



รายงาน

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ
เทศบาลตำบลชำราก อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

เทศบาลตำบลชำราก
อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลชำราก

ที่ ตร ๕๓๓๐๑/๔๗๗

วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลชำราก
ประจำปี ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕)

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลชำราก/ปลัดเทศบาล

สิ่งที่ส่งมาด้วย สรุปแบบประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน จำนวน ๑ ฉบับ

ตามที่เทศบาลตำบลชำราก ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลชำราก รวมถึงการติดต่อหน่วยงานต่างๆ ภายในสังกัดของเทศบาล ทั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้ มาประมวลสรุปผลลัพท์ ทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักปลัด เทศบาลตำบลชำราก จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลชำราก โดยได้รับแบบประเมินดังกล่าวกลับมา จำนวน ๕๐ ฉบับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการให้ภาพรวม พอใจมากที่สุด จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๔ พอใจมาก จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ รายละเอียดผลการประเมินปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวกัญญ์ชิสา เพชรมาก)

นักจัดการงานทั่วไป

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ).....

(นางธัญลักษณ์ วิวรรณชนกุล)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดเทศบาลตำบลชำราก

.....
.....



(ลงชื่อ).....

(นางสาวทัศนีย์ นิรันด์พานิช)

ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขฯ รักษาการแทน
ปลัดเทศบาล

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลชำราก

.....
.....



(ลงชื่อ).....

(นายธนา อินทผลึก)

นายกเทศมนตรีตำบลชำราก

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลขำราก อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
(เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลขำราก อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการด้านต่างๆ จากเทศบาลตำบลขำราก โดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลขำราก อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลขำราก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ - ชาย - หญิง	๑๘ ๓๒	๓๖ ๖๔	
รวม	๕๐	๑๐๐	
๒. อายุ - ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๐ – ๒๙ ปี ๓๐ – ๓๙ ปี ๔๐ – ๔๙ ปี ๕๐ – ๕๙ ปี ๖๐ ปี ขึ้นไป	๕ ๙ ๑๕ ๑๑ ๔ ๖	๑๐ ๑๘ ๓๐ ๒๒ ๘ ๑๒	
รวม	๕๐	๑๐๐	
๓. สถานภาพ - โสด - สมรส - หม้าย - หย่าร้าง	๑๗ ๓๐ ๒ ๑	๓๔ ๖๐ ๔ ๒	
รวม	๕๐	๑๐๐	
๔. ระดับการศึกษา - ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า หรือไม่ได้เรียน - มัธยมศึกษาตอนต้น - มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. - ปวส. หรืออนุปริญญา - ปริญญาตรี - สูงกว่าปริญญาตรี	๙ ๘ ๑๒ ๑๓ ๗ ๑	๑๘ ๑๖ ๒๔ ๒๖ ๑๔ ๒	
รวม	๕๐	๑๐๐	
๕. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน - ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท ๕,๐๐๐ – ๑๐,๐๐๐ บาท ๑๐,๐๐๐ – ๑๕,๐๐๐ บาท ๑๕,๐๐๐ บาท ขึ้นไป	๒ ๑๘ ๑๘ ๑๒	๔ ๓๖ ๓๖ ๒๔	
รวม	๕๐	๑๐๐	

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๖. อาชีพ - นักเรียน/นักศึกษา..... - รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ..... - ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว..... - รับจ้าง / พนักงานบริษัท..... - เกษตรกร..... - พ่อบ้าน / แม่บ้าน / เกษียณ..... - อื่น ๆ	- ๖ ๑๔ ๒๒ ๗ ๗ -	- ๑๒ ๒๘ ๔๔ ๑๔ ๑๔ -	
รวม	๕๐	๑๐๐	
๗. ช่วงเวลา - ระหว่างเวลา ๐๘.๐๐ ถึง ๑๐.๐๐ น. - ระหว่างเวลา ๑๐.๐๑ ถึง ๑๒.๐๐ น. - ระหว่างเวลา ๑๒.๐๑ ถึง ๑๔.๐๐ น. - ระหว่างเวลา ๑๔.๐๑ ถึงเวลาปิดทำการ	๒๕ ๑๕ ๘ ๒	๕๐ ๓๐ ๑๖ ๔	
รวม	๕๐	๑๐๐	
๘. เรื่องที่ขอรับบริการ - การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ - การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน - การใช้ Internet ตำบล - การขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคาร - การขออนุญาตขุดดินถมดิน - การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน - การชำระภาษีป้าย - การชำระภาษีบำรุงท้องที่ - การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ - การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ - การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์ - การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า - การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก - การขอประกอบกิจกรรมที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ - การขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด - อื่น ๆ	๖ ๓ ๒ ๔ ๕ ๖ ๙ ๔ ๗ - - ๒ - - ๒ -	๑๒ ๖ ๔ ๘ ๑๐ ๑๒ ๑๘ ๘ ๑๔ - - ๔ - - ๔ -	
รวม	๕๐	๑๐๐	

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ประเด็น	ความพึงพอใจ									
	พอใจมากที่สุด ๕		พอใจมาก ๔		พอใจปานกลาง ๓		พอใจน้อย ๒		พอใจน้อยที่สุด ๑	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
๑.๑ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การ วางตัว เรียบร้อย	๔๗	๙๔	๓	๓	-	-	-	-	-	-
๑.๒ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความ เต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔๔	๘๘	๖	๑๒	-	-	-	-	-	-
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๔๔	๘๘	๖	๑๒	-	-	-	-	-	-
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถ แก้ปัญหาอุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้ อย่างเหมาะสม	๔๗	๘๖	๕	๑๐	-	-	-	-	-	-
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ										
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่ หลากหลาย	๓๑	๖๒	๑๙	๓๘	-	-	-	-	-	-
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมี ระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความ ชัดเจน	๓๘	๗๖	๑๒	๒๔	-	-	-	-	-	-
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการ แต่ ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	๔๑	๘๒	๙	๑๘	-	-	-	-	-	-
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการอย่าง ชัดเจน	๔๒	๘๔	๘	๑๖	-	-	-	-	-	-
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๔๕	๙๐	๕	๑๐	-	-	-	-	-	-
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศ	๓๔	๖๘	๑๔	๒๘	๒	๔	-	-	-	-

ประเด็น	ความพึงพอใจ									
	พอใจมากที่สุด ๕		พอใจมาก ๔		พอใจปานกลาง ๓		พอใจน้อย ๒		พอใจน้อยที่สุด ๑	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม	๓๗	๗๔	๙	๑๘	๔	๘	-	-	-	-
๓.๔ อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	๔๕	๙๐	๕	๑๐	-	-	-	-	-	-
๔. ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๔๗	๙๔	๓	๖	-	-	-	-	-	-

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐

๕. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลขำราก โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๘

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

๑. ให้มีประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์กับประชาชนให้ครอบคลุมและทั่วถึง ให้มาก และหลายช่องทาง เช่น การประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย รถประชาสัมพันธ์ หรือปิดป้ายประกาศประชาสัมพันธ์ ติดตามชุมชน

๒. จัดให้มีการทำความสะอาดบริเวณพื้นที่สาธารณะ

๓. ควรเพิ่มที่จอดรถคนพิการของเทศบาลตำบลขำราก