



ประกาศเทศบาลตำบลชะรัด

เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจ การให้บริการประชาชน การจัดบริการสาธารณะ และการปฏิบัติราชการ ของเทศบาลตำบลชะรัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ตามมาตรา ๔๕ แห่งพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ “ให้ส่วนราชการจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ ก.พ.ร. กำหนด”

เทศบาลตำบลชะรัด โดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลชะรัด ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจ การให้บริการประชาชน การจัดบริการสาธารณะ และการปฏิบัติราชการ ของเทศบาลตำบลชะรัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยมีผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด จำนวน ๓๙๒ คน ซึ่งเป็นตัวแทนครัวเรือนในพื้นที่ตำบลชะรัด จำนวน ๓๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๓ (จากจำนวนประชากรทั้งหมดในเขตตำบลชะรัด ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ จำนวน ๗,๓๐๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๓๖) และผู้ตอบแบบประเมินที่มารับบริการฯ ซึ่งอยู่นอกเขตตำบลชะรัด จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๗ ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจมีรายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๓ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายสุวรรณลี ยาชะรัด)

นายกเทศมนตรีตำบลชะรัด

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ
การให้บริการประชาชน การจัดบริการสาธารณะ และการปฏิบัติราชการ
ของเทศบาลตำบลชะรัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

การประเมินความพึงพอใจ การให้บริการประชาชน การจัดบริการสาธารณะ และการปฏิบัติราชการ
ของเทศบาลตำบลชะรัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยมีผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด จำนวน ๓๙๒ คน
ซึ่งเป็นตัวแทนครัวเรือนในพื้นที่ตำบลชะรัด จำนวน ๓๗๘ ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๓ (จากจำนวนประชากร
ทั้งหมดในเขตตำบลชะรัด ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ จำนวน ๗,๓๐๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๓๖) และผู้ตอบ
แบบประเมินที่มารับบริการฯ ซึ่งอยู่นอกเขตตำบลชะรัด จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๗ ซึ่งสามารถ
สรุปผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน ได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตาราง ๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตาม อายุ เพศ การนับถือศาสนา อาชีพ
ที่อยู่อาศัย และการรับบริการ

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๑๖	๒๙.๖
หญิง	๒๗๖	๗๐.๔
รวม	๓๙๒	๑๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๑๕ - ๓๐ ปี	๖๗	๑๗.๑
๓๑ - ๔๕ ปี	๒๒๒	๕๖.๖
๔๖ - ๖๐ ปี	๗๙	๒๐.๒
๖๐ ปีขึ้นไป	๒๔	๖.๑
รวม	๓๙๒	๑๐๐
๓. การนับถือศาสนา		
ศาสนาพุทธ	๘๒	๒๐.๙
ศาสนาอิสลาม	๓๐๘	๗๘.๖
ศาสนาอื่น ๆ	๒	๐.๕
รวม	๓๙๒	๑๐๐

ตาราง ๑ (ต่อ) จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อายุ เพศ การนับถือศาสนา อาชีพ ที่อยู่อาศัย และการรับบริการ

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
ข้าราชการ/พนง.รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้าง	๕๐	๑๒.๘
พนักงานบริษัทเอกชน	๒๐	๕.๑
ค้าขาย	๘๗	๒๒.๒
เกษตรกรรม	๑๔๐	๓๕.๗
อื่น ๆ	๙๕	๒๔.๒
รวม	๓๙๒	๑๐๐
๕. บ้านเรือนตั้งอยู่หมู่ที่ / นอกเขตตำบลชะรัด		
หมู่ที่ ๑	๓๗	๙.๔
หมู่ที่ ๒	๖๑	๑๕.๖
หมู่ที่ ๓	๔๓	๑๑.๐
หมู่ที่ ๔	๓๕	๘.๙
หมู่ที่ ๕	๖๒	๑๕.๘
หมู่ที่ ๖	๓๒	๘.๒
หมู่ที่ ๗	๔๔	๑๑.๒
หมู่ที่ ๘	๓๖	๙.๒
หมู่ที่ ๙	๒๘	๗.๑
นอกเขตตำบลชะรัด	๑๔	๓.๖
รวม	๓๙๒	๑๐๐
๖. การขอรับบริการ		
การชำระภาษี	๙๗	๒๔.๗
ขอความอนุเคราะห์ยืมวัสดุ/อุปกรณ์	๑๒	๓.๑
การขออนุญาตต่าง ๆ	๔๓	๑๑.๐
การขอใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	๒๑	๕.๔
การขอหนังสือรับรอง	๙	๒.๓
การกำจัดขยะมูลฝอย/สิ่งปฏิกูล	๑๓๒	๓๓.๗
งานทะเบียนราษฎร	๓๐	๗.๗
การจัดสวัสดิการของผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์	๓๔	๘.๗
ด้านอื่น ๆ	๑๔	๓.๖
รวม	๓๙๒	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกได้ ดังนี้

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง	คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๖
ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ มีอายุในช่วง ๓๑ - ๔๕ ปี	คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖
ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ นับถือศาสนาอิสลาม	คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖
ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกรรม	คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๗
ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ มีบ้านเรือนตั้งอยู่ใน ม.๕ ต.ชะรัด	คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๘
ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ ขอรับบริการกำจัดขยะมูลฝอย/ตูดสิ่งปฏิกูล	คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๗

ส่วนที่ ๒ ประเด็นที่ประเมินความพึงพอใจ

ตารางที่ ๒ ระดับความพึงพอใจ การให้บริการประชาชน การจัดการบริการสาธารณะ และการปฏิบัติราชการ
ของเทศบาลตำบลชะรัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

หัวข้อประเมิน / ความหมาย	ระดับความเห็น					เฉลี่ย $\bar{X}$	อันดับ	แปล ความหมาย
	ควร ปรับปรุง	พอใช้	ปาน กลาง	ดี	ดีมาก			
<u>ความสะดวก</u> ๑) การต้อนรับ การให้คำแนะนำ การบริการ ของเจ้าหน้าที่ การจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการขอรับบริการต่าง ๆ	๒ ๐.๕	๒๓ ๕.๙	๘๖ ๒๑.๙	๒๑๒ ๕๔.๑	๖๙ ๑๗.๖	๓.๘๒	๔	ดี
<u>ความรวดเร็ว</u> ๒) การปฏิบัติงานเสร็จทันภายในเวลาที่กำหนด	๓ ๐.๘	๒๒ ๕.๖	๙๕ ๒๔.๒	๒๑๗ ๕๕.๔	๕๕ ๑๔.๐	๓.๗๖	๘	ดี
<u>ความโปร่งใส</u> ๓) การเปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมแสดง ความเห็นไม่มีการทุจริตและสามารถ ตรวจสอบได้	๘ ๒.๐	๓๑ ๗.๙	๘๖ ๒๑.๙	๑๙๔ ๔๙.๕	๗๓ ๑๘.๖	๓.๗๔	๙	ดี
<u>การมีส่วนร่วม</u> ๔) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นระดับหมู่บ้าน/ ระดับตำบล ๕) การจัดกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ	๔ ๑.๐ ๑ ๐.๓	๒๑ ๕.๔ ๒๔ ๖.๑	๙๒ ๒๓.๕ ๑๐๓ ๒๖.๓	๒๐๙ ๕๓.๓ ๒๑๒ ๕๔.๑	๖๖ ๑๖.๘ ๕๒ ๑๓.๓	๓.๗๙ ๓.๗๓	๖ ๑๐	ดี ดี

ตารางที่ ๒ (ต่อ) ระดับความพึงพอใจ การให้บริการประชาชน การจัดบริการสาธารณะ และการปฏิบัติ
ราชการ ของเทศบาลตำบลชะรัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

หัวข้อประเมิน / ความหมาย	ระดับความเห็น					เฉลี่ย $\bar{X}$	อันดับ	แปล ความหมาย
	ควร ปรับปรุง	พอใช้	ปาน กลาง	ดี	ดีมาก			
<u>การให้บริการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล</u>								
๖) การจัดเก็บขยะมูลฝอยตามบ้านเรือนและที่ สาธารณะ	๖ ๑.๕	๒๕ ๖.๔	๘๕ ๒๑.๗	๒๐๑ ๕๑.๓	๓๕๕ ๑๙.๑	๓.๘๐	๕	ดี
๗) การขอใช้รถดูดสิ่งปฏิกูล (รถดูดส้วม)	๑๐ ๒.๖	๓๒ ๘.๒	๑๐๒ ๒๖.๐	๑๘๕ ๔๗.๒	๖๓ ๑๖.๑	๓.๖๖	๑๐	ดี
<u>การดูแล ป้องกันและระงับโรคติดต่อต่าง ๆ</u>								
๘) การพ่นสารเคมี เพื่อป้องกันและกำจัด โรคติดต่อ	๘ ๒.๐	๒๖ ๖.๖	๑๑๕ ๒๙.๓	๑๙๑ ๔๘.๗	๕๒ ๑๓.๓	๓.๖๔	๑๓	ดี
<u>การให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยต่าง ๆ</u>								
๙) การให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดภัยธรรมชาติ ต่าง ๆ	๙ ๒.๓	๒๖ ๖.๖	๗๘ ๑๙.๙	๒๑๐ ๕๓.๖	๖๙ ๑๗.๖	๓.๗๗	๗	ดี
<u>การจัดบริการสาธารณะ/สาธารณูปโภค</u>								
๑๐) ถนนมีความสะดวก ปลอดภัยในการสัญจร	๙ ๒.๓	๓๕ ๘.๙	๑๐๖ ๒๗.๐	๑๘๓ ๔๖.๗	๕๙ ๑๕.๑	๓.๖๓	๑๔	ดี
๑๑) ไฟฟ้าแสงสว่างเพียงพอและทั่วถึงทั้งตำบล	๑๖ ๔.๑	๓๗ ๙.๔	๙๔ ๒๔.๐	๑๘๗ ๔๗.๗	๕๘ ๑๔.๘	๓.๕๙	๑๕	ดี
๑๒) น้ำประปามีคุณภาพ	๒๓ ๕.๙	๓๔ ๘.๗	๑๑๐ ๒๘.๑	๑๖๙ ๔๓.๑	๕๖ ๑๔.๓	๓.๕๑	๑๖	ดี
<u>กิจกรรมด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต</u>								
๑๓) การส่งเสริมอาชีพเพื่อพัฒนารายได้ของ ประชาชน	๒๕ ๖.๔	๓๔ ๘.๗	๑๒๓ ๓๑.๔	๑๖๔ ๔๑.๘	๔๖ ๑๑.๗	๓.๔๓	๑๗	ดี
๑๔) การส่งเสริมสุขภาพพลานามัยและการ สาธารณสุข	๔ ๑.๐	๒๗ ๖.๙	๘๙ ๒๒.๗	๒๑๑ ๕๓.๘	๖๑ ๑๕.๖	๓.๗๖	๘	ดี
๑๕) การเล่นกีฬาออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ	๓	๒๔	๑๑๒	๑๙๔	๕๙	๓.๗๑	๑๑	ดี
๑๖) การจัดสวัสดิการของผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ผู้ด้อยโอกาส	๐.๘ ๗	๖.๑ ๒.๒	๒๘.๖ ๗.๓	๔๙.๕ ๒๐.๖	๑๕.๑ ๘.๔	๓.๘๖	๓	ดี
๑๗) การจัดการศึกษาก่อนปฐมวัย (ศูนย์พัฒนา เด็กเล็ก)	๑.๘ ๔ ๑.๐	๕.๖ ๑.๕ ๓.๘	๑๘.๖ ๖.๑ ๑๕.๖	๕๒.๖ ๒๑.๗ ๕๕.๔	๒๑.๔ ๙.๕ ๒๔.๒	๓.๙๗	๑	ดี

ตารางที่ ๒ (ต่อ) ระดับความพึงพอใจ การให้บริการประชาชน การจัดการบริการสาธารณะ และการปฏิบัติราชการ ของเทศบาลตำบลชะรัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

หัวข้อประเมิน / ความหมาย	ระดับความเห็น					เฉลี่ย	อันดับ	แปลความหมาย
						$\bar{X}$		
กิจกรรมด้านศาสนาประเพณี วัฒนธรรมท้องถิ่น (๑๘) การจัดกิจกรรมเกี่ยวกับศาสนา วัฒนธรรมประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น	๓ ๐.๘	๑๙ ๔.๘	๖๒ ๑๕.๘	๒๒๔ ๕๗.๑	๘๔ ๒๑.๔	๓.๙๓	๒	ดี
กิจกรรมด้านวิชาการ (๑๙) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และความรู้ด้านวิชาการแก่ประชาชน	๙ ๒.๓	๒๖ ๖.๖	๘๕ ๒๑.๗	๑๙๖ ๕๐.๐	๗๖ ๑๙.๔	๓.๗๗	๗	ดี

เกณฑ์การแปลผล

ในการสำรวจความพึงพอใจ การให้บริการประชาชน การจัดการบริการสาธารณะ และการปฏิบัติราชการ ของเทศบาลตำบลชะรัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ นำคะแนนที่ได้ไปคำนวณหาค่าเฉลี่ยแล้ว กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย

- ๔.๒๑ - ๕.๐๐ ผลการประเมินความพึงพอใจตามวัตถุประสงค์ของโครงการฯ พอใจอยู่ในระดับดีมาก
- ๓.๔๑ - ๔.๒๐ ผลการประเมินความพึงพอใจตามวัตถุประสงค์ของโครงการฯ พอใจอยู่ในระดับดี
- ๒.๖๑ - ๓.๔๐ ผลการประเมินความพึงพอใจตามวัตถุประสงค์ของโครงการฯ พอใจอยู่ในระดับปานกลาง
- ๑.๘๑ - ๒.๖๐ ผลการประเมินความพึงพอใจตามวัตถุประสงค์ของโครงการฯ พอใจอยู่ในระดับพอใช้
- ๑.๐๐ - ๑.๘๐ ผลการประเมินความพึงพอใจตามวัตถุประสงค์ของโครงการฯ พอใจอยู่ในระดับควรปรับปรุง

จากตารางที่ ๒ จำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจการให้บริการประชาชน การจัดการบริการสาธารณะ และการปฏิบัติราชการ ของเทศบาลตำบลชะรัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่า มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ใน **ระดับดี มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๓** โดยสามารถพิจารณาจัดอันดับ จากผลการประเมินได้ดังนี้

- อันดับ ๑ การจัดการศึกษาก่อนปฐมวัย (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ค่าเฉลี่ย ๓.๙๗
- อันดับ ๒ การจัดกิจกรรมเกี่ยวกับศาสนา วัฒนธรรมประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น ค่าเฉลี่ย ๓.๙๓
- อันดับ ๓ การจัดสวัสดิการของผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ผู้ด้อยโอกาส ค่าเฉลี่ย ๓.๘๖
- อันดับ ๔ การต้อนรับ การให้คำแนะนำ การบริการของเจ้าหน้าที่ การจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการขอรับบริการต่าง ๆ ค่าเฉลี่ย ๓.๘๒
- อันดับ ๕ การจัดเก็บขยะมูลฝอยตามบ้านเรือนและที่สาธารณะ ๓.๘๐
- อันดับ ๖ การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นระดับหมู่บ้าน/ระดับตำบล ค่าเฉลี่ย ๓.๗๙

- อันดับ ๗ การให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดภัยธรรมชาติ และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และ
ความรู้ด้านวิชาการแก่ประชาชน ค่าเฉลี่ย ๓.๗๗
- อันดับ ๘ การปฏิบัติงานได้รวดเร็วเสร็จทันภายในเวลาที่กำหนด และการส่งเสริมสุขภาพพลานามัยและการสาธารณสุข ค่าเฉลี่ย ๓.๗๖
- อันดับ ๙ การเปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็น ไม่มีการทุจริตและสามารถตรวจสอบได้
ค่าเฉลี่ย ๓.๗๔
- อันดับ ๑๐ การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ ค่าเฉลี่ย ๓.๗๓
- อันดับ ๑๑ การเล่นกีฬาออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ ค่าเฉลี่ย ๓.๗๑
- อันดับ ๑๒ การขอใช้รถดูสิ่งปฏิภูม (รถดูตุ่ม) ค่าเฉลี่ย ๓.๖๖
- อันดับ ๑๓ การพนันสารเคมี เพื่อป้องกันและกำจัดโรคติดต่อ ค่าเฉลี่ย ๓.๖๔
- อันดับ ๑๔ ถนนมีความสะดวกปลอดภัยในการสัญจร ค่าเฉลี่ย ๓.๖๓
- อันดับ ๑๕ ไฟฟ้าแสงสว่างเพียงพอและทั่วถึงทั้งตำบล ค่าเฉลี่ย ๓.๕๙
- อันดับ ๑๖ น้ำประปามีคุณภาพ ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑
- อันดับ ๑๗ การส่งเสริมอาชีพเพื่อพัฒนารายได้ของประชาชน ค่าเฉลี่ย ๓.๔๓

ข้อเสนอแนะจากการประเมินความพึงพอใจ

๑. แบบประเมิน ข้อ ๑.๕ ให้กรอกที่อยู่อย่างเดียว ไม่ต้องกรอกข้อมูล ตำบล อำเภอ จังหวัด
๒. ควรประเมินหลังจากใช้บริการจริงและแยกเป็นเรื่องอย่างชัดเจน เพื่อตอบใจห้ความต้องการของประชาชนและการแก้ไขปัญหาที่ตรงจุด
๓. ไฟฟ้าส่องสว่างไม่เพียงพอ
๔. เสียงตามสายได้ยินไม่ทั่วถึง
๕. แก้ไขปัญหาหลักขโมย (หมาก/มะพร้าว)
๖. ให้ขุดลอกคูน้ำสองข้างถนนเพื่อป้องกันน้ำท่วม
๗. พัฒนาหมู่บ้านให้ดียิ่งขึ้น (ม.๕)
๘. ปรับปรุงคุณภาพของน้ำประปาที่เป็นสนิม /สกปรกมาก (ม.๙)
๙. ควรมีการต้อนรับ การแนะนำ บริการให้ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนทันกับเวลา ความต้องการของประชาชน ให้ชาวบ้านมีส่วนร่วมให้มากและครอบคลุมในทุกกิจกรรม พร้อมส่งเสริมอาชีพ สุขภาพ และสวัสดิการต่าง ๆ ของประชาชนให้ทั่วถึงจริง ถูกต้อง ครอบคลุมในทุกภาคส่วนและตรวจสอบได้จริง ๆ
- ๑๐.การจัดเก็บขยะมูลฝอยเข้าไม่ทั่วถึง
- ๑๑.อยากให้จัดกิจกรรมทุกปี (ไม่ระบุกิจกรรม) (ม.๖)
- ๑๒.อยากให้ปรับปรุงคุณภาพน้ำ ประปา (ม.๒) ปรับปรุงได้ทุกอย่างดีมาก
- ๑๓.อยากให้เด็กรุ่นใหม่ได้แสดงความสามารถในการทำงานมากกว่าผู้สูงอายุ
- ๑๔.ควรยกระดับให้กลุ่มวัยรุ่นมีผลงาน
- ๑๕.ปรับปรุงการเก็บขยะเป็นสัปดาห์ละ ๒ ครั้ง