



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ตร.๕๓๑๐๑/๘๑๖

วันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานข้อมูลสถิติการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองเสม็ด

เรื่องเดิม

ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ เพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระให้แก่ประชาชน กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต การขออนุญาต การจัดให้มีช่องทางการรับคำขอ ณ จุดเดียวตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ การให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการดำเนินการต่าง ๆ ของรัฐ ทำให้การปฏิบัติราชการมีความชัดเจน โปร่งใส ไม่คลุมเครือ ด้วยการลดการใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ เช่น การขอข้อมูลข่าวสาร การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ รับลงทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง การขออนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/รื้อถอน/เคลื่อนย้ายอาคาร เป็นต้น

ข้อเท็จจริง

เทศบาลตำบลหนองเสม็ด ได้ปฏิบัติงานบริการประชาชนตามที่กำหนดอย่างต่อเนื่องและในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ - วันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๘ มีจำนวนการให้บริการประชาชนรวมทั้งสิ้น ๙,๓๕๐ รายการ โดยแบ่งตามช่องทางการให้บริการ ดังนี้

- ช่องทาง E-Service จำนวน ๕,๑๒๘ รายการ
- ช่องทาง Walk-in จำนวน ๔,๒๒๒ รายการ

ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

เพื่อให้การรายงานสถิติการให้บริการด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด เป็นไปเพื่อการช่วยเหลือและแก้ไขความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน ตลอดจนใช้เป็นฐานข้อมูลในการวางแผนการให้บริการในอนาคต การวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวจะถูกนำมาประมวลผลเพื่อประกอบการตัดสินใจที่มีความแม่นยำ หรือใช้ในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่บรรลุตามเป้าหมายได้อย่างแม่นยำและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จึงขอรายงานข้อมูลสถิติการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบโดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวนัทธมน ขำปฏี)
ผู้ช่วยนักประชาสัมพันธ์

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

พร้อม.



(นางพวงพิศ ปัญญาภา)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
รักษาราชการแทน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
วันที่ 20 ต.ค. 2568

ความเห็นปลัดเทศบาล

พร้อม.



(นายกรกฎ มนต์ประสิทธิ์)

รองปลัดเทศบาล

รักษาราชการแทน ปลัดเทศบาล
วันที่ 20 ต.ค. 2568

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลหนองเสม็ด

พร้อม.



(นางภารดี เขียวธวัช)

รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
นายกเทศมนตรีตำบลหนองเสม็ด
วันที่ 20 ต.ค. 2568

สรุปภาพรวมสถิติการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ เทศบาลตำบลหนองเสม็ดได้ให้บริการประชาชนรวมทั้งสิ้น ๙,๓๕๐ รายการ แบ่งเป็น

- การให้บริการผ่านช่องทาง Walk-in รวม ๔,๒๒๒ รายการ
- การให้บริการผ่านช่องทาง E-Service รวม ๕,๑๒๘ รายการ

รายการให้บริการที่มีจำนวนรวมสูงสุด ๕ อันดับแรก และรายการที่มีจำนวนรวมต่ำสุด ๕ อันดับแรก (เมื่อรวมบริการทั้งสองช่องทาง) มีดังนี้

การให้บริการที่มีจำนวนรวมสูงสุด ๕ อันดับแรก

รายการให้บริการที่มีจำนวนการให้บริการรวมสูงสุดตลอดปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ คือ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ซึ่งเป็นรายการที่ประชาชนมาใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นจำนวนรวมทั้งสิ้น ๑,๖๕๐ ครั้ง (Walk-in ๘๓๐ ครั้ง และ E-Service ๘๒๐ ครั้ง)

ลำดับที่	รายการให้บริการ	ช่องทาง Walk-in (ครั้ง)	ช่องทาง E-Service (ครั้ง)	จำนวนรวม (ครั้ง)
๑	ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๘๓๐	๘๒๐	๑,๖๕๐
๒	ผู้มาติดต่อรับเช็ค	๒๐๘	๒,๒๓๙	๒,๔๔๗
๓	การให้บริการหน่วยการแพทย์ฉุกเฉิน	๑,๐๖๓	๑๗๘	๑,๒๔๑
๔	การร้องเรียนร้องทุกข์	๑๒๘	๑๓๔	๒๖๒
๕	ทำสัญญาซื้อ สัญญาจ้าง	๓๑๖	๒๔	๓๔๐

การให้บริการที่มีจำนวนรวมต่ำสุด ๕ อันดับแรก

รายการที่มีจำนวนการให้บริการรวมต่ำสุดตลอดปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ แสดงให้เห็นถึงความถี่ในการให้บริการที่น้อยมากหรือไม่มีเลย ดังต่อไปนี้

ลำดับที่	รายการให้บริการ	ช่องทาง Walk-in (ครั้ง)	ช่องทาง E-Service (ครั้ง)	จำนวนรวม (ครั้ง)
๑	การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๑	๐	๑
๒	การขอให้อนุญาตจัดตั้งตลาด	๑	๐	๑
๓	การจัดงานศพผู้สูงอายุตาม ประเพณี	๑	๐	๑
๔	การให้ความช่วยเหลือ ผู้ประสบภัยพิบัติ (ด้านพืช/ ปศุสัตว์/ประมง)	๐	๑	๑

รายการให้บริการที่ **ไม่มีการให้บริการเลยทั้งสองช่องทาง (รวม ๐ ครั้ง)** ได้แก่

- ภาษีโรงเรือนและที่ดิน
- ภาษีบำรุงท้องที่
- การยืมเครื่องมือทางการแพทย์
- การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ

การวิเคราะห์แนวทางการให้บริการประชาชนในอนาคต

จากข้อมูลสถิติข้างต้น สามารถวิเคราะห์ทิศทางและเน้นการให้บริการในอนาคตได้ดังนี้

๑. เน้นการขยายและปรับปรุงระบบ E-Service

- เน้นการรับเช็คแบบดิจิทัล เนื่องจากรายการผู้มาติดต่อรับเช็ค มีการใช้บริการผ่าน E-Service สูงถึง ๒,๒๓๙ ครั้ง ซึ่งเป็นจำนวนสูงสุดในทุกรายการ เทศบาลตำบลหนองเสม็ดควรพิจารณาพัฒนาระบบการแจ้งเตือนและการโอนเงิน (e-Payment) แทนการให้ประชาชนมารับเช็ค เพื่อลดภาระการเดินทางและเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว
- พัฒนาบริการภาษีออนไลน์ บริการภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เป็นรายการที่มีการใช้บริการสูงทั้งสองช่องทางรวม ๑,๖๕๐ ครั้ง การเน้นปรับปรุงและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนชำระและยื่นแบบภาษีผ่าน E-Service ได้อย่างครบวงจร (เช่น การคำนวณ การยื่นคำร้อง และการชำระเงิน) จะช่วยลดความแออัดของช่องทาง Walk-in ได้อย่างมาก
- เปลี่ยนบริการที่ใช้ E-Service สูงให้เป็นออนไลน์เต็มรูปแบบ บริการอื่นที่มีการใช้ E-Service สูง เช่น งานให้บริการข้อมูลข่าวสาร ตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. ๒๕๔๐ (๒๗ ครั้ง) และการร้องเรียนร้องทุกข์ (๑๓๔ ครั้ง) ควรทำให้ง่ายต่อการดำเนินการผ่านช่องทางดิจิทัล โดยมีแบบฟอร์มที่ชัดเจนและมีระบบติดตามสถานะ

๒. การบริหารจัดการช่องทาง Walk-in และการบริการเร่งด่วน

- คงประสิทธิภาพบริการฉุกเฉิน รายการ การให้บริการหน่วยการแพทย์ฉุกเฉิน และช่วยเหลือสาธารณภัย เป็นบริการที่ยังคงต้องเน้นช่องทาง Walk-in และการรับแจ้งเหตุฉุกเฉินทางโทรศัพท์/ปฏิบัติการหน้างาน เทศบาลฯ ควรคงและเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรและทรัพยากรสำหรับการตอบสนองต่อเหตุการณ์เร่งด่วนเหล่านี้เป็นลำดับแรก
- ปรับปรุงการรับเรื่องร้องเรียน Walk-in แม้ว่าจะมี E-Service แล้ว แต่การร้องเรียนร้องทุกข์ ในช่องทาง Walk-in ยังมีถึง ๑๒๘ ครั้ง ควรปรับปรุงระบบการรับเรื่อง Walk-in ให้มีมาตรฐาน รวดเร็ว และมีการติดตามผลเช่นเดียวกับช่องทางออนไลน์ เพื่อรองรับประชาชนที่เข้าไม่ถึงเทคโนโลยีดิจิทัล

๓. การทบทวนและรวมบริการที่มีการใช้น้อย

- ทบทวนความจำเป็น รายการที่มีการใช้บริการน้อยมาก (เช่น มีการใช้เพียง ๑-๒ ครั้งต่อปี) เช่น การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ หรือการขอให้อนุญาตจัดตั้งตลาด ควรได้รับการทบทวน อาจรวมบริการเหล่านี้เข้ากับบริการหลักที่เกี่ยวข้อง หรือพิจารณาว่าสามารถเปลี่ยนเป็นการแจ้งเรื่อง/ยื่นคำร้องแบบเฉพาะเจาะจงแทนการเป็นรายการบริการแยกต่างหากได้หรือไม่
- ประชาสัมพันธ์เชิงรุก สำหรับบริการบางรายการที่มีความสำคัญแต่มีการใช้น้อย ควรมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อให้ประชาชนรับทราบถึงสิทธิ์และช่องทางการใช้บริการ (เช่น การขอขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพต่าง ๆ)

สรุปข้อมูลสถิติการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

เทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

(Walk-in)

ลำดับ	รายงาน/เดือน	ตุลาคม 2567	พฤศจิกายน 2567	ธันวาคม 2567	มกราคม 2568	กุมภาพันธ์ 2568	มีนาคม 2568	เมษายน 2568	พฤษภาคม 2568	มิถุนายน 2568	กรกฎาคม 2568	สิงหาคม 2568	กันยายน 2568	รวมทั้งสิ้น
1	สนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค	3	4	5	8	6	5	4	4	-	-	-	1	40
2	ช่วยเหลือสาธารณภัย	729	2	-	-	-	-	-	-	4	11	-	-	746
3	งานให้บริการข้อมูลข่าวสาร ตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. 2540	-	2	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	3
4	การร้องเรียนร้องทุกข์	14	4	4	6	6	2	-	15	20	20	3	23	117
5	การขอขี้มัสตดู-อุปกรณ์ (เต็นท์)/สถานที่	-	2	-	3	1	2	-	2	1	2	1	1	15
6	การขี้เครื่องมือทางการแพทย์	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	2	4
7	การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	-	6	9	-	7	14	-	-	1	15	-	12	64
8	การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	-	3	4	-	3	2	-	-	-	2	-	4	18
9	การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
10	การลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	8	8	7	-	2	8	-	-	1	4	-	3	41
11	ผู้มาติดต่อรับเช็ค	11	22	33	33	18	17	23	6	12	7	-	18	200
12	ทำสัญญาซื้อ สัญญาจ้าง	10	40	44	28	24	59	20	21	38	4	-	10	298
13	ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
14	ภาษีป้าย	-	-	20	50	34	15	20	10	2	1	2	8	162
15	ภาษีบำรุงท้องที่	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
16	จดทะเบียนพาณิชย์	6	1	3	4	5	7	-	4	1	1	1	7	40
17	ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	8	7	30	25	30	30	300	150	50	120	30	80	860

ลำดับ	รายงาน/เดือน	ตุลาคม 2567	พฤศจิกายน 2567	ธันวาคม 2567	มกราคม 2568	กุมภาพันธ์ 2568	มีนาคม 2568	เมษายน 2568	พฤษภาคม 2568	มิถุนายน 2568	กรกฎาคม 2568	สิงหาคม 2568	กันยายน 2568	รวมทั้งสิ้น
18	ขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	2	3	5	8	20	16	14	4	10	11	18	17	128
19	ขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร	-	3	3	2	8	4	17	-	4	7	7	9	64
20	การขออนุญาตก่อสร้าง/ดัดแปลง/ต่อเติมอาคาร	3	12	9	8	8	7	13	-	-	-	3	14	77
21	การขออนุญาตรื้อถอนอาคาร	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	3
22	การรับรองสิ่งปลูกสร้าง	-	2	-	-	4	6	2	2	1	-	3	2	22
23	การดำเนินการตาม พ.ร.บ.ขุดดิน ถมดิน	-	2	1	2	5	3	3	-	1	-	1	1	19
24	การดำเนินการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	15	28	1	2	20	-	-	12	15	-	10	40	143
25	การให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ (ด้านพืช/ปศุสัตว์/ประมง)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
26	การรับสมัครนักเรียนเพื่อเข้าเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดเทศบาลตำบลหนองเสม็ด	-	-	-	1	20	58	-	2	1	-	-	-	82
27	การให้บริการอินเทอร์เน็ต	-	10	10	3	-	3	-	10	-	-	5	-	41
28	การให้บริการสาธารณะ	-	16	5	1	13	-	-	5	-	-	-	-	40
29	การให้บริการหน่วยการแพทย์ฉุกเฉิน	34	59	39	63	44	50	85	107	112	147	132	120	992
30	การขอให้อนุญาตจัดตั้งตลาด	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
31	การจัดงานศพผู้สูงอายุตามประเพณี	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
	รวม	844	237	234	247	278	308	502	354	277	352	216	373	4,222

สรุปข้อมูลสถิติการให้บริการประชาชน (Walk-in) ของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

จำนวนทั้งสิ้น

4,222 ราย

สรุปข้อมูลสถิติการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

เทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

(E-Service)

ลำดับ	รายงาน/เดือน	ตุลาคม 2567	พฤศจิกายน 2567	ธันวาคม 2567	มกราคม 2568	กุมภาพันธ์ 2568	มีนาคม 2568	เมษายน 2568	พฤษภาคม 2568	มิถุนายน 2568	กรกฎาคม 2568	สิงหาคม 2568	กันยายน 2568	รวมทั้งสิ้น
1	สนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	ช่วยเหลือสาธารณภัย	10	3	8	5	2	1	1	3	-	-	-	-	33
3	งานให้บริการข้อมูลข่าวสาร ตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. 2540	-	-	5	-	-	-	2	-	1	-	-	20	28
4	การร้องเรียนร้องทุกข์	13	10	4	4	10	10	-	20	27	25	3	5	131
5	การขอขี้มัสตดู-อุปกรณ์ (เต็นท์)/สถานที่	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
6	การขี้มเครื่องมือทางการแพทย์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7	การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
8	การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9	การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10	การลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	-	-	-	-	2	-	-	-	1	-	-	1	4
11	ผู้มาติดต่อรับเช็ค	119	219	261	298	193	264	231	239	300	235	-	-	2,359
12	ทำสัญญาซื้อ สัญญาจ้าง	-	10	-	-	-	-	6	-	-	8	-	-	24
13	ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
14	ภาษีป้าย	3	1	20	50	50	50	25	20	18	3	2	2	244
15	ภาษีบำรุงท้องที่	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
16	จดทะเบียนพาณิชย์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
17	ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	5	5	30	30	30	150	350	400	350	180	30	240	1,800

ลำดับ	รายงาน/เดือน	ตุลาคม 2567	พฤศจิกายน 2567	ธันวาคม 2567	มกราคม 2568	กุมภาพันธ์ 2568	มีนาคม 2568	เมษายน 2568	พฤษภาคม 2568	มิถุนายน 2568	กรกฎาคม 2568	สิงหาคม 2568	กันยายน 2568	รวมทั้งสิ้น
18	ขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	-	1	-	-	-	-	-	-	-	11	18	-	30
19	ขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7	7	-	14
20	การขออนุญาตก่อสร้าง/ดัดแปลง/ต่อเติมอาคาร	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	3
21	การขออนุญาตรื้อถอนอาคาร	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
22	การรับรองสิ่งปลูกสร้าง	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	3
23	การดำเนินการตาม พ.ร.บ.ขุดดิน ถมดิน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
24	การดำเนินการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	13	20	6	34	20	22	17	44	32	-	10	-	218
25	การให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ (ด้านพืช/ปศุสัตว์/ประมง)	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
26	การรับสมัครนักเรียนเพื่อเข้าเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดเทศบาลตำบลหนองเสม็ด	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
27	การให้บริการอินเทอร์เน็ต	-	5	-	-	1	3	-	5	-	-	5	-	19
28	การให้บริการสาธารณะ	-	8	4	-	1	20	-	-	-	-	-	-	33
29	การให้บริการหน่วยการแพทย์ฉุกเฉิน	-	-	-	-	-	-	-	-	62	4	112	-	178
30	การขอให้อนุญาตจัดตั้งตลาด	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
31	การจัดงานศพผู้สูงอายุตามประเพณี	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	รวม	164	285	338	421	309	520	632	731	791	473	196	268	5,128

สรุปข้อมูลสถิติการให้บริการประชาชน (E-Service) ของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

จำนวนทั้งสิ้น

5,128 ราย