



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลหนองเสม็ด

ที่ ตร ๕๓๑๐๑/ ๖๖๘

วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองเสม็ดประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองเสม็ด

ด้วยเทศบาลตำบลหนองเสม็ด ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีประชาชนมาใช้บริการต่าง ๆ ณ เทศบาลตำบลหนองเสม็ด จำนวน ๑๐๐ คน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายปักษพงษ์ มณีรัตน์)  
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นปลัดเทศบาล

(นายจเร ถ้ำอุทก)

นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ รักษาการแทน  
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล  
31 ส.ค. ๖๕

(นายกรกฎ มนต์ประสิทธิ์)  
ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม รักษาการแทน  
ปลัดเทศบาล

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลหนองเสม็ด

(นายกิตติพงษ์ อยู่ละออ)  
นายกเทศมนตรีตำบลหนองเสม็ด

สรุปความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

๑. ข้อมูลส่วนบุคคล

๑.๑ ข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	๖๖	๖๖.๐๐
หญิง	๓๔	๓๔.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน จำแนกเป็นเพศชาย จำนวน ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๐๐ และเป็นเพศหญิงจำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๒ ข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามเป็นช่วงระดับอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อายุต่ำกว่า 20 ปี	๓	๓.๐๐
อายุ 21-30 ปี	๑๘	๑๘.๐๐
อายุ 31-40 ปี	๓๐	๓๐.๐๐
อายุ 41-50 ปี	๓๓	๓๓.๐๐
อายุ 51 ปีขึ้นไป	๑๖	๑๖.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน พบว่า

- จำแนกเป็นอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๐
- จำแนกเป็นอายุ ๒๑-๓๐ ปี จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐
- จำแนกเป็นอายุ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐
- จำแนกเป็นอายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๐๐
- จำแนกเป็นอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐

## ๑.๓ ข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามสถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม

วุฒิการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ไม่ได้เรียนหนังสือ	๓	๓.๐๐
ประถมศึกษา	๑๒	๑๒.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๘	๘.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๒๕	๒๕.๐๐
อนุปริญญา/ปวส.	๑๗	๑๗.๐๐
ปริญญาตรี	๓๐	๓๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๕.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน

- จำแนกเป็นไม่ได้เรียนหนังสือ	จำนวน ๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๐
- จำแนกเป็นประถมศึกษา	จำนวน ๑๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐
- จำแนกเป็นมัธยมศึกษาตอนต้น	จำนวน ๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐
- จำแนกเป็นมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	จำนวน ๒๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐
- จำแนกเป็นอนุปริญญา/ปวส.	จำนวน ๑๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๐
- จำแนกเป็นปริญญาตรี	จำนวน ๓๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐
- จำแนกเป็นสูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐

๒. สรุปความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด  
อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๔.๘๓	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่	๔.๘๖	มากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔.๗๙	มากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้ อย่างเหมาะสม	๔.๗๘	มากที่สุด
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๘๘	มากที่สุด
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔.๗๙	มากที่สุด
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	๔.๗๕	มากที่สุด
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๔.๘๙	มากที่สุด

### เกณฑ์การแปลผลระดับคะแนนเฉลี่ย

๔.๕๑ - ๕.๐๐	มากที่สุด
๓.๕๑ - ๔.๕๐	มาก
๒.๕๑ - ๓.๕๐	ปานกลาง
๑.๕๑ - ๒.๕๐	น้อย
๑.๐๐ - ๑.๕๐	น้อยที่สุด

จากการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด ทั้งหมด อยู่ในระดับ **มากที่สุด** ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	มีคะแนนเฉลี่ย ๔.๘๓
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่	มีคะแนนเฉลี่ย ๔.๘๖
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	มีคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๙
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	มีคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๘
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	มีคะแนนเฉลี่ย ๔.๘๘
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	มีคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๙
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	มีคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๕
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	มีคะแนนเฉลี่ย ๔.๘๙

### ๓. ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด

#### อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

ข้อเสนอแนะจากการแจกแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด และทางเทศบาลตำบลหนองเสม็ดจะนำข้อเสนอแนะของประชาชน ไปปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น พบว่ามีข้อเสนอแนะดังนี้

- อำนวยความสะดวกดี มีที่จอดรถ มีน้ำบริการ
- บริการดีมากค่ะ
- ต้อนรับและบริการดี
- ควรพัฒนาด้านการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน  
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

1. เพศ  1. ชาย       2. หญิง
2. อายุ ..... 24 ..... ปี
3. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ | <input type="checkbox"/> 2. ประถมศึกษา             |
| <input type="checkbox"/> 3. มัธยมศึกษาตอนต้น   | <input type="checkbox"/> 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. |
| <input type="checkbox"/> 5. อนุปริญญา / ปวส.   | <input checked="" type="checkbox"/> 6. ปริญญาตรี   |
| <input type="checkbox"/> 7. สูงกว่าปริญญาตรี   | <input type="checkbox"/> 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....  |
- 4.อาชีพ ..... เกษตรกร      ..... ประกอบธุรกิจส่วนตัว      ..... รับราชการ  
 ..... ลูกจ้าง      ..... นักเรียน/นักศึกษา      ..... อื่น ๆ

**ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ**

- |  |  |
|--|--|
| ..... การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ                                | ..... การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ                   |
| ..... การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน                           | ..... การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก |
| ..... การใช้ Internet ตำบล                                       | ..... การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ   |
| <input checked="" type="checkbox"/> ..... ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร | ..... การขอจดทะเบียนพาณิชย์                      |
| ..... การชำระภาษี ต่างๆ  | ..... อื่น ๆ                                     |

**ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อ.เมืองตราด จ.ตราด**

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย		/			
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่		/			
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ		/			
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	/				
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	/				
6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน		/			
7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	/				
8. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	/				

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ..... อำนวยความสะดวก มีที่จอดรถ  
มีนางบริการ

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน  
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

1. เพศ  1. ชาย  2. หญิง
2. อายุ 51 ปี
3. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ | <input type="checkbox"/> 2. ประถมศึกษา             |
| <input type="checkbox"/> 3. มัธยมศึกษาตอนต้น   | <input type="checkbox"/> 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. |
| <input type="checkbox"/> 5. อนุปริญญา / ปวส.   | <input checked="" type="checkbox"/> 6. ปริญญาตรี   |
| <input type="checkbox"/> 7. สูงกว่าปริญญาตรี   | <input type="checkbox"/> 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....  |
- 4.อาชีพ  เกษตรกร  ประกอบธุรกิจส่วนตัว  รับราชการ
- ลูกจ้าง  นักเรียน/นักศึกษา  อื่น ๆ

**ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ**

- |  |  |
|--|--|
| ..... การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ      | ..... การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ                   |
| ..... การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | ..... การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก |
| ..... การใช้ Internet ตำบล             | ..... การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ   |
| ..... ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร           | ..... การขอจดทะเบียนพาณิชย์                      |
| ..... การชำระภาษี ต่างๆ                | ..... อื่น ๆ                                     |

**ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อ.เมืองตราด จ.ตราด**

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	✓				
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่		✓			
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ		✓			
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	✓				
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	✓				
6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	✓				
7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน		✓			
8. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	✓				

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ..... บริการดีมาก

.....

.....

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน  
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

1. เพศ  1. ชาย  2. หญิง

2. อายุ 38 ปี

3. จบการศึกษาชั้นสูงสุด

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ | <input checked="" type="checkbox"/> 2. ประถมศึกษา  |
| <input type="checkbox"/> 3. มัธยมศึกษาตอนต้น   | <input type="checkbox"/> 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. |
| <input type="checkbox"/> 5. อนุปริญญา / ปวส.   | <input type="checkbox"/> 6. ปริญญาตรี              |
| <input type="checkbox"/> 7. สูงกว่าปริญญาตรี   | <input type="checkbox"/> 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....  |

4.อาชีพ .....เกษตรกร ..... ประกอบธุรกิจส่วนตัว ..... รับราชการ  
.....ลูกจ้าง ..... นักเรียน/นักศึกษา ..... อื่น ๆ

**ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ**

- |   |  |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ | ..... การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ                   |
| ..... การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน                          | ..... การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก |
| ..... การใช้ Internet ตำบล                                      | ..... การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ   |
| ..... ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร                                    | ..... การขอจดทะเบียนพาณิชย์                      |
| ..... การชำระภาษี ต่างๆ   | ..... อื่น ๆ                                     |

**ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อ.เมืองตราด จ.ตราด**

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดีดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	✓				
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่		✓			
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	✓				
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	✓				
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	✓				
6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	✓				
7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	✓				
8. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	✓				

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ..... ต่อนักบริหาร  
.....  
.....

