



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลดอนประดู่ โทร. ๐-๗๕๖๑-๐๗๑๕

ที่ พท ๕๖๖๐๑/..... วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนประดู่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลดอนประดู่

ตามที่ เทศบาลตำบลดอนประดู่ ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนประดู่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ที่มาติดต่อใช้บริการด้านต่างๆของเทศบาลตำบลดอนประดู่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลผลสรุปผลสถิติในการปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักปลัดเทศบาล จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนประดู่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบ
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาววรวัลย์ สุขแสง)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นของหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

(ลงชื่อ)

(นางพรศรี เพ็ชรตีบ)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

เพื่อโปรดทราบ รายละเอียดความพึงพอใจเฉลี่ย 86.19

(ลงชื่อ)

(นายสุวิรัตน์ เพชรรัตน์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นของปลัดเทศบาล

(ลงชื่อ)

(นายปลื้ม เชาะปลอด)

ปลัดเทศบาลตำบลดอนประดู่

ความเห็นของนายกเทศมนตรี

(ลงชื่อ)

(นายจรัญ จันท์แก้ว)

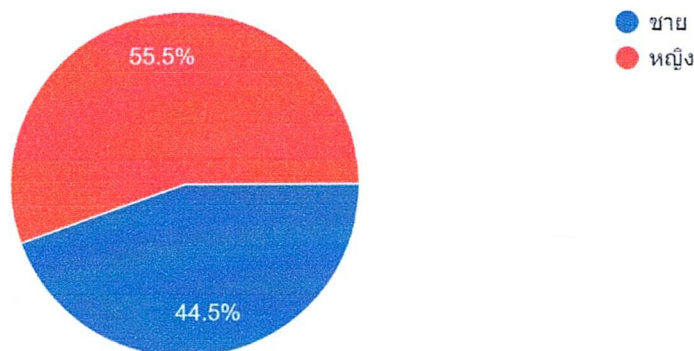
นายกเทศมนตรีตำบลดอนประดู่

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลดอนประดู่ ประจำปี ๒๕๖๖

การศึกษาคำประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนประดู่ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ประชาชนและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนประดู่ ทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลดอนประดู่ จำนวน ๖ งาน ได้แก่ งานทะเบียนพาณิชย์ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานจัดเก็บภาษี งานขออนุญาตก่อสร้าง งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมและด้านอื่นๆ ผู้ประเมินใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยในพื้นที่ที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลดอนประดู่ จำนวน ๒๐๐ คน สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

เพศ

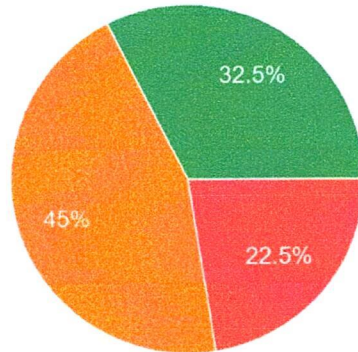
คำตอบ 200 ข้อ



จากผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน ๒๐๐ ราย แบ่งเป็น

- เพศชาย จำนวน ๘๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๕
- เพศหญิง จำนวน ๑๑๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๕

อายุ
คำตอบ 200 ข้อ

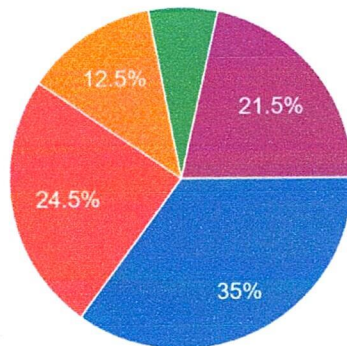


- ต่ำกว่า 18 ปี
- ระหว่าง 18 - 35 ปี
- ระหว่าง 36 - 50 ปี
- มากกว่า 50 ปี

จากผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน 200 ราย แบ่งเป็น

- | | |
|--------------------------|----------------------------------|
| - อายุต่ำกว่า 18 ปี | จำนวน 0 ราย คิดเป็นร้อยละ 0 |
| - อายุระหว่าง 18 - 35 ปี | จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.50 |
| - อายุระหว่าง 36 - 50 ปี | จำนวน 90 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.00 |
| - อายุมากกว่า 50 ปี | จำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.50 |

การศึกษา
คำตอบ 200 ข้อ



- ประถมศึกษา
- มัธยมศึกษา
- ประกาศนียบัตรวิชาชีพ
- อนุปริญญา
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี
- อื่นๆ

จากผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน 200 ราย แบ่งเป็น

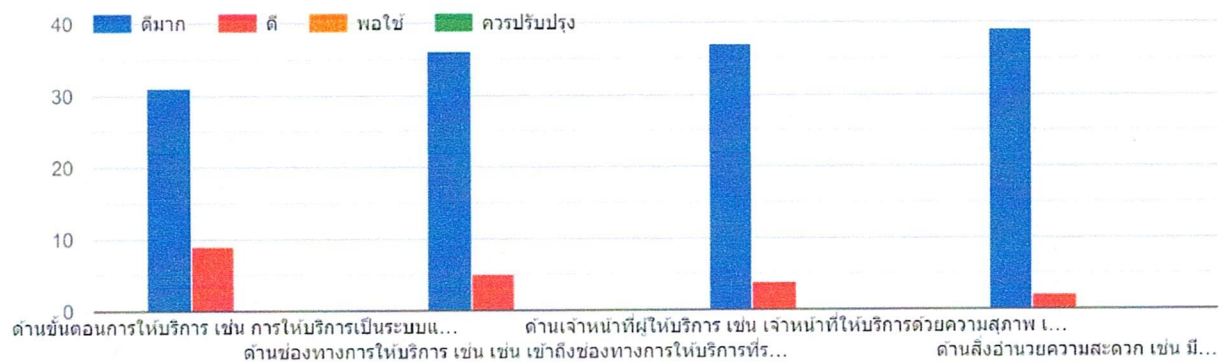
- | | |
|------------------------|----------------------------------|
| - ประถมศึกษา | จำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.00 |
| - มัธยมศึกษา | จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.50 |
| - ประกาศนียบัตรวิชาชีพ | จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.50 |
| - อนุปริญญา | จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.50 |
| - ปริญญาตรี | จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.50 |
| - สูงกว่าปริญญาตรี | จำนวน 0 ราย คิดเป็นร้อยละ 0 |
| - อื่นๆ | จำนวน 0 ราย คิดเป็นร้อยละ 0 |

รายงานผลข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ผลการศึกษาภารกิจด้านงานทะเบียนพาณิชย์ (มีผู้มาใช้บริการ จำนวน ๔๑ คน)

ความพึงพอใจในด้านงานทะเบียนพาณิชย์ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๒ รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๔ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๐ และด้านขั้นตอนการให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๕ ตามลำดับ

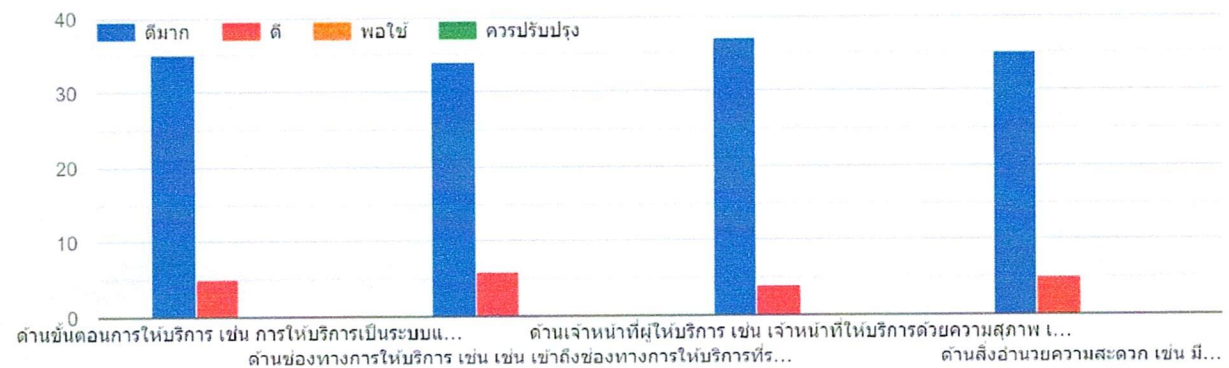
ภารกิจด้านงานทะเบียนพาณิชย์



ผลการศึกษาภารกิจด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (มีผู้มาใช้บริการ จำนวน ๔๐ คน)

ความพึงพอใจในด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๐ รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๐ และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ ตามลำดับ

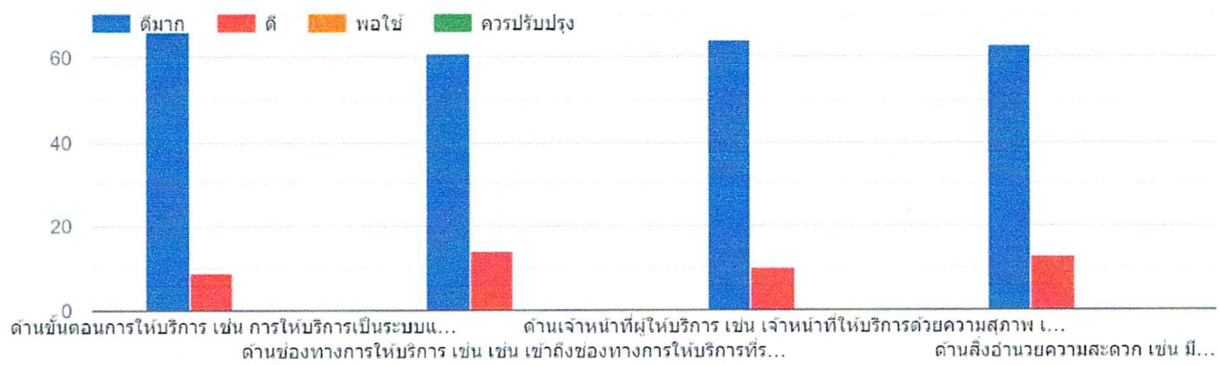
ภารกิจด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย



ผลการศึกษาภารกิจด้านงานจัดเก็บภาษี (มีผู้มาใช้บริการ จำนวน ๗๕ คน)

ความพึงพอใจในด้านงานจัดเก็บภาษี เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๗ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๓๓ ตามลำดับ

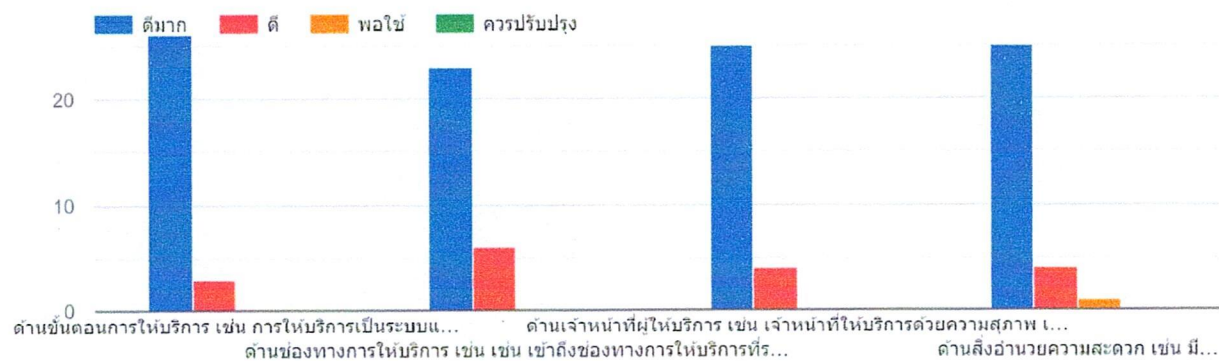
ภารกิจด้านงานจัดเก็บภาษี



ผลการศึกษาภารกิจการขออนุญาตก่อสร้าง (มีผู้มาใช้บริการ จำนวน ๒๙ คน)

ความพึงพอใจในด้านงานขออนุญาตก่อสร้าง เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๖ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๑ และด้านช่องทางการให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๗๙.๓๔ ตามลำดับ

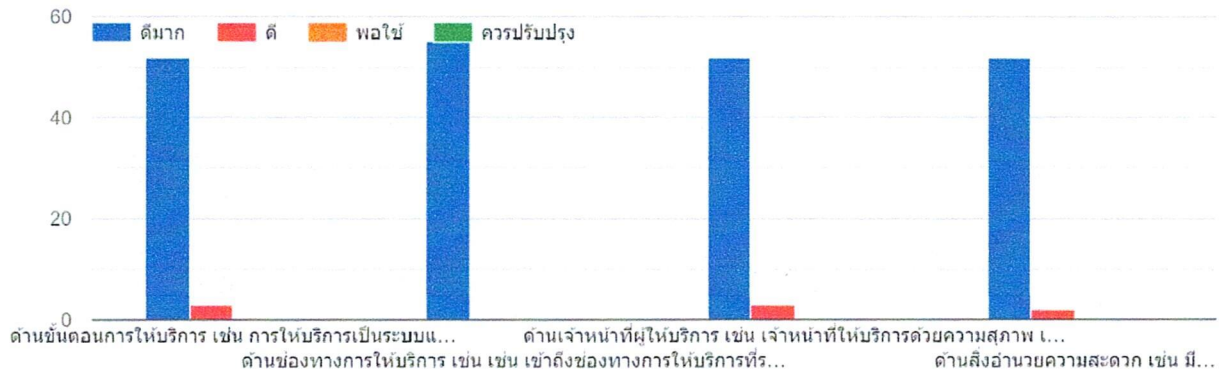
ภารกิจด้านการขออนุญาตก่อสร้าง



ผลการศึกษารายงานด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (มีผู้มาใช้บริการ จำนวน ๕๕ คน)

ความพึงพอใจในด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๕ ตามลำดับ

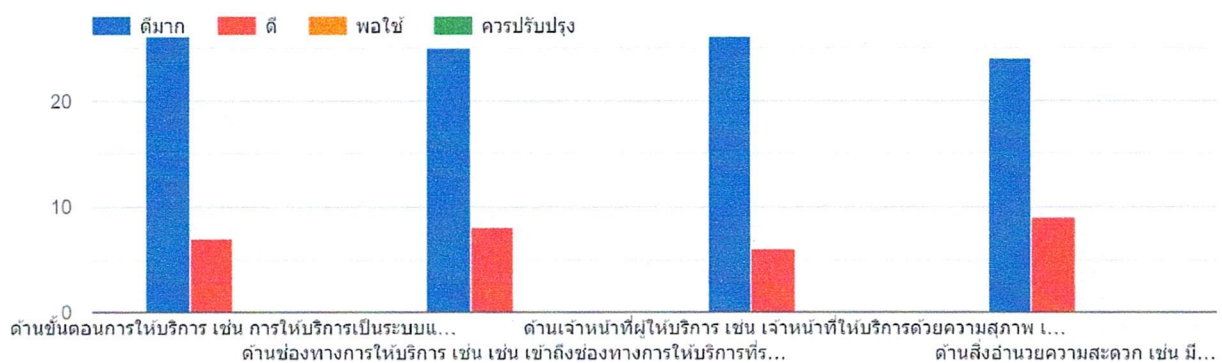
ภารกิจด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการทางสังคม



ผลการศึกษารายงานด้านอื่นๆ (มีผู้มาใช้บริการ จำนวน ๓๓ คน)

ความพึงพอใจในด้านอื่นๆ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๗๙ รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๗๖ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๗๓ ตามลำดับ

ภารกิจด้านอื่นๆ



ตารางสรุปผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนประดู่

ด้านการให้บริการ	ภารกิจงานด้านทะเบียนพาณิชย์	ภารกิจด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษี	ภารกิจด้านการขออนุญาตก่อสร้าง	ภารกิจด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการทางสังคม	ภารกิจอื่นๆ	รวมภารกิจทั้ง ๖ ด้าน
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๗๘.๐๕	๘๗.๕๐	๘๘.๐๐	๘๙.๖๖	๙๔.๕๕	๗๘.๗๙	๘๖.๐๙
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๗๘.๘๐	๘๕.๐๐	๘๑.๓๓	๗๙.๓๔	๑๐๐.๐๐	๗๕.๗๖	๗๓.๓๗
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๐.๒๔	๙๒.๕๐	๘๖.๖๗	๘๖.๒๑	๙๔.๕๕	๗๘.๗๙	๘๘.๑๖
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๕.๑๒	๘๗.๕๐	๘๖.๖๗	๘๖.๒๑	๙๔.๕๕	๗๒.๗๓	๘๗.๑๓
รวม	๘๕.๕๕	๘๘.๑๓	๘๕.๖๗	๘๕.๓๖	๙๕.๙๑	๗๖.๕๒	๘๖.๑๙

ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลดอนประดู่ ตลอดจนปัญหาในการรับบริการและข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการ สามารถนำมากำหนดเป็นข้อเสนอแนะ ได้แก่

๑. การซ่อมแซมถนนหนทางภายในเขตพื้นที่ เนื่องจากเหตุอุทกภัย ทำให้ถนนเสียหาย การเดินทางสัญจรไม่สะดวก
๒. ปัญหาเรื่องน้ำประปาไม่ไหล อยากให้มีการปรับปรุงให้มีการซ่อมแซมให้สามารถใช้งานได้โดยเร็ว อยากให้เพิ่มช่องทางในการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ เพื่อประหยัดเวลาในการเดินทางมาติดต่อ
๓. ขั้นตอนทุกอย่างดีทุกด้านแต่อยากให้ดียิ่งขึ้นไปกว่านี้
๔. ควรลงพื้นที่บ่อยๆ
๕. ควรจัดทางงบประมาณเพื่อมาพัฒนาตำบลให้มากขึ้น