคำถาม	ด้านการศึกษา		ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ		ด้านป้องกันภัยและสาธารณภัย		ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	
	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ	4.57	.572	4.41	.705	4.61	.496	4.61	.665
2. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม	4.60	.566	4.45	.663	4.67	.479	4.59	.544
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ เอาใจใส่กระตือรือร้น ตอบข้อซักถามต่างๆ	4.46	.744	4.45	.738	4.64	.549	4.59	.610
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อท่านทัดเทียมกับคนอื่นๆ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.42	.690	4.52	.615	4.73	.517	4.53	.729
ผลรวมค่าเฉลี่ยประเด็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.51	.588	4.46	.757	4.66	.404	4.58	.526
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย								
1. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงาน	4.21	.686	4.29	.631	4.39	.609	4.34	.711
2. เครื่องมือ อุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีในการให้บริการมีความพร้อม และคุณภาพ	4.10	.737	4.16	.772	4.15	.667	4.24	.661
ผลรวมค่าเฉลี่ยประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย	4.16	.667	4.22	.636	4.66	.404	4.29	.615
รวม	4.34	.536	4.24	.523	4.41	.455	4.36	.495

สรุปความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังต่อไปนี้

ด้านการศึกษา

1. ประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง อยู่ห่างไกล
2. ที่จอดรถไม่เพียงพอ
3. ที่จอดรถน้อยไปหน่อยควรทำให้มากกว่านี้
4. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากกว่าเดิมเพราะบ้านอยู่ไกลถนนใหญ่ไม่ได้ยินเสียงประชาสัมพันธ์

ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

1. สถานที่ให้บริการคับแคบ อยากให้มีโถมใหญ่ ๆ หอกระจายข่าวไม่ทั่วถึง ห้องน้ำน้อยไป
2. ที่ทำการคับแคบ/คนทำงานน้อยไป
3. สำนักงานคับแคบ เสนอให้สร้างใหม่
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการช้า ตอบคำถามไม่ชัดเจนไม่ค่อยรู้ระเบียบ

ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1. น้ำดื่มไม่มี
2. แก้วน้ำไม่พอ/สถานที่คับแคบ/ที่จอดรถไม่เพียงพอ/ไม่สะดวก หาที่สร้างใหม่

ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

1. ถนนชำรุดให้ซ่อมให้เร็วหน่อย /อินเทอร์เน็ตไม่ทั่วถึง
2. เจ้าหน้าที่อธิบาย-ตอบคำถามไม่ชัดเจน ให้บริการที่ดีกว่านี้ไม่ใช่อารมณ์ในการตอบคำถามประชาชน
3. ประชาสัมพันธ์ข่าวสารการให้บริการช้ามาก
4. สถานที่คับแคบ ป้ายบอกงานบริการแต่ละงานไม่ชัดเจน
5. เก้าอี้นั่งคอยน้อยเกินไป ต้องยืนรอ
6. หอกระจายข่าวเสีย ไฟเสีย ซ่อมช้า
7. สำนักงานคับแคบ เสนอให้สร้างใหม่ ที่จอดรถไม่เพียงพอ

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ถ้ามีข้อมูลข่าวสารขอให้อบต.หรือสมาชิกอบต.เข้ามาแจ้งในหมู่บ้านบ้าง เนื่องจากอยู่ในซอย
2. ให้เน้นทำท่อระบายน้ำ เวลาฝนตกน้ำท่วมถนน
3. ปลุกต้นไม้ชิดข้างถนนเกินไป ทำให้เวลาขับขี่มองทางไม่ชัดเจน
4. ให้มีการแจ้งข่าวสารให้คนในพื้นที่รับรู้ข่าวสารทันเวลา
5. อยากให้อบต.มีการเก็บขยะตามหมู่บ้านอาทิตย์ละ 1 ครั้ง
6. อยากให้อบต.ปะตงเข้าไปหมู่บ้านในซอยเข้าแก้วเพิ่มมากขึ้น (หมู่บ้านเขาไผ่) น้ำไฟยังเข้าไม่ถึง อยากให้เข้าไปช่วยดูแล
7. อยากให้อบต.นำน้ำประปา ไฟฟ้า เข้าไปติดตั้งในซอย 3 ซอย 4 วัดตารุง ตาเรือร้าง หมู่ 7
8. อยากให้ อบต.พัฒนาถนน ไฟฟ้า ให้มีแสงสว่างทั่วถึง บางที่ไฟฟ้ายังเข้าไม่ถึง พื้นที่ หมู่ 7
9. เสียงตามสายมีแต่เบาคคนที่อยู่ในซอยฟังไม่ได้ยิน พื้นที่ หมู่ 7
10. ถนนเข้าซอยยังไม่สะดวก พื้นที่ หมู่ 7
11. ยังไม่มีน้ำประปาหมู่บ้านใช้ ต้องซื้อน้ำใช้ พื้นที่หมู่ 8 ซอยตันใจ
12. การเขียนคำร้อง ญาติไปติดต่อเขียนเอกสารที่ อบต.เรียบร้อยแล้ว พอกลับไปตามเรื่อง เอกสารหาไม่เจอทำให้ต้องทำเอกสารซ้ำ และต้องเสียเวลาในการรอกเอกสาร
13. ดูแลเรื่องข้างป่า ทำลายข้าวของประชาชนในพื้นที่ให้มากขึ้น
14. ปรับปรุงภูมิทัศน์ให้น่าอยู่
15. อบต.เลิกเกินไปไม่รองรับกับจำนวนประชาชน
16. ตัวแทน อบต.ในตำบลเจอด้วยยาก เวลาประชุมมีมาแค่คนเดียว
17. หมู่ 4 หอกระจายเสียงไกล ได้ยินไม่ค่อยชัดเจน
18. ประชาสัมพันธ์เสียงตามสายฟังไม่ค่อยได้ยิน
19. ช่วยกวาดขึ้นเข้มวดในการเผ่าถ่านในหมู่บ้านเนื่องจากเกิดมลพิษทางอากาศและมีการเปิดเพลงยามวิกาลเสียงดัง
20. ขอให้ประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ทั่วถึงและชัดเจน
21. ขอข้อมูลการประชาสัมพันธ์ซ้ำหลาย ๆ ครั้ง บางครั้งไม่ทันได้ฟัง
22. การขอข้อมูลในเรื่องที่มาติดต่อ หรือประชาสัมพันธ์ข้อมูลเมื่อสอบถามแล้วได้คำตอบว่าจะติดต่อกลับมา แต่เงียบไม่มีการติดต่อกลับมาแจ้งข้อมูล
23. ช่องทางการประชาสัมพันธ์เข้าถึงยาก หอกระจายข่าวเสียงตามสายเมื่อก่อนได้ยินบ้างเดี๋ยวนี้ไม่ได้ยินเลย
24. ปรับปรุงไฟฟ้าติดตั้งไฟฟ้าบริเวณที่เปลี่ยว และควรเพิ่มถังขยะ
25. แหล่งน้ำ,คลอง เวลาหน้าแล้งน้ำจะแห้ง ให้เน้นลอกคลอง
26. แจ้งข่าวสารให้ลูกบ้านผู้นำชุมชนควรแจ้งการประชุมล่วงหน้า ก่อน 2-3 วัน
27. ไม่มีเครื่องขยายเสียง หอกระจายข่าว หมู่ที่ 4 และถนนเนินเทคอนกรีตให้ตลอดสาย

28. ไม่มีหokerกระจายข่าว จากผู้ใหญ่บ้าน ควรเพิ่มจุดหokerกระจายข่าว
29. หokerกระจายหรือเสียตามสายไม่ชัด ฟังไม่ได้ยิน
30. แบ่งงบประมาณในการเทศคอนกรีตให้ตลอดสาย
31. เสียตามสายฟังไม่ชัดไม่ทั่วถึง
32. หokerกระจายข่าวฟังไม่ชัด
33. เพิ่มจุดหokerกระจายข่าว

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมิน พบว่า การให้บริการด้านการศึกษา ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตง ควรปรับปรุงลำดับขั้นตอนในการบริการให้มีความรวดเร็วขึ้น การปรับปรุงแบบฟอร์ม แบบคำร้องต่างๆ ให้ชัดเจน เข้าใจง่าย รวมถึงการจัดเตรียมเครื่องมือ อุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีในการให้บริการให้มีความพร้อม และมีคุณภาพในการให้บริการงานด้านต่างๆ นอกจากนี้ ควรปรับปรุงช่องทางประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมและทั่วถึงทุกพื้นที่

บรรณานุกรม

- องค์การบริหารส่วนตำบลปะตง. (2563). ข้อมูลและการดำเนินงานองค์การบริหารส่วนตำบลปะตง,
จาก: www.saopatong.go.th
- Yamane, T. (1970). Statistics: An Introductory Analysis (2nd ed.). New York: Harper &
Row.

ภาคผนวก ก

บัญชีรายการทรัพย์สินและหนี้สินของมูลนิธิ



1. ทรัพย์สิน

2. หนี้สิน

3. หมายเหตุ

1. ทรัพย์สินของมูลนิธิแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ทรัพย์สินที่มูลนิธิได้รับจากบุคคลภายนอก และทรัพย์สินที่มูลนิธิสร้างขึ้นเอง

2. หนี้สินของมูลนิธิแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ หนี้สินที่มูลนิธิก่อขึ้นจากบุคคลภายนอก และหนี้สินที่มูลนิธิสร้างขึ้นเอง

3. หมายเหตุ: มูลนิธิมีรายได้จากเงินบริจาคจากผู้สนับสนุน และรายได้จากการดำเนินงานของมูลนิธิ

ภาคผนวก

1. ทรัพย์สิน	2. หนี้สิน
3. หมายเหตุ	

4. ทรัพย์สินของมูลนิธิแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ทรัพย์สินที่มูลนิธิได้รับจากบุคคลภายนอก และทรัพย์สินที่มูลนิธิสร้างขึ้นเอง

5. หนี้สินของมูลนิธิแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ หนี้สินที่มูลนิธิก่อขึ้นจากบุคคลภายนอก และหนี้สินที่มูลนิธิสร้างขึ้นเอง

6. หมายเหตุ

7. ทรัพย์สินของมูลนิธิแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ทรัพย์สินที่มูลนิธิได้รับจากบุคคลภายนอก และทรัพย์สินที่มูลนิธิสร้างขึ้นเอง

8. หนี้สินของมูลนิธิแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ หนี้สินที่มูลนิธิก่อขึ้นจากบุคคลภายนอก และหนี้สินที่มูลนิธิสร้างขึ้นเอง

9. หมายเหตุ

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์ประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ



ที่ รบ ๗๑๙๐๑/๒๖๖๔

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลปะตง
๔๔๔ หมู่ ๑ ตำบลปะตง
อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ๒๕๑๘๐

๑๗ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เรียน คณะบดีคณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาจันทบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย บัญชีรายชื่อผู้รับบริการ

จำนวน ๑ ชุด

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลปะตง มีความประสงค์ให้คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาจันทบุรี ทำการประเมินระดับความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตง เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนางานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ประจำปี ๒๕๖๔ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลปะตงได้กำหนดงานที่จะทำการประเมินระดับความพึงพอใจ จำนวน ๔ งาน ดังนี้

๑. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	จำนวน	๑๐๐	ราย
๒. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	จำนวน	๕๐	ราย
๓. งานด้านการศึกษา	จำนวน	๕๐	ราย
๔. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	จำนวน	๑๐๐	ราย
รวมทั้งสิ้น		๓๐๐	ราย

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลปะตง ขอให้คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาจันทบุรี ประมาณค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานและการสำรวจดังกล่าวให้องค์การบริหารส่วนปะตงเพื่อจัดได้พิจารณาดำเนินการเบิกจ่ายงบประมาณต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ผลเป็นประการใดกรุณาแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลปะตงทราบด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายสมปอง สายทอง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปะตง

สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

โทร/โทรสาร ๐-๓๙๓๘-๑๕๕๙

www.saopatonng.go.th

“ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน”

ภาคผนวก ข
แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตง
ปีงบประมาณ 2564



แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตง
ประจำปีงบประมาณ 2564
ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

องค์การบริหารส่วนตำบลปะตง กำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ
เพื่อนำผลการสำรวจมาพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง
จึงขอความกรุณาให้ท่านประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อนำผลมาพัฒนาการดำเนินงานต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้รับบริการ (คำชี้แจงให้ท่านกรอกข้อมูลโดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ หรือเติมข้อมูลให้ครบถ้วน)

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ☐ มัธยมศึกษา ☐ อนุบาล
- ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
3. อาชีพ ☐ เกษตรกรรม ☐ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ☐ รับจ้าง ☐ รับราชการ ☐ อื่นๆ _____

ตอนที่ 2 ให้ท่านประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยทำเครื่องหมาย ✓ ตามระดับความพึงพอใจ

ประเด็นสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
★ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ					
2. การให้บริการรวดเร็วเป็นไปตามลำดับขั้นตอน					
3. แบบฟอร์มแบบคำร้องในการกรอกข้อมูลต่างๆ ชัดเจนเข้าใจง่าย					
4. การปรับปรุงและลดขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อความสะดวกขึ้นในการให้บริการ					
★ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ช่องทางการประชาสัมพันธ์)					
5. ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนหลากหลายช่องทาง (เช่น ตู้บริการ ณ สำนักงาน หรือมี การรับแจ้งการให้บริการสัญจรในพื้นที่)					
6. ช่องทางต่างๆ ที่ให้บริการสามารถเข้าถึง รับรู้-รับทราบ ได้ง่าย					
7. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เกี่ยวข้องหลายช่องทาง (เช่น เว็บไซต์ หอกระจายข่าว เสียงไร้สาย ไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น)					
★ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
8. เจ้าหน้าที่มีคุณลักษณะ					
9. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม					
10. เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ เอาใจใส่กระตือรือร้น ตอบข้อซักถามต่างๆ					
11. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อท่านติดต่อกับคนอื่นๆ โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
★ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย					
12. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงาน เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ห้องน้ำ					
13. เครื่องมือ อุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีในการให้บริการมีความพร้อม และมีคุณภาพ					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม



แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตง
ประจำปีงบประมาณ 2564
ด้านการศึกษา

องค์การบริหารส่วนตำบลปะตง กำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการอย่างสม่ำเสมอ
เพื่อนำผลการสำรวจมาพัฒนาคุณภาพการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง
จึงขอความกรุณาให้ท่านประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อนำมาพัฒนาการดำเนินงานต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้รับบริการ (คำชี้แจงให้ท่านกรอกข้อมูลโดยท่านเครื่องหมาย ✓ ในช่อง □ หรือเติมข้อมูลให้ครบถ้วน)

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ☐ มัธยมศึกษา ☐ อนุปริญญา
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
3. อาชีพ ☐ เกษตรกรรม ☐ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ☐ รับจ้าง ☐ รับราชการ ☐ อื่นๆ.....

ตอนที่ 2 ให้ท่านประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยท่านเครื่องหมาย ✓ ตามระดับความพึงพอใจ

ประเด็นสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
★ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความสะดวกในการติดต่อรับบริการ					
2. การให้บริการรวดเร็วเป็นไปตามลำดับขั้นตอน					
3. แบบฟอร์ม/แบบคำร้องในการกรอกข้อมูลต่างๆ ชัดเจนเข้าใจง่าย					
4. การปรับปรุงและลดขั้นตอนการทำงานเพื่อความสะดวกต่อการให้บริการ					
★ ด้านช่องทางการจัดเจ้าหน้าที่ (ช่องทางการประชาสัมพันธ์)					
5. ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนหลากหลายช่องทาง (เช่น จุดบริการ ณ สำนักงาน หรือมี การรับแจ้งการให้บริการสื่อสารในทันที)					
6. ช่องทางต่างๆ ที่ให้บริการสามารถเข้าถึง รับรู้-รับทราบ ได้ง่าย					
7. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เกี่ยวข้องหลายช่องทาง (เช่น เว็บไซต์ หอกระจายข่าว เสียงไร้สาย ไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น)					
★ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
8. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพดี					
9. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม					
10. เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ เอาใจใส่กระตือรือร้น ตอบข้อซักถามต่างๆ					
11. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ดีไม่ติดขัดกับคนอื่นๆ โดยไม่ถือทิฐิปฏิบัติ					
★ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย					
12. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงาน เช่น ที่นั่ง ป้ายชี้ ท้องน้ำ					
13. เครื่องมือ อุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีในการให้บริการมีความพร้อม และมีความเหมาะสม					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม



**แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตง
ประจำปีงบประมาณ 2564
ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย**

องค์การบริหารส่วนตำบลปะตง กำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการอย่างสม่ำเสมอ
เพื่อนำผลการสำรวจมาพัฒนาคุณภาพการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง
จึงขอความกรุณาให้ท่านประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อเป็นผลมาพัฒนาการดำเนินงานต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้รับบริการ (คำชี้แจงให้ท่านกรอกข้อมูลโดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ หรือเว้นข้อมูลให้ครบถ้วน)

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ☐ มัธยมศึกษา ☐ อุดมศึกษา
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

3. อาชีพ ☐ เกษตรกรรม ☐ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ☐ รับจ้าง ☐ รับราชการ ☐ อื่นๆ _____

ตอนที่ 2 ให้ท่านประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยทำเครื่องหมาย ✓ ตามระดับความพึงพอใจ

ประเด็นสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
★ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความสะดวกในการติดต่อรับบริการ					
2. การให้บริการรวดเร็วเป็นไปตามลำดับขั้นตอน					
3. แบบฟอร์ม/แบบคำร้องในการกรอกข้อมูลต่างๆ ชัดเจนเข้าใจง่าย					
4. การปรับปรุงและลดขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อความคล่องตัวในการให้บริการ					
★ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ช่องทางการประชาสัมพันธ์)					
5. ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนหลากหลายช่องทาง (เช่น อудиโอ วีดิโอ สไลด์โชว์ หรือมีการแจ้งการให้บริการสัญญาณในพื้นที่)					
6. ช่องทางต่างๆ ที่ให้บริการสามารถเข้าถึง ชุมชน-ประชาชน ได้ง่าย					
7. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เกี่ยวข้องหลายช่องทาง (เช่น เว็บไซต์ ไลน์ วิทยุชุมชน เป็นต้น)					
★ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
8. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ					
9. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม					
10. เจ้าหน้าที่มีจิตใจให้บริการ เอาใจใส่กระตือรือร้น ตอบข้อซักถามต่างๆ					
11. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อท่านทัดเทียมกับคนอื่น ๆ โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
★ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย					
12. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงาน เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ห้องน้ำ					
13. เครื่องมือ อุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีในการให้บริการมีความพร้อม และมีคุณภาพ					

ตอนที่ 3 ความเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

