บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลดอนประดู่ โทร ๐-๗๔๖๑-๐๗๑๕

ที่ พท ๕๖๖๐๑/ **วันที่** ๗ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนประดู่ ประจำปี ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลดอนประดู่

ตามที่ เทศบาลตำบลดอนประดู่ ได้จัดทำประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนประดู่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ที่มาติดต่อใช้บริการด้านต่างๆของเทศบาลตำบลดอนประดู่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพธ์ในการปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักปลัดเทศบาล จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนประดู่ ประจำปี ๒๕๖๕ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบ

(ลงชื่อ)

(นางสาววรรวลัญช์ สุขแสง)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด เพื่อโปรดทราบ ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม ร้อยละ 84.98

(ลงชื่อ)

(นายสุวีรพัฒน์ เพชรรัตน์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นปลัดเทศบาล เห็นชอบ/สั่งการ

(ลงชื่อ)

(นายปลื้ม เซาะปลอด)

ปลัดเทศบาลตำบลดอนประดู่

ความเห็นปลัดเทศบาล ทราบ.

(ลงชื่อ)

(นายจรัญ จันทร์แก้ว)

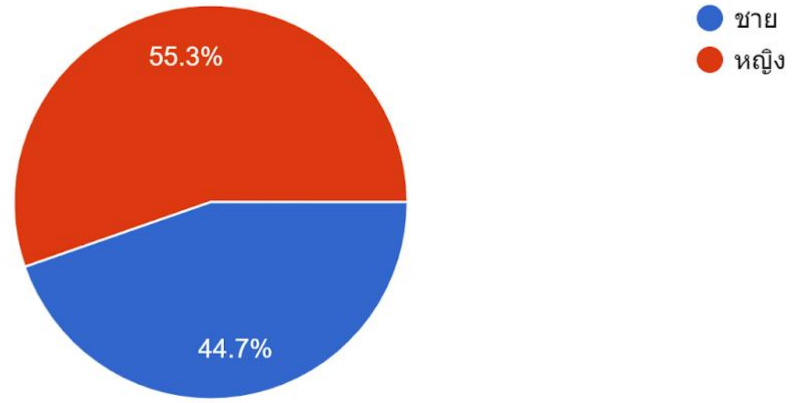
นายกเทศมนตรีตำบลดอนประดู่

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลดอนประดู่ ประจำปี ๒๕๖๕

การศึกษาการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนประดู่ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการประชาชนและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนประดู่ ทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลดอนประดู่ จำนวน ๕ งาน ได้แก่ งานทะเบียนพาณิชย์ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานจัดเก็บภาษี งานขออนุญาตก่อสร้าง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้ประเมินใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยในพื้นที่เก็บข้อมูล จำนวน ๑๕๐ คน สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

เพศ

คำตอบ 150 ข้อ



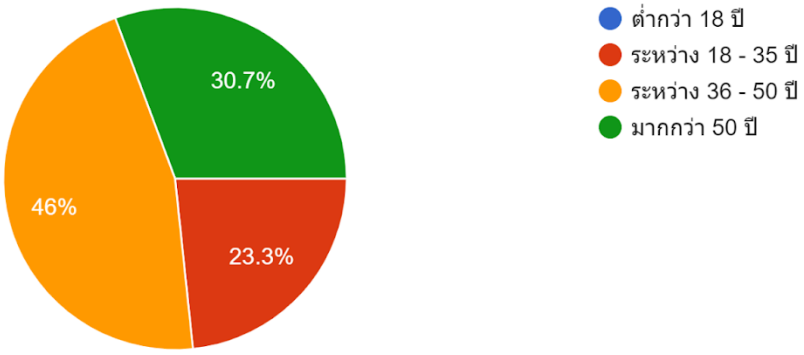
จากผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน ๑๕๐ ราย แบ่งเป็น

เพศชาย จำนวน ๖๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๖๗

เพศหญิง จำนวน ๘๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๓๓

อายุ

คำตอบ 150 ข้อ

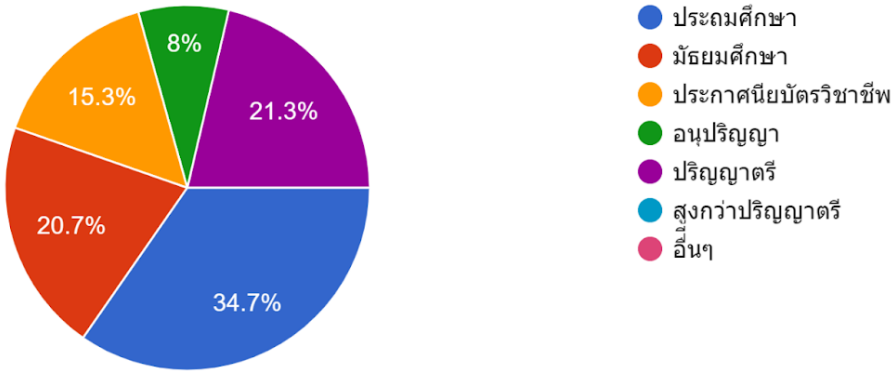


จากผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน ๑๕๐ ราย แบ่งเป็น

- **อายุต่ำกว่า ๑๘ ปี** จำนวน ๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๐
- **อายุระหว่าง ๑๘ – ๓๕ ปี** จำนวน ๓๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๓
- **อายุระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี** จำนวน ๖๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๐
- **อายุมากกว่า ๕๐ ปี** จำนวน ๔๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๖๗

การศึกษา

คำตอบ 150 ข้อ

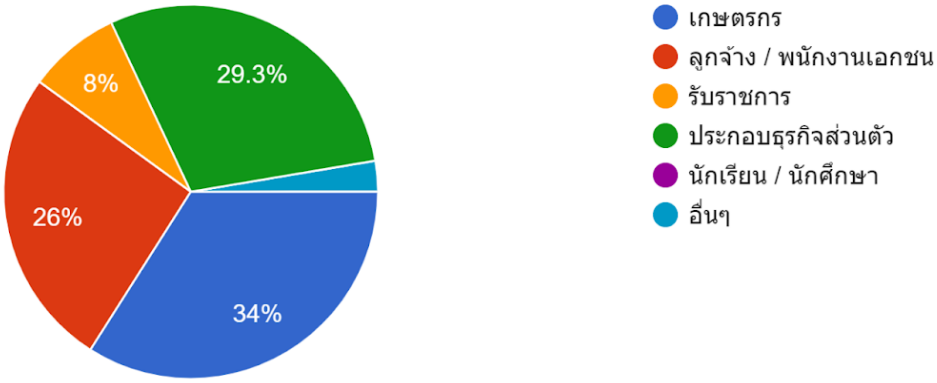


จากผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน ๑๕๐ ราย แบ่งเป็น

- **ประถมศึกษา** จำนวน ๕๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๖๗
- **มัธยมศึกษา** จำนวน ๓๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๖๗
- **ประกาศนียบัตรวิชาชีพ** จำนวน ๒๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๓
- **อนุปริญญา** จำนวน ๑๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐
- **ปริญญาตรี** จำนวน ๓๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๓๓
- **สูงกว่าปริญญาตรี** จำนวน ๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๐
- **อื่นๆ** จำนวน ๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๐

อาชีพ

คำตอบ 150 ข้อ



จากผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน ๑๕๐ ราย แบ่งเป็น

- **เกษตรกร** จำนวน ๕๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐
- **ลูกจ้าง / พนักงานเอกชน** จำนวน ๓๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐
- **รับราชการ** จำนวน ๑๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐
- **ประกอบธุรกิจส่วนตัว** จำนวน ๔๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๓๓
- **นักเรียน / นักศึกษา** จำนวน ๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๐
- **อื่นๆ** จำนวน ๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๗

รายงานผลข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ผลการศึกษาภารกิจด้านงานทะเบียนพาณิชย์ (มีผู้มาใช้บริการ จำนวน ๓๖ คน)

ความพึงพอใจในด้านงานทะเบียนพาณิชย์ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๒ ในด้านช่องทางการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๗ และด้านขั้นตอนการให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓ ตามลำดับ

ผลการศึกษาภารกิจด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (มีผู้มาใช้บริการ จำนวน ๓๐ คน)

ความพึงพอใจในด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารภัย เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๗ รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓ และด้านช่องทางการให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ ตามลำดับ

ผลการศึกษาภารกิจด้านงานจัดเก็บภาษี (มีผู้มาใช้บริการ จำนวน ๖๑ คน)

ความพึงพอใจในด้านงานจัดเก็บภาษี เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๕ รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๙๗ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๓๓ และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๔๑ ตามลำดับ

ผลการศึกษาภารกิจการขออนุญาตก่อสร้าง (มีผู้มาใช้บริการ จำนวน ๒๗ คน)

ความพึงพอใจในด้านงานขออนุญาตก่อสร้าง เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๙ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๑๙ และด้านช่องทางการให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๗๔.๐๗ ตามลำดับ

ผลการศึกษาภารกิจด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (มีผู้มาใช้บริการ จำนวน ๓๙ คน)

ความพึงพอใจในด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๗ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๑ ตามลำดับ

ผลการศึกษาภารกิจด้านอื่นๆ (มีผู้มาใช้บริการ จำนวน ๓๑ คน)

ความพึงพอใจในด้านอื่นๆ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๕ รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๔๒ และด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๑๙ ตามลำดับ

ตารางสรุปผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนประดู่

ด้านการให้บริการ	ภารกิจด้านงานทะเบียนพาณิชย์	ภารกิจด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษี	ภารกิจด้านการขออนุญาตก่อสร้าง	ภารกิจด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ภารกิจอื่นๆ	รวมภารกิจทั้ง ๖ ด้าน
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๓.๓๓	๘๓.๓๓	๘๕.๒๕	๘๘.๘๙	๙๒.๓๑	๘๐.๖๕	**๘๕.๖๓**
๒.ด้านช่องทางการให้บริการ	๙๑.๖๗	๘๐.๐๐	๗๕.๔๑	๗๔.๐๗	๑๐๐.๐๐	๗๔.๑๙	**๘๒.๕๖**
๓.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๑.๖๗	๘๖.๖๗	๘๑.๙๗	๘๕.๑๙	๙๒.๓๑	๗๗.๔๒	**๘๕.๘๗**
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๗.๒๒	๘๓.๓๓	๘๐.๓๓	๘๕.๑๙	๙๔.๘๗	๗๔.๑๙	**๘๕.๘๖**
รวม	**๙๐.๙๗**	**๘๓.๓๓**	**๘๐.๗๔**	**๘๓.๓๔**	**๙๔.๘๗**	**๗๖.๖๑**	**๘๔.๙๘**

ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลดอนประดู่ ตลอดจนปัญหาในการรับบริการและข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการ สามารถนำมากำหนดเป็นข้อเสนอแนะ ได้แก่

๑. ข้อเสนอแนะต่อช่องทางการให้บริการ

- เสียงตามสายได้ยินไม่ชัดเจน ในบางพื้นที่ไม่ทั่วถึง เช่น ม.๒ ม.๙
- เพิ่มช่องทางการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ เช่น การชำระเงินค่าภาษี การยื่นคำร้องต่างๆ

๒. ข้อเสนอแนะต่อสิ่งอานวยความสะดวก

- การซ่อมแซมถนนหนทางภายในเขตพื้นที่
- ปัญหาเรื่องน้ำประปาไม่ไหล อยากให้มีการปรับปรุงให้มีการซ่อมแซมให้สามารถใช้งานได้โดยเร็ว