



รายงาน

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ
เทศบาลตำบลชำราก อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

เทศบาลตำบลชำราก
อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลชำราก
อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลชำราก อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๓๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลชำราก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลชำราก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๒	๔๐
หญิง	๑๘	๖๐
รวม	๓๐	๑๐๐

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๒. ศาสนา		
พุทธ	๓๐	๑๐๐
คริสต์	-	-
อิสลาม	-	-
รวม	๓๐	๑๐๐

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๓. อายุ		
๒๐-๓๐ ปี	๕	๑๖.๖๗
๓๑-๔๐ ปี	๖	๒๐.๐๐
๔๑-๕๐ ปี	๔	๑๓.๓๓
๕๑-๖๐ ปี	๘	๒๖.๖๗
มากกว่า ๖๐ ปี	๗	๒๓.๓๓
รวม	๓๐	๑๐๐

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๓. ระดับการศึกษา		
ไม่ได้รับการศึกษา	๓	๑๐.๐๐
ประถมศึกษา	๑๐	๓๓.๓๓
มัธยมศึกษาตอนต้น	๖	๒๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๔	๑๓.๓๓
อนุปริญญา/ปวส.	๖	๒๐.๐๐
ปริญญาตรี	๑	๓.๓๔
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๓๐	๑๐๐

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๑๐	๓๓.๓๓
รับราชการ	-	-
ประมง	๒	๖.๖๗
รัฐวิสาหกิจ	๓	๑๐.๐๐
ลูกจ้าง	๖	๒๐.๐๐
ค้าขาย	๖	๒๐.๐๐
รับจ้างทั่วไป	๓	๑๐.๐๐
อื่นๆ (ระบุ).....	-	-
รวม	๕๐	๑๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	๑.ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑	มีแผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน	๕๓.๓๓	๔๖.๖๗	-	-	-
๒	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว และบริการตามลำดับก่อน-หลัง	๖๖.๖๗	๓๓.๓๓	-	-	-
๓	มีการแจ้งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนก่อนรับบริการ	๖๓.๓๓	๓๖.๖๗	-	-	-
๔	มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๕๐.๐๐	๕๐.๐๐	-	-	-
	๒. ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑	มีช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	๕๓.๓๓	๔๖.๖๗	-	-	-
๒	มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ	๓๓.๓๓	๖๖.๖๗	-	-	-
๓	มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น facebook , line	๒๖.๖๗	๗๓.๓๓	-	-	-
๔	มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการหลากหลายช่องทาง	๔๐.๐๐	๖๐.๐๐	-	-	-
	๓.ด้านบุคลากรให้บริการ					
๑	มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ให้คำแนะนำแก้ปัญหาให้ได้	๖๓.๓๓	๓๖.๖๗	-	-	-
๒	มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ตรงต่อเวลา และถูกต้อง	๖๖.๖๗	๓๓.๓๓	-	-	-
๓	มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	๖๖.๖๗	๓๓.๓๓	-	-	-
๔	มีความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ และมีความซื่อสัตย์ สุจริต	๗๓.๓๓	๒๖.๖๗	-	-	-
	๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑	สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	๔๖.๖๗	๕๓.๓๓	-	-	-
๒	มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	๒๖.๖๗	๗๓.๓๓	-	-	-
๓	มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ	๔๖.๖๗	๕๓.๓๓	-	-	-
๔	จัดการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ำ และจุดประชาสัมพันธ์ให้บริการข้อมูลข่าวสาร	๓๖.๖๗	๖๓.๓๓	-	-	-

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	๕.ด้านผลปฏิบัติงาน					
๑	โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการมีการสำรวจปัญหาและความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	๗๖.๖๗	๒๓.๓๓	-	-	-
๒	โครงการ/กิจกรรมมีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตของคนในพื้นที่ดีขึ้น เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำ แสงสว่างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ	๗๓.๓๓	๒๖.๖๗	-	-	-
๓	โครงการ/กิจกรรมสามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ปัญหาในทางที่ดีขึ้นแก่ชุมชน	๕๓.๓๓	๔๖.๖๗	-	-	-
๔	โครงการ/กิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ และแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	๕๖.๖๗	๔๓.๓๓	-	-	-

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๕	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๕๓.๖๗
๔	ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	๔๖.๓๓
๓	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐๐
๒	ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐๐
๑	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๖๗

๗. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขำราก อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องของเทศบาลตำบลขำราก ดังนี้

- จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขำราก พบว่า งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ งานให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ และงานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขำรากในด้าน ช่องทางการให้บริการเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้เทศบาลตำบลขำราก อาจปฏิบัติ ดังนี้
 ๑. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายมากขึ้น เช่น Line Official ของเทศบาล และมีการชำระภาษีผ่านทางแอปพลิเคชัน Mobile banking