

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลดอนประดู่ ประจำปี ๒๕๖๓

การศึกษาการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนประดู่ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการประชาชนและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนประดู่ ทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลดอนประดู่ จำนวน ๕ งาน ได้แก่ งานทะเบียนพาณิชย์ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานจัดเก็บภาษี งานขออนุญาตก่อสร้าง งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ผู้ประเมินใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยในพื้นที่เก็บข้อมูล จำนวน ๓๗๐ คน สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ผลการศึกษาภารกิจด้านงานทะเบียนพาณิชย์

ความพึงพอใจในด้านงานทะเบียนพาณิชย์ ในส่วนของภาพรวมมีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๒๓ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๐ รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๐ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๐ ตามลำดับ

ผลการศึกษาภารกิจด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจในด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในส่วนของภาพรวมมีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๑๐ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๐ รองลงมาด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๐ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๐ ตามลำดับ

ผลการศึกษาภารกิจด้านงานจัดเก็บภาษี

ความพึงพอใจในด้านงานจัดเก็บภาษี ในส่วนของภาพรวมมีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๓.๘๘ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๙ รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๙๕ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๓ และด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๕ ตามลำดับ

ผลการศึกษาภารกิจการขออนุญาตก่อสร้าง

ความพึงพอใจในด้านภารกิจด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ในส่วนภาพรวมมีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๖๕.๐๘ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ

๙๖.๖๐ รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๔ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๖ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๒ ตามลำดับ

ผลการศึกษารายงานด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจในภารกิจด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในส่วนของภาพรวมมีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๑๙ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๘ รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๕ ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๙ และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๓ ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ	ภารกิจด้านงานทะเบียนพาณิชย์	ภารกิจด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษี	ภารกิจด้านการขออนุญาตก่อสร้าง	ภารกิจด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๕.๓๐	๙๖.๗๐	๙๒.๗๕	๙๖.๖๐	๙๕.๘๓
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๙๕.๒๐	๙๗.๓๐	๙๓.๙๕	๙๕.๒๔	๙๖.๐๙
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๔.๑๐	๙๖.๓๐	๙๕.๖๙	๙๕.๑๖	๙๖.๓๕
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๖.๓๐	๙๔.๑๐	๙๓.๑๓	๙๓.๓๒	๙๖.๔๘
ภาพรวม	๙๕.๒๓	๙๖.๑๐	๙๓.๘๘	๙๕.๐๘	๙๖.๑๙

ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลดอนประดู่ ตลอดจนปัญหาในการรับบริการและข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการ สามารถนำมากำหนดเป็นข้อเสนอแนะ ได้แก่

๑. ข้อเสนอแนะต่อช่องทางการให้บริการ
เสียงตามสายได้ยินไม่ชัดเจน ในบางพื้นที่ไม่ทั่วถึง เช่น ม.๒ ม.๙
๒. ข้อเสนอแนะต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
การซ่อมแซมถนนหนทางภายในเขตพื้นที่