



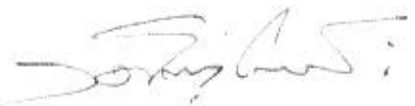
รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตง

ปีงบประมาณ 2565

ดำเนินการโดย
คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี

คำนำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตง ประจำปี 2565 ประเมินงานให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ครอบคลุมประเด็นความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ด้านช่องทางการประชาสัมพันธ์) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย โดยองค์การบริหารส่วนตำบลปะตงร่วมมือกับคณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี ในการจัดทำรายงานการประเมินฉบับนี้ขึ้น เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลปะตงใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนางานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ให้บริการ สุดท้ายนี้ขอขอบคุณองค์การบริหารส่วนตำบลปะตงที่อำนวยความสะดวกด้านข้อมูลผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลปะตง เพื่อจัดเก็บข้อมูลเป็นอย่างดี



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วศิน ยวนะเดมีย์)
คณบดีคณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	1
ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตง	4
ส่วนที่ 2 วิธีดำเนินการประเมิน	13
ส่วนที่ 3 ผลการประเมิน	15
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ	41
บรรณานุกรม	42
ภาคผนวก	43

องค์การบริหารส่วนตำบลปะตง มีที่ทำการตั้งอยู่เลขที่ 499 หมู่ 1 ตำบลปะตง อำเภอ
สอยดาว จังหวัดจันทบุรี ติดถนน ปะตง - พังขาม ห่างจากที่ว่าการอำเภอสอยดาว ประมาณ 4
กิโลเมตร ซึ่งแต่เดิมตำบลปะตงเป็นส่วนหนึ่งของตำบลทรายขาว และขึ้นการปกครองกับอำเภอโป่งน้ำ
ร้อน และต่อมาได้มีการแยกมาตั้งเป็นกิ่งอำเภอสอยดาว เมื่อปี 2531 โดยยกฐานะเป็นอำเภอเมื่อปี
2535 สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลปะตงได้ยกฐานะจากสภาตำบล เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล
และมีฐานะเป็นนิติบุคคล เมื่อวันที่ 2 มีนาคม พ.ศ.2538 มี 11 หมู่บ้าน โดยมีนายสุพจน์ จันทิโร
กำนันตำบลปะตง เป็นประธานกรรมการบริหารคนแรก (โดยตำแหน่ง) และปัจจุบันมี นายสมปอง
สายทอง เป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล และตำบลปะตงเป็นตำบล 1 ใน 5 ของอำเภอสอยดาว
จังหวัดจันทบุรี

องค์การบริหารส่วนตำบลปะตงร่วมกับคณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี ตามหนังสือที่ จบ 71901/334 ลงวันที่ 14 กันยายน 2565 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ ประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตง เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการ พัฒนางานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ให้บริการ ประจำปี 2565 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 มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 คน ได้แก่ ด้านการศึกษา จำนวน 50 คน ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำนวน 100 คน ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 100 คน และด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 50 คน ซึ่งมีจำนวนที่เท่ากับขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อองค์การบริหารส่วนตำบลปะตงกำหนดไว้ (300 คน) แต่มีจำนวนน้อยกว่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้จากสูตรการคำนวณของ Yamane (1970) (383 คน) โดยคลาดเคลื่อนประมาณร้อยละ 5 สามารถสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตงของงานทั้ง 4 ด้าน พอสังเขป ดังนี้

ด้านการศึกษา

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 82 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับ
มัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 54 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรมและรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 28

พึงพอใจต่อการกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกสบาย ช่องทางการจัดจำหน่าย (ช่องทางการประชาสัมพันธ์) ที่มีระดับผลการประเมิน 4.65 4.61 และ 4.54 ตามลำดับ

การเปรียบเทียบผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตงด้าน
การศึกษา ต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการจัดจำหน่าย(ช่องทางการประชาสัมพันธ์)

เจ้าหน้าที่การให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกในปี 2564 และปี 2565 พบว่าผลประเมินความพึงพอใจด้านการศึกษามีผลประเมินเพิ่มขึ้นในทุกด้าน

ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 58 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับประถมศึกษาและน้อยกว่า คิดเป็นร้อยละ 56 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 57

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับผลการประเมินมากที่สุด 4.74 ตามด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และช่องทางการจัดจำหน่าย (ช่องทางการประชาสัมพันธ์) ที่มีระดับผลการประเมิน 4.62 4.58 และ 4.53 ตามลำดับ

การเปรียบเทียบผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตงด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการจัดจำหน่าย (ช่องทางการประชาสัมพันธ์) เจ้าหน้าที่การให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกในปี 2564 และ ปี 2565 พบว่าผลประเมินความพึงพอใจด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมมีผลประเมินเพิ่มขึ้นในทุกด้าน

ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 49 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 38 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 38

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับผลการประเมินมากที่สุด 4.92 ตามด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และช่องทางการจัดจำหน่าย (ช่องทางการประชาสัมพันธ์) ที่มีระดับผลการประเมิน 4.86 4.89 และ 4.79 ตามลำดับ

การเปรียบเทียบผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตงด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการจัดจำหน่าย (ช่องทางการประชาสัมพันธ์) เจ้าหน้าที่การให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกในปี 2564 และ ปี 2565 พบว่าผลประเมินความพึงพอใจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีผลประเมินเพิ่มขึ้นในทุกด้าน

ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58 การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 44 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรและรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 38

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับผลการประเมินมากที่สุด 4.70 ตามด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และช่องทางการจัดจำหน่าย (ช่องทางการประชาสัมพันธ์) ที่มีระดับผลการประเมิน 4.55 4.52 และ 4.44 ตามลำดับ

การเปรียบเทียบผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตงด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการจัดจำหน่าย (ช่องทางการประชาสัมพันธ์) เจ้าหน้าที่การให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวกในปี 2564 และ ปี 2565 พบว่าผลประโยชน์ความพึงพอใจด้าน้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมี
ผลประโยชน์เพิ่มขึ้นในทุกด้าน

ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะภาพรวม คือ เพิ่มเติมหอกระจายข่าว เสียงตามสายให้ครอบคลุม
ผู้รับบริการมากขึ้น ซ่อมแซมบริเวณที่เสียงตามสายเสีย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตง

❖ ข้อมูลทั่วไป

องค์การบริหารส่วนตำบลปะตง มีที่ทำการตั้งอยู่เลขที่ 499 หมู่ 1 ตำบลปะตง อำเภอ สอยดาว จังหวัดจันทบุรี ติดถนน ปะตง - พังขาม 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 ของอำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี

❖ ตราสัญลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบลปะตง



- ดาว 5 ดวง หมายถึง ความสมัครสมานสามัคคีของคนในอำเภอ สอยดาว ในการร่วมกันพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญรุ่งเรือง
- กุเฑาะพ หมายถึง ความมั่นคง เข้มแข็ง มุ่งมั่นในการพัฒนาท้องถิ่น
- ลำธารน้ำ หมายถึง ความร่มเย็นเป็นสุข และยังเป็นแหล่งต้นน้ำ บางปะกง
- พุ่มกล้วย้าเขียว หมายถึง ความอุดมสมบูรณ์ของพืชพรรณ ธัญญาหาร

❖ วิสัยทัศน์

"เศรษฐกิจชุมชนดี ส่งเสริมประเพณีวัฒนธรรม สาธารณูปโภคครบครัน รักษาสิ่งแวดล้อม เสริมสร้างสุขภาพชีวิต ทางไกลยาเสพติด การศึกษาก้าวหน้า มุ่งสู่ประชาคมอาเซียน"

❖ นโยบายผู้บริหาร

"ชุมชนมีความสุข น่าอยู่น่าอาศัย ภายใต้การมีส่วนร่วม ของประชาชนและการบริหารจัดการที่ดี"

❖ ข้อมูลติดต่อ

www.saopatong.go.th

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

❖ พื้นที่ให้บริการมีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดกับ เขตเทศบาลตำบลทับช้าง

ทิศใต้ ติดกับ เขตเทศบาลตำบลทรายขาว และเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ทรายขาว

ทิศตะวันออก ติดกับ เขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขนาน และเขตองค์การบริหารส่วน ตำบล ทรายขาว

ทิศตะวันตก ติดกับ อำเภอแก่งหางแมว และอำเภอเขาคิชฌกูฏ 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 บ้านกระตังทอง	หมู่ที่ 10 บ้านหนองจับเปิด
หมู่ที่ 5 บ้านท่าใหม่	หมู่ที่ 11 บ้านพุลทองสามัคคี
หมู่ที่ 6 บ้านเขาแก้ว	

❖ ลักษณะภูมิประเทศ

มีสภาพภูมิประเทศส่วนใหญ่เป็นที่ราบ และที่ราบเชิงเขา บางพื้นที่เป็นเขาและที่ราบลุ่ม มีลำน้ำติดต่อกันตลอด มีคลองแบ่งคลองสายหลัก ร่องมาเป็นคลองเล็กๆ และลำคลองเชื่อมต่อภายใน หมู่บ้านมีลักษณะเป็นคลองเชิงเขาก็เก็บน้ำไม่อยู่

❖ ลักษณะภูมิอากาศ

องค์การบริหารส่วนตำบลปะตง มีสภาพภูมิอากาศที่มีความชื้นสูง มีฝนตกชุก มีอากาศชื้น ในฤดูหนาว ส่วนในฤดูร้อนมีอากาศแห้งแล้ง

❖ ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินของพื้นที่ตำบลปะตง โดยทั่วไปเป็นป่าไม้ มีภูเขาสลับด้วยที่ราบเชิงเขา และที่ราบระหว่างภูเขาจะทำการปลูกพืชไร่ ปลูกไม้ยืนต้นสลับกันไป

❖ สภาพของน้ำ

สังคมทั่วไปของชาวตำบลปะตง ก็เหมือนสังคมทั่วไป แต่การปลูกบ้านของชาวบ้านมักจะห่างไกล ในแต่ละหลังคาเรือน จะเป็นชุมชนบ้างในลักษณะบ้านที่ปลูกริมทางหลวงชนบท สาย 317 และใจกลางหมู่บ้าน บางหลังคาเรือนจะปลูกบ้านอยู่ในในที่ทำเกษตรกรรมของตนเอง

สถานศึกษา

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลปะตง มีโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 4 โรงเรียน ได้แก่

- 1) โรงเรียนบ้านตาเรือง
- 2) โรงเรียนบ้านเขาแก้ว
- 3) โรงเรียนบ้านกระหังทอง
- 4) โรงเรียนโหมวินทะ

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 2 แห่ง ได้แก่

- 1) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านตาเรือง
- 2) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านเขาแก้ว

สาธารณสุข

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

- 1) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านตาเรือง และ
- 2) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านกระหังทอง

การคมนาคมขนส่ง

องค์การบริหารส่วนตำบลปะตง มีถนนสายสำคัญที่ประชาชนใช้เป็นถนนสายหลักอยู่ 19

สาย ดังนี้

- 1) ถนนสายปะตง – พุ่งขนาน
- 2) ถนนสายจันทบุรี – สระแก้ว
- 3) ถนนสายแมนต์ลาย
- 4) ถนนสายเขาแก้ว – เขาไม้
- 5) ถนนสายคลองกระหังใต้
- 6) ถนนสายคลองกระหังเหนือ
- 7) ถนนสายบ้านตาเรืองล่าง
- 8) ถนนสายซอยสันติสุข
- 9) ถนนสาย 70 – กระหังทอง
- 10) ถนนสายบ้านท่าใหม่ – คลองลำเจียก
- 11) ถนนสายซอย 74
- 12) ถนนสายซอย 75
- 13) ถนนสายซอยพัฒนาร่วมใจ
- 14) ถนนซอยบุญจันทร์
- 15) ถนนซอยทันใจ

- 16) ถนนสายซอย 73
- 17) ถนนสายเขาแร
- 18) ถนนสายกล้วยหอม
- 19) ถนนสายป่ากระถิ่น

ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

การนับถือศาสนา ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลปะตง มีประชากรนับถือศาสนาพุทธมากเป็นอันดับหนึ่ง โดยมีวัดและสำนักสงฆ์ จำนวน 15 แห่ง

ตารางที่ 1 จำนวนวัดและสำนักสงฆ์

หมู่บ้าน	ชื่อวัด/สำนักสงฆ์
1. บ้านปะตง ม.1	สำนักสงฆ์เขาแร
2. บ้านคลองกะทา ม.2	สำนักสงฆ์เขาติน
3. บ้านตาเรือง ม.3	วัดตาเรือง
4. บ้านกระทิงทอง ม.4	วัดกระทิงทอง
5. บ้านท่าใหม่ ม.5	วัดท่าใหม่
6. บ้านเขาแก้ว ม.6 (จำนวน 4 แห่ง)	วัดเขาแก้ว, สำนักสงฆ์ปามณีรัตน์, สำนักสงฆ์เขาไผ่, สำนักสงฆ์ภูแสงดาว
7. บ้านตาเรืองล่าง ม.7	สำนักสงฆ์ตาเรืองรุ่ง
8. บ้านพัฒนาร่วมใจ ม.8 (จำนวน 2 แห่ง)	วัดพัฒนาร่วมใจ, สำนักสงฆ์ศีลาธรรม
9. บ้านใหม่สันติสุข ม.9	สำนักสงฆ์ใหม่สันติสุข
10. บ้านหนองจับเป็ด ม.10	วัดสว่างอารมณ์
11. บ้านพุลทองสามัคคี ม.11	ที่พักสงฆ์เขาพุลทอง

ประเพณีและงานประจำปี

ประเพณีท้องถิ่นในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลปะตง ยึดถือในประเพณีและให้ความร่วมมือกับท้องถิ่นด้วยดีตลอดมา คือ

- 1) ประเพณีสงกรานต์ เดือนเมษายน ได้ดำเนินกิจกรรมดังนี้
 - ทำบุญตักบาตร รดน้ำขอพรผู้ใหญ่ ประกวดเจดีย์ทราย ประกวดหนูน้อยสงกรานต์ ประกวดนางสงกรานต์ เป็นต้น
- 2) ประเพณีลอยกระทง ประมาณเดือนพฤศจิกายน ได้ดำเนินกิจกรรมดังนี้
 - แข่งขันกินข้าว ประกวดกระทง ประกวดนางนพมาศ ประกวดหนูน้อยนพมาศ เป็นต้น

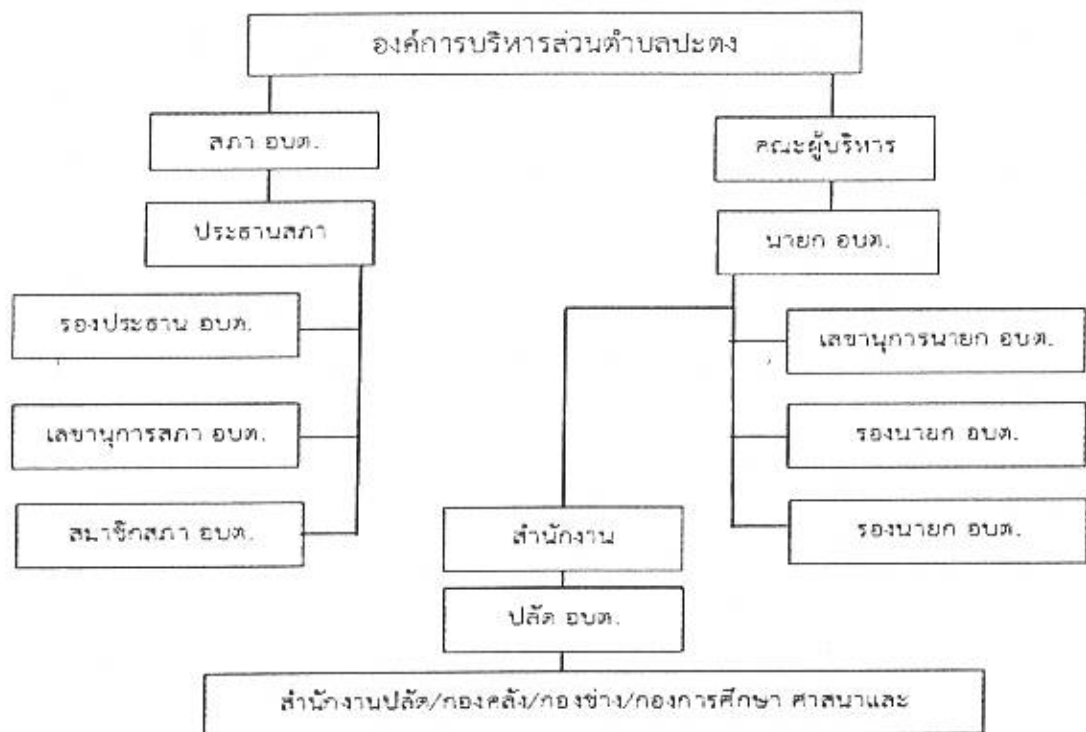
ภูมิปัญญาท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลปะตง มีภูมิปัญญาท้องถิ่น ประจำตำบล จำนวน 1 กลุ่ม คือ นางกลม รามัญกิจ กลุ่มสมุนไพร

❖ สภาพทางเศรษฐกิจ

เศรษฐกิจทั่วไปในตำบลปะตง ชาวตำบลปะตง ส่วนใหญ่มีอาชีพทำเกษตรกรรม เช่น ทำสวนลำไย สวนยาง ปลูกมันสำปะหลัง ข้าวโพด สวนผสมต่างๆ ซึ่งสินค้าทางการเกษตรยังเป็นที่ต้องการของผู้บริโภคทั้งในและต่างประเทศ

❖ โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลปะตง



ภาพที่ 1 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลปะตง

❖ วัฒนธรรมองค์การ

เพื่อเป็นการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ทรงประสิทธิภาพ ที่จะต้องให้บุคลากรรับรู้ และทำความเข้าใจถึงเป้าหมาย วัตถุประสงค์และกระบวนการ ดังนั้นเพื่อให้บุคลากรได้ยึดถือและมุ่งมั่น ในการปรับเปลี่ยนปฏิบัติราชการ ในความรับผิดชอบของตนเองให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตง จึงได้ออกประกาศวัฒนธรรมองค์การ 5 ประการว่า "START" ดังนี้

1. S: Service การให้บริการ

ให้บริการประชาชนในพื้นที่อย่างเต็มกำลังความสามารถด้วยจิตสำนึกของการเป็นข้าราชการที่ดี และมุ่งประสิทธิผลสูงสุดของประชาชนบนเวที

2. T: Takecare การดูแลเอาใจใส่

ส่งเสริม สนับสนุนและให้ความช่วยเหลือเสมือนญาติมิตร หรือบุคคลใกล้ชิดที่ต้องดูแล ภายใต้อำนาจหน้าที่

3. A: Accountability มีความรับผิดชอบ

รับผิดชอบหุ้มเห เสียสละในการปฏิบัติงานตั้งมั่น ในความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติงานคิดถึงประโยชน์ของส่วนรวมและองค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญดำรงตนอยู่ในกรอบของวินัยแห่งความถูกต้องเป็นธรรมและตรวจสอบได้

4. R: Relationship มิมีนุษย์สัมพันธ์

อริยาไคยดีมีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน เสริมสร้างบุคลิกภาพให้เหมาะสมสร้างสรรค้ทัศนคติเชิงบวกเป็นมิตรและจริงใจในการให้บริการ

5. T: Teamwork การทำงานเป็นทีม

ร่วมแรงร่วมใจปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของส่วนรวม ด้วยความสมัครสมานสามัคคี มีจิตสาธารณะ เข้าถึงทุกความเดือดร้อนของพี่น้องประชาชนและมีความผูกพันดุดครอบครัวยุคเดียวกัน

❖ รูปแบบองค์การ

องค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

1. สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหมู่บ้านละสองคน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น กรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียงหนึ่งหมู่บ้านให้มีสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหกคน และในกรณีมีเพียงสองหมู่บ้านให้มีสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่บ้านละสามคน

2. องค์การบริหารส่วนตำบลมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หนึ่งคน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง การเลือกตั้งโดยตรงของ ประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

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. รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการจัด

ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

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

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดให้ องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 ดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มี และบำรุงรักษาทางบกทางน้ำ และทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณูปโภค และการก่อสร้างอื่นๆ
5. การสาธารณูปการ
6. การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ
7. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การส่งเสริมสุขภาพ 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 และสาธารณสถานอื่นๆ
24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม
25. การผังเมือง
26. การขนส่ง และการวิศวกรรมจราจร
27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
28. การควบคุมอาคาร
29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน
31. กิจอื่นใด ที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

❖ ความร่วมมือกับคณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลปะตงร่วมมือกับคณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี ตามหนังสือที่ จบ 71901/334 ลงวันที่ 14 กันยายน 2565 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตง เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนางานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ให้บริการ ประจำปี 2565 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

ทั้งนี้การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถนำผลการประเมินมาปรับใช้ ในการปฏิบัติงานให้มีความสอดคล้องกับวัฒนธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตง มี 5 ประการว่า "START" เพื่อการให้บริการประชาชนในพื้นที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ ด้วยจิตสำนึกของการเป็น ข้าราชการที่ดี และมุ่งประโยชน์สูงสุดของประชาชนเป็นที่ตั้ง ช่วยเหลือ ดูแลเอาใจใส่ ส่งเสริม สนับสนุน และให้ความช่วยเหลือเสมือนญาติมิตร หรือบุคคลใกล้ชิดที่ต้องดูแลภายใต้อำนาจหน้าที่ มีความ

รับผิดชอบ ท่วมท้น เสียสละในการปฏิบัติงานตั้งมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต มีมนุษยสัมพันธ์ อธิยาศัยดีมี
น้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน เสริมสร้างบุคลิกภาพให้เหมาะสม สร้างสรรค์
ทัศนคติเชิงบวกเป็นมิตรและจริงใจในการให้บริการ ร่วมแรงร่วมใจปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของ
ส่วนรวม ด้วยความสมัครสมานสามัคคี มีจิตสาธารณะ เข้าถึงทุกความเดือดร้อนของประชาชนและ
มีความผูกพันดูแลครอบครัวเดียวกัน ในการปฏิบัติงานจะต้องคำนึงถึงประโยชน์ของส่วนรวมและองค์กร
เป็นสิ่งที่สำคัญ ดำรงตนอยู่ในกรอบของวินัยแห่งความถูกต้องเป็นธรรมและตรวจสอบได้

ส่วนที่ 2 วิธีดำเนินการประเมิน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลปะตง จำนวน 9,179 คน
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

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

องค์การบริหารส่วนตำบลปะตงได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อ
ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงาน 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 แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลปะตงของงานทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการศึกษา 2) ด้านสิ่งแวดล้อมและ
สุขภาพ 3) ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ 4) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้รับบริการ สอบถามเกี่ยวกับเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ลักษณะคำถาม
เป็นแบบปลายปิด

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ใช้มาตราประมาณค่า 5 ระดับ ทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่
ด้านการศึกษา ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด

การจัดเก็บรวบรวมข้อมูล

การสำรวจครั้งนี้ จัดเก็บรวบรวมข้อมูลโดยบุคลากรกองบริหารวิทยาเขต มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี ภายใต้การกำกับดูแลของผู้อำนวยการกองบริหารวิทยาเขต ดร.ลัญจกร สัตย์สงวน และ ดร.วชิราภรณ์ ศรีพุทธ

แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการวิเคราะห์ด้วยสถิติ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการวิเคราะห์ด้วยสถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) และนำผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยผลประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตง ปี 2564 และ ปี 2563

การแปลผล

การแปลผลค่าเฉลี่ยของการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปะตง กำหนดเกณฑ์การแปลผลดังนี้

เกณฑ์	การแปลผล
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด
1.81 - 2.60	น้อย
2.61 - 3.40	ปานกลาง
3.41 - 4.20	มาก
4.21 - 5.00	มากที่สุด

ส่วนที่ 3 ผลการประเมิน

จากการจัดเก็บข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตง ปี 2565 มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 คน ได้แก่ ด้านการศึกษา จำนวน 50 คน ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำนวน 100 คน ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 100 คน และด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 50 คน ซึ่งมีจำนวนที่เท่ากับขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อองค์การบริหารส่วนตำบลปะตงกำหนดไว้ (300 คน) แต่มีจำนวนน้อยกว่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้จากสูตรการคำนวณของ Yamane (1970) (383 คน) โดยคลาดเคลื่อนประมาณร้อยละ 5 สามารถสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตง ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไป ผลประเมินในภาพรวมทุกด้าน ผลประเมินด้านการศึกษา ผลประเมินด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ผลประเมินด้านป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย และผลประเมินด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ทั้งนี้ได้นำผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตง ปี 2564 และปี 2563 มาเปรียบเทียบเพื่อให้ทราบการเปลี่ยนแปลงของผลการประเมินในการสำรวจในครั้งนี้ด้วย และส่วนสุดท้าย กล่าวถึงผลสรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปะตงปี 2565

3.1 ข้อมูลทั่วไป ปี 2565

จำนวนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปะตงปี 2565 ในด้านการศึกษา ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีจำนวนรวม 300 คน จำแนกตามแต่ละด้าน แยกตามเพศ การศึกษา และอาชีพ ดังรายละเอียดในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ภาพรวมของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลปะตง ปี 2565

ข้อมูลทั่วไป	ด้านการศึกษา		ด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ		ด้านป้องกันและ บรรเทาสาธารณ ภัย		ด้านโยธาการข อนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ								
ชาย	9	18.0	58	58.0	49	49.0	21	42.0
หญิง	41	82.0	42	42.0	51	51.0	29	58.0
การศึกษา								
ประถมศึกษาหรือ น้อยกว่า	9	18.0	56	56.0	28	28.0	13	26.0
มัธยมศึกษา	27	54.0	31	31.0	38	38.0	22	44.0
อนุปริญญา	6	12.0	4	4.0	22	22.0	7	14.0
ปริญญาตรี	7	14.0	9	9.0	10	10.0	7	14.0
สูงกว่าปริญญาตรี	1	2.0	-	-	2	2.0	1	2.0
อาชีพ								
เกษตรกร	14	28.0	57	57.0	38	38.0	19	38.0
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	12	24.0	27	27.0	27	27.0	17	34.0
รับจ้าง	14	28.0	2	2.0	21	21.0	4	8.0
รับราชการ	3	6.0	4	4.0	14	14.0	7	14.0
อื่นๆ	7	14.0	-	-	-	-	3	6.0

จากข้อมูลในตารางที่ 3.1 พบว่าผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปะตงที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา และประกอบอาชีพเกษตรกร เมื่อพิจารณาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามรายด้าน พบว่า

ด้านการศึกษา

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามด้านการศึกษาที่มีจำนวน 50 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 82 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 54 ส่วนใหญ่ประกอบ

ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพมีจำนวน 100 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 58 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับประถมศึกษาและน้อยกว่า คิดเป็นร้อยละ 56 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 57

ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีจำนวน 100 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 49 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 38 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 38

ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีจำนวน 50 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58 การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 44 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรและรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 38

การเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปะตงปี 2565 ในด้านการศึกษา ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เปรียบเทียบกับปี 2564 และปี 2563 รายละเอียดดังตารางที่ 3.2-3.5

ตารางที่ 3.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามการรับบริการด้านการศึกษาเปรียบเทียบ
2565

ข้อมูลทั่วไป	ปี 2563 (n=59)		ปี 2564 (n=28)		ปี 2565 (n=	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	จำนวน	จำนวน	ร้อยละ
เพศ						
ชาย	22	37.29	10	36.71	9	18.0
หญิง	37	62.71	18	63.29	41	82.0
การศึกษา						
ประถมศึกษาหรือน้อยกว่า	49	83.05	15	53.57	9	18.0
มัธยมศึกษา	9	15.25	10	35.72	27	54.0
อนุปริญญา	1	1.70	2	7.14	6	12.0
ปริญญาตรี	-	-	1	3.57	7	14.0
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	-	-	1	2.0
อาชีพ						
เกษตรกร	24	40.67	16	57.14	14	28.0
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	7	11.86	7	25.01	12	24.0
รับจ้าง	20	33.89	2	7.14	14	28.0
รับราชการ	-	-	1	3.57	3	6.0
อื่นๆ	8	13.58	2	7.14	7	14.0

ตารางที่ 3.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามการใช้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
เปรียบเทียบปี 2563-2565

ข้อมูลทั่วไป	ปี 2563 (n=118)		ปี 2564 (n=96)		ปี 2565 (n=100)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ						
ชาย	62	52.54	39	40.63	58	58
หญิง	56	47.46	57	59.37	42	42
การศึกษา						
ประถมศึกษาหรือน้อยกว่า	89	75.42	51	53.13	56	56
มัธยมศึกษา	24	20.34	33	34.38	31	31
อนุปริญญา	-	-	4	4.17	4	4
ปริญญาตรี	5	4.24	7	7.29	9	9
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	1	1.04	-	-
อาชีพ						
เกษตรกร	59	40.67	49	51.04	57	57
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	13	11.86	14	14.58	17	17
รับจ้าง	38	33.89	16	16.67	22	22
รับราชการ	8	13.58	5	5.21	4	4
อื่นๆ	-	-	12	12.50	-	-

ตารางที่ 3.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามการใช้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
เปรียบเทียบปี 2563-2565

ข้อมูลทั่วไป	ปี 2563 (n=119)		ปี 2564 (n=33)		ปี 2565 (n=100)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ						
ชาย	56	47.06	18	54.55	49	49
หญิง	63	52.94	15	45.45	51	51
การศึกษา						
ประถมศึกษาหรือน้อยกว่า	84	70.59	25	75.76	28	28
มัธยมศึกษา	30	25.21	4	12.12	38	38
อนุปริญญา	2	1.68	1	3.03	22	22
ปริญญาตรี	3	2.52	3	9.09	10	10
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	-	-	2	2
อาชีพ						
เกษตรกร	59	49.58	18	54.55	38	38
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	16	13.45	4	12.12	27	27
รับจ้าง	28	24.37	7	21.21	21	21
รับราชการ	1	0.84	2	6.06	14	14
อื่นๆ	14	11.76	2	6.06	-	-

ตารางที่ 3.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูก
สิ่งก่อสร้างเปรียบเทียบปี 2563-2565

ข้อมูลทั่วไป	ปี 2563 (n=65)		ปี 2564 (n=80)		ปี 2565 (n=50)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ						
ชาย	21	32.31	29	36.25	21	42
หญิง	44	67.69	51	63.75	29	58
การศึกษา						
ประถมศึกษาหรือน้อยกว่า	51	78.46	47	58.75	13	26
มัธยมศึกษา	12	18.46	16	20.00	22	44
อนุปริญญา	0	0	6	7.50	7	14
ปริญญาตรี	1	1.54	7	8.75	7	4
สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.54	4	5.00	1	2
อาชีพ						
เกษตรกร	46	70.77	42	52.50	19	38
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	5	7.70	17	21.25	14	34
รับจ้าง	5	7.70	11	13.75	4	8
รับราชการ	2	3.08	1	1.25	7	14
อื่นๆ	7	10.75	9	11.25	3	6

3.2 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตง ปี 2565

ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตง ปี 2565 จำแนก
ผลประเมินตามด้านการศึกษา ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ดังนี้

3.2.1 ด้านการศึกษา

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านการศึกษาต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการ
จัดจำหน่าย(ช่องทางการประชาสัมพันธ์) เจ้าหน้าที่การให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก รายละเอียดดัง
ตารางที่ 3.6

ตารางที่ 3.6 ตารางแสดงผลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตงด้านการศึกษา

รายการประเมิน	ผลการประเมิน		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1.ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	4.64	.525	มากที่สุด
2. การให้บริการรวดเร็วเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	4.66	.519	มากที่สุด
3. แบบฟอร์ม/แบบคำร้องในการกรอกข้อมูลต่างๆ ชัดเจนเข้าใจง่าย	4.70	.505	มากที่สุด
4. การปรับปรุงและลดขั้นตอนการทำงานเพื่อความสะดวกตัวในการให้บริการ	4.60	.534	มากที่สุด
รวม	4.65	.479	มากที่สุด
ช่องทางการจัดจำหน่าย (ช่องทางการประชาสัมพันธ์)			
1.ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนหลากหลาย	4.48	.862	มากที่สุด
2.ช่องทางต่างๆ ที่ให้บริการสามารถเข้าถึง รับรู้ รับทราบ ได้ง่าย	4.58	.641	มากที่สุด
3.ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เกี่ยวข้องหลายช่องทาง	4.56	.540	มากที่สุด
รวม	4.54	.546	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ	4.82	.388	มากที่สุด
2 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม	4.84	.370	มากที่สุด
3.เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ เอาใจใส่กระตือรือร้นตอบข้อซักถามต่างๆ	4.82	.388	มากที่สุด
4.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อท่านทัดเทียมกับคนอื่นๆ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.82	.388	มากที่สุด
รวม	4.82	.368	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวกสบาย			
1. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงาน เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ห้องน้ำ	4.52	.677	มากที่สุด
2.เครื่องมือ อุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีในการให้บริการมีความพร้อม และมีคุณภาพ	4.70	.543	มากที่สุด

รายการประเมิน	ผลการประเมิน		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปรผล
รวม	4.61	.555	มากที่สุด
ผลรวมทั้งสิ้น	4.65	.353	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.6 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตงด้านการศึกษา ต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการจัดจำหน่าย(ช่องทางการประชาสัมพันธ์) เจ้าหน้าที่การให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าความพึงพอใจในภาพรวมมีระดับมากที่สุด ระดับผลประเมินที่ 4.65

หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับผลการประเมินมากที่สุด 4.82 ตามด้วยความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกสบาย ช่องทางการจัดจำหน่าย (ช่องทางการประชาสัมพันธ์) ที่มีระดับผลการประเมิน 4.65 4.61 และ 4.54 ตามลำดับ

หากพิจารณาในรายการการประเมินพบว่าความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม มีผลการประเมินสูงที่สุดที่ 4.82 และ ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงาน เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ห้องน้ำ มีผลการประเมินต่ำที่สุด 4.52

ทั้งนี้หากเปรียบเทียบผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตงด้านการศึกษา ต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการจัดจำหน่าย(ช่องทางการประชาสัมพันธ์) เจ้าหน้าที่การให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกในปี 2564 และปี 2565 พบว่าผลประเมินความพึงพอใจด้านการศึกษามีผลประเมินเพิ่มขึ้นในทุกด้าน รายละเอียดตามตารางที่ 3.7

ตารางที่ 3.7 ตารางแสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตงด้านการศึกษาปี 2563-2565 และการเปลี่ยนแปลงเปรียบเทียบปี 2564 และ ปี 2565

ภาพรวมของรายการการประเมิน	ผลประเมินความพึงพอใจ			การเปลี่ยนแปลง
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.14	4.33	4.54	เพิ่มขึ้น
ช่องทางการจัดจำหน่าย	4.06	4.35	4.82	เพิ่มขึ้น
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	4.51	4.61	เพิ่มขึ้น
สิ่งอำนวยความสะดวกสบาย	4.49	4.16	4.65	เพิ่มขึ้น
รวม	4.39	4.34	4.65	เพิ่มขึ้น

3.2.2 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพต่อกระบวนการให้บริการ ช่องทางการจัดจำหน่าย(ช่องทางการประชาสัมพันธ์) เจ้าหน้าที่การให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในตารางที่ 3.8

ตารางที่ 3.8 ตารางแสดงผลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปรผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตงด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

รายการประเมิน	ผลการประเมิน		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปรผล
กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1.ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	4.67	.586	มากที่สุด
2. การให้บริการรวดเร็วเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	4.53	.593	มากที่สุด
3. แบบฟอร์ม/แบบคำร้องในการกรอกข้อมูลต่างๆ ชัดเจนเข้าใจง่าย	4.58	.622	มากที่สุด
4. การปรับปรุงและลดขั้นตอนการทำงานเพื่อความคล่องตัวในการให้บริการ	4.55	.715	มากที่สุด
รวม	4.58	.484	มากที่สุด
ช่องทางการจัดจำหน่าย (ช่องทางการประชาสัมพันธ์)			
1.ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนหลากหลาย	4.57	.728	มากที่สุด
2.ช่องทางต่างๆ ที่ให้บริการสามารถเข้าถึง รับรู้-รับทราบ ได้ง่าย	4.58	.713	มากที่สุด
3.ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เกี่ยวข้องหลายช่องทาง	4.46	.809	มากที่สุด
รวม	4.53	.663	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ	4.67	.586	มากที่สุด
2 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม	4.74	.440	มากที่สุด
3.เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ เอาใจใส่กระตือรือร้นตอบข้อซักถามต่างๆ	4.77	.529	มากที่สุด
4.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อท่านทัดเทียมกับคนอื่นๆ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.78	.523	มากที่สุด
รวม	4.74	.417	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวกสบาย			

รายการประเมิน	ผลการประเมิน		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปรผล
1. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงาน เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ห้องน้ำ	4.66	.606	มากที่สุด
2.เครื่องมือ อุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีในการให้บริการมีความพร้อม และมีคุณภาพ	4.66	.589	มากที่สุด
รวม	4.66	.535	มากที่สุด
ผลรวมทั้งสิ้น	4.62	.444	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.6 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตงด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม ต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการจัดจำหน่าย(ช่องทางการประชาสัมพันธ์) เจ้าหน้าที่การให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าความพึงพอใจในภาพรวมมีระดับมากที่สุด ระดับผลประเมินที่ 4.62

หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับผลการประเมินมากที่สุด 4.74 ตามด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และช่องทางการจัดจำหน่าย (ช่องทางการประชาสัมพันธ์) ที่มีระดับผลการประเมิน 4.62 4.58 และ 4.53 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาในรายการการประเมินพบว่าความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อท่านทัดเทียมกับคนอื่น ๆ โดยไม่เลือกปฏิบัติมีผลการประเมินสูงที่สุดที่ 4.78 และช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เกี่ยวข้องหลายช่องทางมีผลการประเมินต่ำที่สุดที่ 4.46

ทั้งนี้หากเปรียบเทียบผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตงด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการจัดจำหน่าย(ช่องทางการประชาสัมพันธ์) เจ้าหน้าที่การให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกในปี 2564 และ ปี 2565 พบว่าผลประเมินความพึงพอใจด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมมีผลประเมินเพิ่มขึ้นในทุกด้าน รายละเอียดตามตารางที่ 3.9

ตารางที่ 3.9 ตารางแสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ปี 2563-2565 และการเปลี่ยนแปลงเปรียบเทียบปี 2564 และ ปี 2565

ภาพรวมของรายการการประเมิน	ผลประเมินความพึงพอใจ			การเปลี่ยนแปลง
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	
กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.24	4.14	4.58	เพิ่มขึ้น
ช่องทางการจัดจำหน่าย	4.11	4.16	4.53	เพิ่มขึ้น
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	4.46	4.74	เพิ่มขึ้น
สิ่งอำนวยความสะดวกสบาย	4.49	4.22	4.66	เพิ่มขึ้น
รวม	4.42	4.24	4.62	เพิ่มขึ้น

3.2.3 ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต่อกระบวนการขั้นตอนให้บริการ ช่องทางการจัดจำหน่าย(ช่องทางการประชาสัมพันธ์) เจ้าหน้าที่การให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก รายละเอียดในตารางที่ 3.10

ตารางที่ 3.10 ตารางแสดงผลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปรผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประเด็นด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

รายการประเมิน	ผลการประเมิน		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1.ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	4.86	.348	มากที่สุด
2. การให้บริการรวดเร็วเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	4.89	.314	มากที่สุด
3. แบบฟอร์ม/แบบคำร้องในการกรอกข้อมูลต่างๆ ชัดเจนเข้าใจง่าย	4.92	.272	มากที่สุด
4. การปรับปรุงและลดขั้นตอนการทำงานเพื่อความคล่องตัวในการให้บริการ	4.92	.272	มากที่สุด
รวม	4.89	.246	มากที่สุด
ช่องทางการจัดจำหน่าย (ช่องทางการประชาสัมพันธ์)			
1.ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนหลากหลาย	4.81	.630	มากที่สุด
2.ช่องทางต่างๆ ที่ให้บริการสามารถเข้าถึง รับรู้-รับทราบ ได้ง่าย	4.82	.575	มากที่สุด

รายการประเมิน	ผลการประเมิน		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
3.ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เกี่ยวข้องหลายช่องทาง	4.75	.609	มากที่สุด
รวม	4.79	.568	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ	4.92	.272	มากที่สุด
2 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม	4.94	.238	มากที่สุด
3.เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ เอาใจใส่กระตือรือร้นตอบข้อซักถามต่างๆ	4.91	.287	มากที่สุด
4.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อท่านทัดเทียมกับคนอื่น ๆ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.92	.272	มากที่สุด
รวม	4.92	.215	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวกสบาย			
1. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงาน เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ห้องน้ำ	4.83	.472	มากที่สุด
2.เครื่องมือ อุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีในการให้บริการมีความพร้อม และมีคุณภาพ	4.90	.301	มากที่สุด
รวม	4.86	.339	มากที่สุด
ผลรวมทั้งสิ้น	4.86	.286	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.10 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตงด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการจัดจำหน่าย(ช่องทางการประชาสัมพันธ์) เจ้าหน้าที่การให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่าความพึงพอใจในภาพรวมมีระดับมากที่สุด ระดับผลประเมินที่ 4.86

หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับผลการประเมินมากที่สุด 4.92 ตามด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และช่องทางการจัดจำหน่าย (ช่องทางการประชาสัมพันธ์) ที่มีระดับผลการประเมิน 4.86 4.89 และ 4.79 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาในรายการการประเมินพบว่าความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อท่านทัดเทียมกับคนอื่น ๆ โดยไม่เลือกปฏิบัติมีผลการประเมินสูงที่สุดที่ 4.92 และช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เกี่ยวข้องหลายช่องทางมีผลการประเมินต่ำที่สุดที่ 4.75

ทั้งนี้หากเปรียบเทียบผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตงด้าน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการจัดจำหน่าย(ของ ทางการประชาสัมพันธ์) เจ้าหน้าที่การให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวก ในปี 2564 และ ปี 2565 พบว่าผลประเมินความพึงพอใจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีผล ประเมินเพิ่มขึ้นในทุกด้าน รายละเอียดตามตารางที่ 3.11

ตารางที่ 3.11 ตารางแสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ปะตงด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ปี 2563-2565 และการเปลี่ยนแปลงเปรียบเทียบปี 2564 และ ปี 2565

ภาพรวมของรายการการ ประเมิน	ผลประเมินความพึงพอใจ			การ เปลี่ยนแปลง
	พ.ศ.2563	พ.ศ. 2564	พ.ศ. 2565	
กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.48	4.33	4.89	เพิ่มขึ้น
ช่องทางการจัดจำหน่าย	4.36	4.36	4.79	เพิ่มขึ้น
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	4.66	4.92	เพิ่มขึ้น
สิ่งอำนวยความสะดวกสบาย	4.31	4.27	4.86	เพิ่มขึ้น
รวม	4.53	4.41	4.86	เพิ่มขึ้น

3.2.4 ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างต่อกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ ช่องทางการจัดจำหน่าย(ช่องทางการประชาสัมพันธ์) เจ้าหน้าที่การให้บริการและสิ่ง อำนวยความสะดวก รายละเอียดในตารางที่ 3.12

ตารางที่ 3.12 ตารางแสดงผลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปรผลความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตงด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

รายการประเมิน	ผลการประเมิน		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลผล
กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1.ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	4.66	.626	มากที่สุด
2. การให้บริการรวดเร็วเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	4.66	.626	มากที่สุด
3. แบบฟอร์ม/แบบคำร้องในการกรอกข้อมูล ต่างๆ ชัดเจนเข้าใจง่าย	4.70	.580	มากที่สุด
4. การปรับปรุงและลดขั้นตอนการทำงานเพื่อ ความคล่องตัวในการให้บริการ	3.74	1.68	มาก

รายการประเมิน	ผลการประเมิน		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
รวม	4.44	.717	มากที่สุด
ช่องทางการจัดจำหน่าย (ช่องทางการประชาสัมพันธ์)			
1.ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนหลากหลาย	4.56	.704	มากที่สุด
2.ช่องทางต่างๆ ที่ให้บริการสามารถเข้าถึง รับรู้-รับทราบ ได้ง่าย	4.52	.735	มากที่สุด
3.ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เกี่ยวข้องหลายช่องทาง	4.48	.838	มากที่สุด
รวม	4.52	.653	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ	4.72	.640	มากที่สุด
2 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม	4.70	.580	มากที่สุด
3.เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ เอาใจใส่กระตือรือร้นตอบข้อซักถามต่างๆ	4.70	.580	มากที่สุด
4.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อท่านทัดเทียมกับคนอื่น ๆ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.70	.580	มากที่สุด
รวม	4.70	.509	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวกสบาย			
1. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงาน เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ห้องน้ำ	4.56	.786	มากที่สุด
2.เครื่องมือ อุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีในการให้บริการมีความพร้อม และมีคุณภาพ	4.52	.706	มากที่สุด
รวม	4.54	.676	มากที่สุด
ผลรวมทั้งสิ้น	4.55	.583	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.12 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตงด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการจัดจำหน่าย(ช่องทางการประชาสัมพันธ์) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าความพึงพอใจในภาพรวมมีระดับมากที่สุด ระดับผลประเมินที่ 4.55 และผลประเมินกระบวนการขั้นตอนการให้บริการการปรับปรุงและลดขั้นตอนประเด็นการทำงานเพื่อความคล่องตัวในการให้บริการ มีผลประเมินระดับมาก ระดับผลประเมินที่ 3.74

หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับผลการประเมินมากที่สุด 4.70 ตามด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย ช่องทางการจัดจำหน่าย (ช่องทางการประชาสัมพันธ์) และกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีระดับผลการประเมิน 4.55 4.52 และ 4.44 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาในรายการการประเมินพบว่าความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีผลการประเมินสูงที่สุดที่ 4.72 และการปรับปรุงและลดขั้นตอนการทำงานเพื่อความคล่องตัวในการให้บริการมีผลการประเมินต่ำที่สุดที่ 3.74

ทั้งนี้หากเปรียบเทียบผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตงด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการจัดจำหน่าย (ช่องทางการประชาสัมพันธ์) เจ้าหน้าที่การให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกในปี 2564 และ ปี 2565 พบว่าผลประเมินความพึงพอใจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีผลประเมินเพิ่มขึ้นในทุกด้าน รายละเอียดตามตารางที่ 3.11

ตารางที่ 3.13 ตารางแสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตงด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ปี 2563-2565 และการเปลี่ยนแปลงเปรียบเทียบปี 2564 และ ปี 2565

ภาพรวมของรายการการประเมิน	ผลประเมินความพึงพอใจ			การเปลี่ยนแปลง
	พ.ศ. 2563	พ.ศ. 2564	พ.ศ. 2565	
กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.48	4.26	4.89	เพิ่มขึ้น
ช่องทางการจัดจำหน่าย	4.36	4.33	4.79	เพิ่มขึ้น
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	4.29	4.92	เพิ่มขึ้น
สิ่งอำนวยความสะดวกสบาย	4.31	4.58	4.86	เพิ่มขึ้น
รวม	4.53	4.36	4.86	เพิ่มขึ้น

3.3 ร้อยละของผู้รับบริการต่อระดับความพึงพอใจในการรับบริการ

ร้อยละของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปะตงต่อระดับความพึงพอใจในการให้บริการ จำแนกออกเป็นด้านการศึกษา ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย และด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้าง ที่แสดงในตารางที่ 3.14 - 3.29 จะทำให้ทราบถึงรายละเอียดที่ผู้มารับบริการให้ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ ทำให้ทราบถึงประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ สามารถนำไปปรับปรุงการดำเนินงานต่อไป

ภาพรวมของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านการศึกษาคือกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการจัดจำหน่าย (ช่องทางการประชาสัมพันธ์) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพึงพอใจมากและมากที่สุด มีประเด็นช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน

หลากหลายช่องทาง และช่องทางต่างๆ ที่ให้บริการสามารถเข้าถึง รับรู้-รับทราบ ได้ง่ายที่ผู้รับบริการ ร้อยละ 6 และร้อยละ 2 มีระดับความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุด ตามลำดับ

ภาพรวมของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพและ ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการจัดจำหน่าย (ช่องทางการประชาสัมพันธ์) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพึงพอใจมากและมากที่สุด มีประเด็นด้านช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนหลากหลายช่องทาง ช่องทางต่างๆ ที่ให้บริการสามารถเข้าถึง รับรู้-รับทราบ ได้ง่าย และช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เกี่ยวข้องหลาย ช่องทางที่ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุด ตามลำดับ

ส่วนด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้าง พบว่าผู้รับบริการร้อยละ 26 ระบุมีความพึงพอใจน้อย และน้อยที่สุดต่อการปรับปรุงและลดขั้นตอนการทำงานเพื่อความคล่องตัวในการให้บริการ

รายละเอียดร้อยละของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อประเด็นต่างๆ ของแต่ละด้านที่รับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลปะตง แสดงผลในตาราง 3.14 และ 3.29

ตารางที่ 3.14 ร้อยละของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา- กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านการศึกษา - กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละของผู้รับบริการต่อระดับความพึงพอใจ					
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	มากและ มากที่สุด
1. ความสะดวกในการติดต่อขอรับ บริการ			2	32	66	98
2. การให้บริการรวดเร็วเป็นไป ตามลำดับขั้นตอน			2	30	68	98
3. แบบฟอร์ม/แบบคำร้องในการ กรอกข้อมูลต่างๆ ชัดเจนเข้าใจง่าย			2	26	72	98
4. การปรับปรุงและลดขั้นตอนการ ทำงานเพื่อความคล่องตัวในการ ให้บริการ			2	36	62	98
ผลรวม						98

ตารางที่ 3.15 ร้อยละของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา-
ช่องทางการจัดจำหน่าย(ช่องทางการประชาสัมพันธ์)

ด้านการศึกษา - ช่องทางการจัดจำหน่าย (ช่องทางการประชาสัมพันธ์)	ร้อยละของผู้มารับบริการต่อระดับความพึงพอใจ					
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	มากและ มากที่สุด
1. ช่องทางการให้บริการแก่ ประชาชนหลากหลายช่องทาง	2	4		32	62	94
2. ช่องทางต่างๆ ที่ให้บริการ สามารถเข้าถึง รับรู้-รับทราบ ได้ง่าย		2	2	32	34	96
3. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารที่เกี่ยวข้องหลายช่องทาง			2	40	58	98
ผลรวม						96

ตารางที่ 3.16 ร้อยละของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา-
เจ้าหน้าที่การให้บริการ

ด้านการศึกษา - เจ้าหน้าที่การให้บริการ	ร้อยละของผู้มารับบริการต่อระดับความพึงพอใจ					
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	น้อย ที่สุด	มากและ มากที่สุด
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ				18	82	100
2. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสม				16	84	100
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ เอาใจ ใส่กระตือรือร้น ตอบข้อซักถามต่างๆ				18	82	100
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อท่านทัดเทียม กับคนอื่น ๆ โดยไม่เลือกปฏิบัติ				18	18	100
ผลรวม						100

ตารางที่ 3.17 ร้อยละของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา-
สิ่งอำนวยความสะดวกสบาย

ด้านการศึกษา - สิ่งอำนวยความสะดวกสบาย	ร้อยละของผู้มารับบริการต่อระดับความพึงพอใจ					
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	น้อย ที่สุด	มากและ มากที่สุด
1. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงาน เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ห้องน้ำ			10	28	62	90
2. เครื่องมือ อุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีในการให้บริการมีความพร้อม และมีคุณภาพ			4	22	74	96
ผลรวม						93

ตารางที่ 3.18 ร้อยละของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและ
สุขภาพ- กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ- กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละของผู้มารับบริการต่อระดับความพึงพอใจ					
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	มากและ มากที่สุด
1. ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ			6	21	73	94
2. การให้บริการรวดเร็วเป็นไปตามลำดับขั้นตอน			5	37	58	95
3. แบบฟอร์ม/แบบคำร้องในการกรอกข้อมูลต่างๆ ชัดเจนเข้าใจง่าย			7	28	65	93
4. การปรับปรุงและลดขั้นตอนการทำงานเพื่อความคล่องตัวในการให้บริการ		1	10	22	67	89
ผลรวม						93

ตารางที่ 3.19 ร้อยละของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและ
สุขาภิบาล- ช่องทางการจัดจำหน่าย(ช่องทางการประชาสัมพันธ์)

ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล- ช่องทางการจัดจำหน่าย (ช่องทางการประชาสัมพันธ์)	ร้อยละของผู้มารับบริการต่อระดับความพึงพอใจ					
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	มากและ มากที่สุด
1. ช่องทางการให้บริการแก่ ประชาชนหลากหลายช่องทาง	1	1	5	26	67	93
2. ช่องทางต่างๆ ที่ให้บริการ สามารถเข้าถึง รับรู้-รับทราบ ได้ง่าย	1	1	4	27	67	94
3. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารที่เกี่ยวข้องหลายช่องทาง	1	2	8	28	61	89
ผลรวม						92

ตารางที่ 3.20 ร้อยละของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและ
สุขาภิบาล- เจ้าหน้าที่การให้บริการ

ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล- เจ้าหน้าที่การให้บริการ	ร้อยละของผู้มารับบริการต่อระดับความพึงพอใจ					
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	น้อย ที่สุด	มากและ มากที่สุด
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ		1	3	24	72	96
2. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสม				26	74	100
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ เอาใจ ใส่กระตือรือร้น ตอบข้อซักถามต่างๆ		1	2	16	81	97
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อท่านทัดเทียม กับคนอื่น ๆ โดยไม่เลือกปฏิบัติ		1	2	15	82	97
ผลรวม						98

ตารางที่ 3.21 ร้อยละของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล-สิ่งอำนวยความสะดวกภายใน

ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล- สิ่งอำนวยความสะดวกภายใน	ร้อยละของผู้รับบริการต่อระดับความพึงพอใจ					
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	น้อย ที่สุด	มากและ มากที่สุด
1. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสำนักงาน เช่น พื้นนั่ง น้ำดื่ม ห้องน้ำ			7	20	73	93
2. เครื่องมือ อุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีในการให้บริการมีความพร้อม และมีคุณภาพ			6	22	72	94
ผลรวม						93.5

ตารางที่ 3.22 ร้อยละของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย - กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย- กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละของผู้รับบริการต่อระดับความพึงพอใจ					
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	มากและ มากที่สุด
1. ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ				14	86	100
2. การให้บริการรวดเร็วเป็นไปตามลำดับขั้นตอน				11	89	100
3. แบบฟอร์ม/แบบคำร้องในการกรอกข้อมูลต่างๆ ชัดเจนเข้าใจง่าย				8	92	100
4. การปรับปรุงและลดขั้นตอนการทำงานเพื่อความสะดวกต่อการให้บริการ				8	92	100
ผลรวม						100

ตารางที่ 3.23 ร้อยละของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย- ช่องทางการจัดจำหน่าย(ช่องทางการประชาสัมพันธ์)

ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย- ช่องทางการจัดจำหน่าย (ช่องทางการประชาสัมพันธ์)	ร้อยละของผู้มารับบริการต่อระดับความพึงพอใจ					
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	มากและ มากที่สุด
1. ช่องทางการให้บริการแก่ ประชาชนหลากหลายช่องทาง	2			11	87	100
2. ช่องทางต่างๆ ที่ให้บริการ สามารถเข้าถึง รับรู้-รับทราบ ได้ง่าย	1	1		11	87	100
3. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารที่เกี่ยวข้องหลายช่องทาง	1	1		18	80	100
ผลรวม						98

ตารางที่ 3.24 ร้อยละของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย- เจ้าหน้าที่การให้บริการ

ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย- เจ้าหน้าที่การให้บริการ	ร้อยละของผู้มารับบริการต่อระดับความพึงพอใจ					
	น้อย ที่สุด	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก	น้อย ที่สุด	มากและ มากที่สุด
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ				8	92	100
2. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสม				6	94	100
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ เอาใจ ใส่กระตือรือร้น ตอบข้อซักถามต่างๆ				9	91	100
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อท่านทัดเทียม กับคนอื่นฯ โดยไม่เลือกปฏิบัติ				8	92	100
ผลรวม						100

ตารางที่ 3.25 ร้อยละของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย-สิ่งอำนวยความสะดวกสบาย

ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย- สิ่งอำนวยความสะดวกสบาย	ร้อยละของผู้มารับบริการต่อระดับความพึงพอใจ					
	น้อย ที่สุด	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก	น้อย ที่สุด	มากและ มากที่สุด
1. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงาน เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ห้องน้ำ		1	1	12	86	98
2. เครื่องมือ อุปกรณ์ หรือ เทคโนโลยีในการให้บริการมีความพร้อม และมีคุณภาพ				10	90	100
ผลรวม						99

ตารางที่ 3.26 ร้อยละของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง - กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง- กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละของผู้มารับบริการต่อระดับความพึงพอใจ					
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	มากและ มากที่สุด
1. ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ			8	18	71	92
2. การให้บริการรวดเร็วเป็นไปตามลำดับขั้นตอน			8	28	74	92
3. แบบฟอร์ม/แบบคำร้องในการกรอกข้อมูลต่างๆ ชัดเจนเข้าใจง่าย			6	18	76	94
4. การปรับปรุงและลดขั้นตอนการทำงานเพื่อความสะดวกต่อการให้บริการ	24	2	6	12	56	68
ผลรวม						87

ตารางที่ 3.27 ร้อยละของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูก
สิ่งก่อสร้าง- ช่องทางการจัดจำหน่าย(ช่องทางการประชาสัมพันธ์)

ด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง- ช่องทางการจัดจำหน่าย (ช่องทางการประชาสัมพันธ์)	ร้อยละของผู้มารับบริการต่อระดับความพึงพอใจ					
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	มากและ มากที่สุด
1. ช่องทางการให้บริการแก่ ประชาชนหลากหลายช่องทาง			12	20	68	100
2. ช่องทางต่างๆ ที่ให้บริการ สามารถเข้าถึง รับรู้-รับทราบ ได้ง่าย		2	8	26	64	90
3. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารที่เกี่ยวข้องหลายช่องทาง		2	16	14	68	100
ผลรวม						87

ตารางที่ 3.28 ร้อยละของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูก
สิ่งก่อสร้าง- เจ้าหน้าที่การให้บริการ

ด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง- เจ้าหน้าที่การให้บริการ	ร้อยละของผู้มารับบริการต่อระดับความพึงพอใจ					
	น้อย ที่สุด	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก	น้อย ที่สุด	มากและ มากที่สุด
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ		2	4	14	80	94
2. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสม			6	18	76	94
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ เอาใจ ใส่กระตือรือร้น ตอบข้อซักถามต่างๆ			6	18	76	94
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อท่านทัดเทียม กับคนอื่นฯ โดยไม่เลือกปฏิบัติ			6	18	76	94
ผลรวม						94

ตารางที่ 3.29 ร้อยละของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูก
สิ่งก่อสร้าง-สิ่งอำนวยความสะดวกสบาย

ด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง- สิ่งอำนวยความสะดวกสบาย	ร้อยละของผู้มารับบริการต่อระดับความพึงพอใจ					
	น้อย ที่สุด	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก	น้อย ที่สุด	มากและ มากที่สุด
1. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงาน เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ห้องน้ำ		2	12	14	72	86
2. เครื่องมือ อุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีในการให้บริการมีความพร้อม และมีคุณภาพ			12	24	64	88
ผลรวม						87

สรุปร้อยละของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปะตงที่มีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุดในการรับบริการด้านการศึกษา ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่าร้อยละ 100 ของผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากและมากที่สุด รองลงมาความพึงพอใจต่อด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการศึกษาและด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีผู้รับบริการร้อยละ 97 94 และ 89 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงในตาราง 3.30

ตารางที่ 3.30 ผลสรุปร้อยละของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปะตง

ด้าน		ร้อยละของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจมากและมากที่สุด
การศึกษา		94
	การบวนการขั้นตอนการบริการ	98
	ช่องทางการจัดจำหน่าย (ช่องทางการประชาสัมพันธ์)	96
	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	100
	สิ่งอำนวยความสะดวก	93
สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ		97
	การบวนการขั้นตอนการบริการ	93
	ช่องทางการจัดจำหน่าย (ช่องทางการประชาสัมพันธ์)	92
	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	98
	สิ่งอำนวยความสะดวก	93.5
ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย		100
	การบวนการขั้นตอนการบริการ	100
	ช่องทางการจัดจำหน่าย (ช่องทางการประชาสัมพันธ์)	100
	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	100
	สิ่งอำนวยความสะดวก	99
โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง		89
	การบวนการขั้นตอนการบริการ	87
	ช่องทางการจัดจำหน่าย (ช่องทางการประชาสัมพันธ์)	87
	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94
	สิ่งอำนวยความสะดวก	87

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะการบริการด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตง
ควรปรับปรุง

- เพิ่มที่จอดรถยนต์
- เพิ่มเติมที่พักคอย น้ำดื่ม ห้องน้ำให้ผู้ปกครอง
- ติดตั้งประตูเหล็กกันตรงประตูด้านในศูนย์เด็กเล็ก และควรติดกล้องวงจรปิดภายใน

ห้องเรียน

- เพิ่มเติมการบริการน้ำดื่มให้นักเรียน

ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะการบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลปะตง ควรปรับปรุง

- ควรมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านรับผิดชอบโดยตรง
- การให้บริการที่เท่าเทียมกันสำหรับผู้รับบริการทุกคน
- ขยายพื้นที่การให้บริการเพิ่มขึ้น

ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะการบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การ
บริหารส่วนตำบลปะตง ควรปรับปรุง

- ควรมีห้องน้ำใกล้ตัวอาคารที่มาติดต่อรับบริการ และเพิ่มเติมโถส้วมชักโครกแบบนั่ง
- การพูดที่ชัดเจนขึ้นของเจ้าหน้าที่ (เว้นวรรคตอน และการออกเสียง ร ล)
- เพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะการบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การ
บริหารส่วนตำบลปะตง ควรปรับปรุง

- ลดค่าธรรมเนียมการเขียนแบบสิ่งก่อสร้าง
- การให้บริการที่สุภาพมากขึ้น
- ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการแทนกันได้

ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะภาพรวม คือ เพิ่มเติมหออกระจายข่าว เสียงตามสายให้ครอบคลุม
ผู้รับบริการมากขึ้น ข่อมแซมบริเวณที่เสียงตามสายเสีย

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

คณะผู้ประเมิน

คณะผู้ประเมิน ประกอบด้วย

๑. ดร.สัจจกร สัตย์สงวน
๒. ดร.วชิราภรณ์ ศรีพุทธ
๓. นางสาวพัชรี ปัญญาเลิศสรุทธา
๔. นางสาวนภชนก ไหมทอง
๕. นางสาวจำรัส ศรีสัย

มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี
โทร.039-310000 ต่อ 1109

ภาคผนวก ข

สื่อขอความอนุเคราะห์ประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ



คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
รับที่ ๐๐๗๐๗
รับที่ 15 ก.ย. 2555
เวลา ๑๖.๓๐ น.

๗๓๙๐๑/๓๓๕๔

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลปะตง
๕๕๕ หมู่ที่ ๑ ตำบลปะตง อำเภอสอยดาว
จังหวัดจันทบุรี ๒๒๑๘๐

๑๕ กันยายน ๒๕๖๕

ขอความอนุเคราะห์ประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะบดีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพาจันทบุรี

มาด้วย บัญชีรายชื่อผู้รับบริการ

จำนวน ๑ ชุด

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลปะตง มีความประสงค์ให้คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพาจันทบุรี ทำการประเมินระดับความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตงเพื่อ
ผลในการพัฒนางานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่
ปี ๒๕๖๕ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลปะตงได้กำหนดงานที่จะทำการประเมินระดับความพึงพอใจ จำนวน
๖ ดังนี้

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

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลปะตง ขอให้คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีศาสตร์มหาวิทยาลัย
จันทบุรี ประเมินค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานและการสำรวจดังกล่าวให้องค์การบริหารส่วนตำบลปะตงเพื่อจัก
รณาดำเนินการเบิกจ่ายงบประมาณต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ผลเป็นประการใดกรุณาแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลปะตง
ด้วย

คณะบดีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีศาสตร์

ขอแสดงความนับถือ

ศาสตราจารย์ ดร. สันติสุข

ศาสตราจารย์ ดร. สันติสุข

(นายสมปอง สายทอง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปะตง

15 ก.ย. 2555

อธิการบดี

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

บริหารงานบุคคล

โทรศัพท์ ๐-๓๙๓๘-๑๕๕๕

www.opatong.go.th

"ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน"

ภาคผนวก ค

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลปะตง ปีงบประมาณ 2565



แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตง
ประจำปีงบประมาณ 2565
ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

องค์การบริหารส่วนตำบลปะตง กำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำผลการสำรวจมาพัฒนาคุณภาพการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง จึงขอความกรุณาให้ท่านประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อนำผลมาพัฒนาการดำเนินงานต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้รับบริการ (คำชี้แจงให้ท่านกรอกข้อมูลโดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง □ หรือเติมข้อมูลให้ครบถ้วน)

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

ตอนที่ 2 ให้ท่านประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยทำเครื่องหมาย ✓ ตามระดับความพึงพอใจ

ประเด็นสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
★ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ					
2. การให้บริการรวดเร็วเป็นไปตามลำดับขั้นตอน					
3. แบบฟอร์ม/แบบคำร้องในการกรอกข้อมูลต่างๆ ชัดเจนเข้าใจง่าย					
4. การปรับปรุงและลดขั้นตอนการทำงานเพื่อความสะดวกตัวในการให้บริการ					
★ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ช่องทางการประชาสัมพันธ์)					
5. ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนหลากหลายช่องทาง (เช่น จุดบริการ ณ สำนักงาน หรือมีการรับแจ้งการให้บริการสัญญาณในพื้นที่)					
6. ช่องทางต่างๆ ที่ให้บริการสามารถเข้าถึง รับรู้-รับทราบ ได้ง่าย					
7. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เกี่ยวข้องหลายช่องทาง (เช่น เว็บไซต์ หอกระจายข่าว ไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น)					
★ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
8. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ					
9. เจ้าหน้าที่แต่งกายสภาพเหมาะสม					
10. เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ เอาใจใส่กระตือรือร้น ตอบข้อซักถามต่างๆ					
11. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อท่านทัดเทียมกับคนอื่นฯ โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
★ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย					
12. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงาน เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ห้องน้ำ					
13. เครื่องมือ อุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีในการให้บริการมีความพร้อม และมีคุณภาพ					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม



แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตง
ประจำปีงบประมาณ 2565

ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

องค์การบริหารส่วนตำบลปะตง กำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำผลการสำรวจมาพัฒนาคุณภาพการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง จึงขอความกรุณาให้ท่านประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อนำผลมาพัฒนาการดำเนินงานต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้รับบริการ (คำชี้แจงให้ท่านกรอกข้อมูลโดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง □ หรือเติมข้อมูลให้ครบถ้วน)

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

ตอนที่ 2 ให้ท่านประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยทำเครื่องหมาย ✓ ตามระดับความพึงพอใจ

ประเด็นสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ					
การให้บริการรวดเร็วเป็นไปตามลำดับขั้นตอน					
แบบฟอร์ม/แบบคำร้องในการกรอกข้อมูลต่างๆ ชัดเจนเข้าใจง่าย					
การปรับปรุงและลดขั้นตอนการทำงานเพื่อความสะดวกสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ					
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ช่องทางการประชาสัมพันธ์)					
ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนหลากหลายช่องทาง (เช่น จุดบริการ ณ สำนักงาน หรือมีรับแจ้งการให้บริการสัญจรในพื้นที่)					
ช่องทางต่างๆ ที่ให้บริการสามารถเข้าถึง รับรู้-รับทราบ ได้ง่าย					
ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เกี่ยวข้องหลายช่องทาง (เช่น เว็บไซต์ หอกระจายข่าว ไลน์ ไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น)					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
เจ้าหน้าที่ที่ดูดีมีคุณภาพ					
เจ้าหน้าที่ที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม					
เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ เอาใจใส่กระตือรือร้น ตอบข้อซักถามต่างๆ					
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อท่านด้วยดีเทียบเท่ากับคนอื่น ๆ โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย					
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงาน เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ห้องน้ำ					
เครื่องมือ อุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีในการให้บริการมีความพร้อม และทันสมัย					

ข้อที่ 3 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม



แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตง
ประจำปีงบประมาณ 2565
ด้านการศึกษา

องค์การบริหารส่วนตำบลปะตง กำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ
เพื่อนำผลการสำรวจมาพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง
จึงขอความกรุณาให้ท่านประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อนำผลมาพัฒนาการดำเนินงานต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้รับบริการ

(คำชี้แจงให้ท่านกรอกข้อมูลโดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง □ หรือเติมข้อมูลให้ครบถ้วน)

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

ตอนที่ 2 ให้ท่านประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยทำเครื่องหมาย ✓ ตามระดับความพึงพอใจ

ประเด็นสอบถาม

ระดับความพึงพอใจ

มากที่สุด 5 มาก 4 ปานกลาง 3 น้อย 2 น้อยที่สุด 1

ทันกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
ความสะดวกในการติดต่อรับบริการ					
ให้บริการรวดเร็วเริ่มขึ้นไปตามลำดับขั้นตอน					
ฟอร์ม/แบบคำร้องในการกรอกข้อมูลต่างๆ ชัดเจนเข้าใจง่าย					
ปรับปรุงและลดขั้นตอนการทำงานเพื่อความคล่องตัวในการให้บริการ					
ช่องทางการจัดจำหน่าย (ช่องทางการประชาสัมพันธ์)					
ทางการให้บริการแก่ประชาชนหลากหลายช่องทาง (เช่น จุดบริการ ณ สำนักงาน หรือมี แจ้งการให้บริการสัญญาณในพื้นที่)					
บริการต่างๆ ที่ให้บริการสามารถเข้าถึง รับรู้-รับทราบ ได้ง่าย					
ทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เกี่ยวข้องหลายช่องทาง (เช่น เว็บไซต์ หอกระจายข่าว สาย ไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น)					
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
เจ้าหน้าที่บุคลากร					
พนักงานอาสาสมัคร					
เจ้าหน้าที่เฝ้าให้บริการ เอาใจใส่กระตือรือร้น ตอบข้อซักถามต่างๆ					
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อท่านทัดเทียมกับคนอื่น ๆ โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
อำนวยความสะดวกความสะดวกสบาย					
เสียงพ้องของสิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงาน เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ห้องน้ำ					
ใช้อุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีในการให้บริการมีความพร้อม และมีคุณภาพ					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....



แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตง
ประจำปีงบประมาณ 2565
ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

องค์การบริหารส่วนตำบลปะตง กำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ
เพื่อนำผลการสำรวจมาพัฒนาคุณภาพการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง
จึงขอความกรุณาให้ท่านประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อนำผลมาพัฒนาการดำเนินงานต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้รับบริการ (คำชี้แจงให้ท่านกรอกข้อมูลโดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง □ หรือเติมข้อมูลให้ครบถ้วน)

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษาหรือน้อยกว่า ☐ 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
กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ					
ให้บริการรวดเร็วเป็นไปตามลำดับขั้นตอน					
ฟอร์ม/แบบคำร้องในการกรอกข้อมูลต่างๆ ชัดเจนเข้าใจง่าย					
ปรับปรุงและลดขั้นตอนการทำงานเพื่อความสะดวกต่อตัวในการให้บริการ					
ช่องทางการจัดจำหน่าย (ช่องทางการประชาสัมพันธ์)					
ทางการให้บริการแก่ประชาชนหลากหลายช่องทาง (เช่น จุดบริการ ณ สำนักงาน หรือมี					
แจ้งการให้บริการสาธารณะในพื้นที่)					
ทางต่างๆ ที่ให้บริการสามารถเข้าถึง รับรู้-รับทราบ ได้ง่าย					
ทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เกี่ยวข้องหลายช่องทาง (เช่น เว็บไซต์ หอกระจายข่าว					
สายไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น)					
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
บุคลิกภาพสุภาพเหมาะสม					
เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ เอาใจใส่กระตือรือร้น ตอบข้อซักถามต่างๆ					
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อท่านทัดเทียมกับคนอื่น ๆ โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกสบาย					
สิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงาน เช่น พัดลม น้ำดื่ม ห้องน้ำ					
หรืออุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีในการให้บริการมีความพร้อม และมีคุณภาพ					

รูปที่ 3 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
