



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลดอนประดู่ โทร. ๐-๗๔๖๑-๐๗๑๕

ที่ พท ๕๖๖๐๑/ วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนประดู่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลดอนประดู่

ตามที่ เทศบาลตำบลดอนประดู่ ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนประดู่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ที่มาติดต่อใช้บริการด้านต่างๆของเทศบาลตำบลดอนประดู่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลผลสรุปผลลัพท์ในการปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักปลัดเทศบาล จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนประดู่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบ
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาววรวลัญช์ สุขแสง)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นของหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

(ลงชื่อ)

(นางพรศรี เพ็ชรดีป)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(ลงชื่อ)

(นายสุวิทย์ พัฒน์ เพชรรัตน์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล,

ความเห็นของปลัดเทศบาล

(ลงชื่อ)

(นายปลื้ม เชาะปลอด)

ปลัดเทศบาลตำบลดอนประดู่

ความเห็นของนายกเทศมนตรี

(ลงชื่อ)

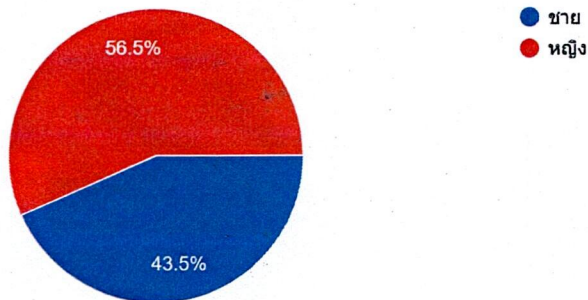
(นายธนัท จันทรแก้ว)

นายกเทศมนตรีตำบลดอนประดู่

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลดอนประดู่ ประจำปี ๒๕๖๘

การศึกษการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนประดู่ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการประชาชนและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนประดู่ ทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลดอนประดู่ จำนวน ๖ งาน ได้แก่ งานทะเบียนพาณิชย์ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานจัดเก็บภาษี งานขออนุญาตก่อสร้าง งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมและด้านอื่นๆ ผู้ประเมินใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยในพื้นที่ที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลดอนประดู่ จำนวน ๒๓๐ คน สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

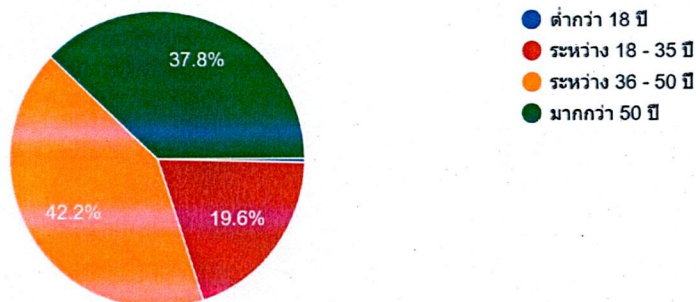
เพศ
คำตอบ 230 ข้อ



จากผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน ๒๓๐ ราย แบ่งเป็น

- เพศชาย จำนวน ๑๓๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๕๐
- เพศหญิง จำนวน ๑๐๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๕๐

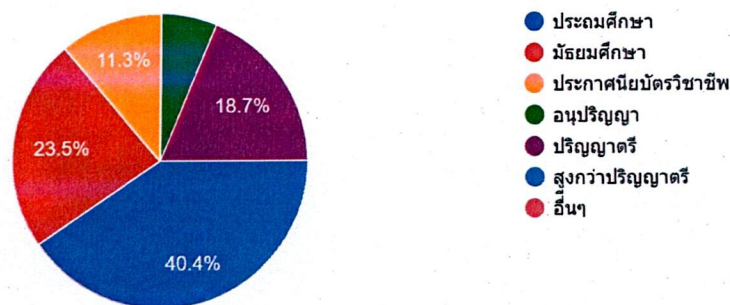
อายุ
คำตอบ 230 ข้อ



จากผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน 230 ราย แบ่งเป็น

- | | |
|--------------------------|----------------------------------|
| - อายุต่ำกว่า 18 ปี | จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.40 |
| - อายุระหว่าง 18 - 35 ปี | จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.60 |
| - อายุระหว่าง 36 - 50 ปี | จำนวน 87 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.80 |
| - อายุมากกว่า 50 ปี | จำนวน 97 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.20 |

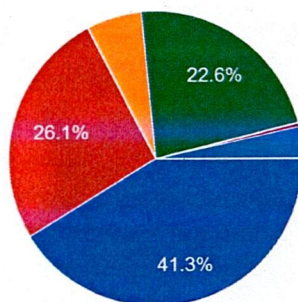
การศึกษา
คำตอบ 230 ข้อ



จากผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน 230 ราย แบ่งเป็น

- | | |
|------------------------|----------------------------------|
| - ประถมศึกษา | จำนวน 93 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.40 |
| - มัธยมศึกษา | จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.50 |
| - ประกาศนียบัตรวิชาชีพ | จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.30 |
| - อนุปริญญา | จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.40 |
| - ปริญญาตรี | จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.70 |
| - สูงกว่าปริญญาตรี | จำนวน 0 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.00 |
| - อื่นๆ | จำนวน 0 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.00 |

อาชีพ
คำตอบ 230 ข้อ



- เกษตรกร
- ลูกจ้าง / พนักงานเอกชน
- รับราชการ
- ประกอบธุรกิจส่วนตัว
- นักเรียน / นักศึกษา
- อื่นๆ

จากผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน ๒๓๐ ราย แบ่งเป็น

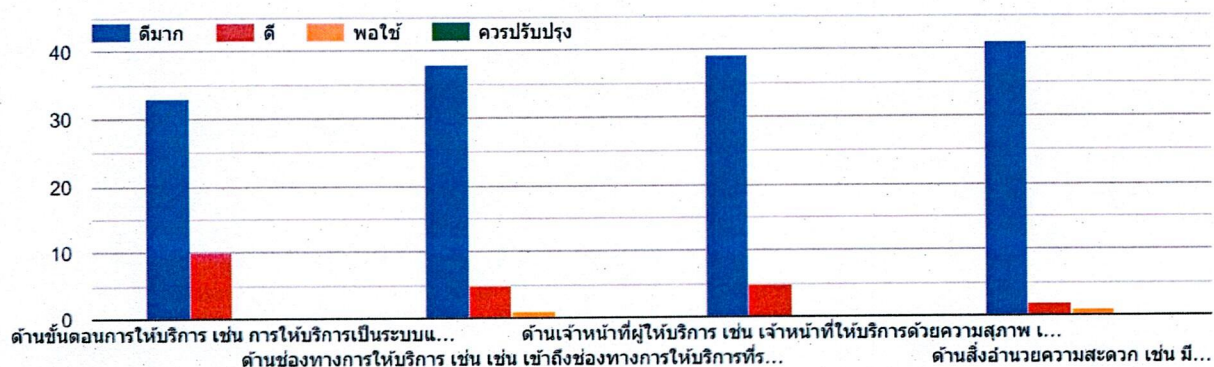
- เกษตรกร	จำนวน ๙๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๓๐
- ลูกจ้าง/พนักงานเอกชน	จำนวน ๖๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๑๐
- รับราชการ	จำนวน ๑๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖.๑๐
- ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๕๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๖๐
- นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๐
- อื่นๆ	จำนวน ๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๐

รายงานผลข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ผลการศึกษาภารกิจด้านงานทะเบียนพาณิชย์ (มีผู้มาใช้บริการ จำนวน ๔๔ คน)

ความพึงพอใจในด้านงานทะเบียนพาณิชย์ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๘ รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๔ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓๖ และด้านขั้นตอนการให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๘ ตามลำดับ

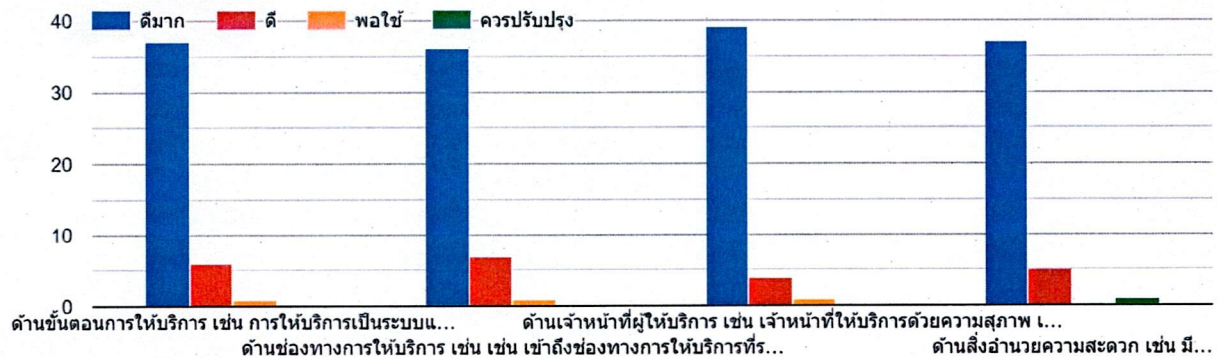
ภารกิจด้านงานทะเบียนพาณิชย์



ผลการศึกษาภารกิจด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (มีผู้มาใช้บริการ จำนวน ๔๔ คน)

ความพึงพอใจในด้านการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๔ รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓๗ ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๙ และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๒ ตามลำดับ

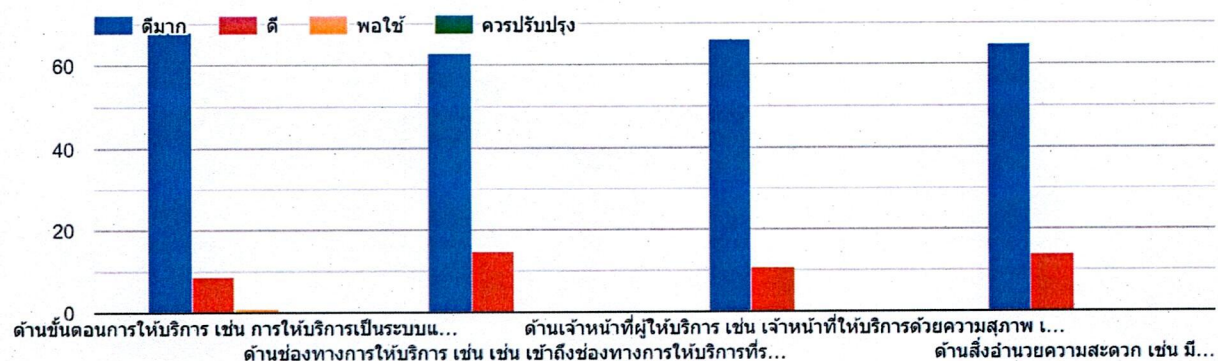
ภารกิจด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย



ผลการศึกษาภารกิจด้านงานจัดเก็บภาษี (มีผู้มาใช้บริการ จำนวน ๗๘ คน)

ความพึงพอใจในด้านการงานจัดเก็บภาษี เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๑๘ รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๙๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓ และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๗๗ ตามลำดับ

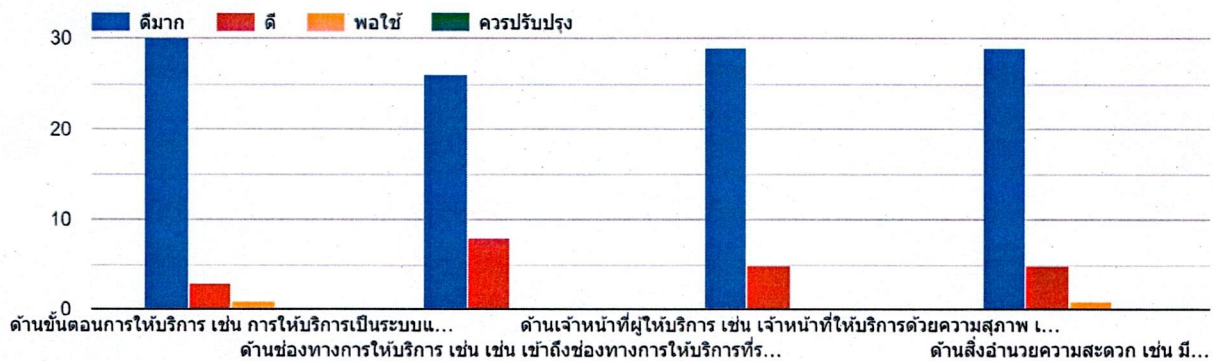
ภารกิจด้านงานจัดเก็บภาษี



ผลการศึกษาภารกิจการขออนุญาตก่อสร้าง (มีผู้มาใช้บริการ จำนวน ๓๔ คน)

ความพึงพอใจในดำเนินงานขออนุญาตก่อสร้าง เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๔ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๙ และด้านช่องทางการให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๗๖.๔๗ ตามลำดับ

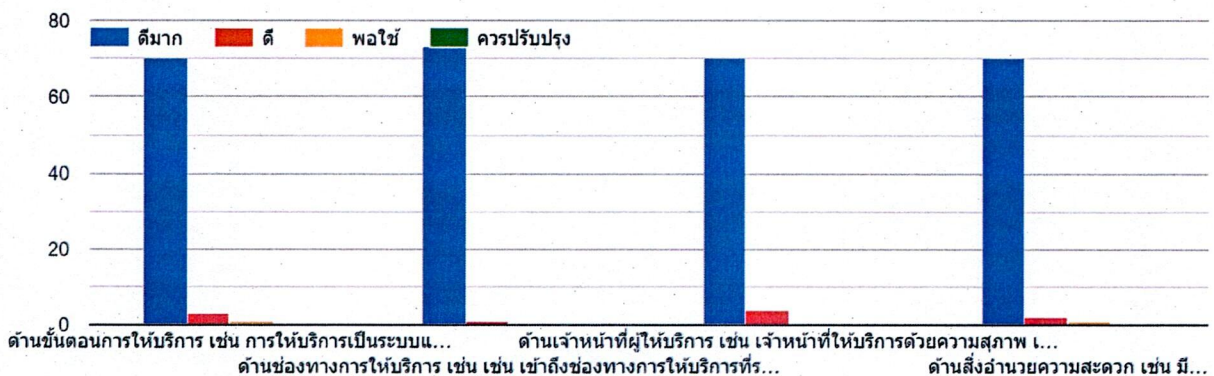
ภารกิจด้านการขออนุญาตก่อสร้าง



ผลการศึกษาภารกิจด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (มีผู้มาใช้บริการ จำนวน ๗๔ คน)

ความพึงพอใจในดำเนินงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๕ รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๕ และ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๙ ตามลำดับ

ภารกิจด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการทางสังคม



ผลการศึกษาภารกิจด้านอื่นๆ (มีผู้มาใช้บริการ จำนวน ๓๕ คน)

ความพึงพอใจในด้านอื่นๆ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๐ รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๑๔ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๒๙ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๓ ตามลำดับ

ตารางสรุปผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนประดู่

ด้านการให้บริการ	ภารกิจงานด้านทะเบียนพาณิชย์	ภารกิจด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษี	ภารกิจด้านการขออนุญาตก่อสร้าง	ภารกิจด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการทางสังคม	ภารกิจอื่นๆ	รวมภารกิจทั้ง ๖ ด้าน
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๗๗.๒๘	๘๔.๐๙	๘๗.๑๘	๘๘.๒๔	๙๔.๕๙	๗๗.๑๔	๘๔.๗๕
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๘๖.๓๗	๘๑.๘๒	๘๐.๗๗	๗๖.๔๗	๙๘.๖๕	๗๔.๒๙	๘๓.๐๖
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๘๘.๖๔	๘๘.๖๔	๘๕.๙	๘๕.๒๙	๙๔.๕๙	๘๐.๐๐	๘๗.๑๘
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๓.๑๘	๘๖.๓๗	๘๓.๓๓	๘๕.๒๙	๙๕.๙๕	๗๑.๔๓	๘๕.๙๓
รวม	๘๖.๓๗	๘๕.๒๓	๘๔.๓๐	๘๓.๘๒	๙๕.๙๕	๗๕.๗๒	๘๕.๒๓

ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลดอนประดู่ ตลอดจนปัญหาในการรับบริการและข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการ สามารถนำมากำหนดเป็นข้อเสนอแนะ ได้แก่

๑. ขั้นตอนทุกอย่างดีทุกด้านแต่อยากให้ดียิ่งขึ้นไปกว่านี้
๒. ควรจัดทำงบประมาณเพื่อมาพัฒนาตำบลให้มากขึ้น
๓. ควรติดตั้งกล้องวงจรปิดบ้างติดตั้งให้หลายๆจุดในแต่ละพื้นที่นั้นเพื่อเวลาที่เหตุอะไรได้ดูได้
๔. ควรขุดลอกคู/คลองตั้งแต่เนิ่นๆเพราะความป้องกันการเกิดอุทกภัยให้น้อยกว่าปีที่ผ่านมา
๕. อยากให้เพิ่มช่องทางในการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ เพื่อประหยัดเวลาในการเดินทางมาติดต่อ
๖. การซ่อมแซมถนนหนทางภายในเขตพื้นที่ เนื่องจากเหตุอุทกภัย ทำให้ถนนเสียหาย การเดินทางสัญจรไม่สะดวก
๗. เสียงตามสายได้ยินไม่ชัดเจน ในบางพื้นที่ไม่ถึงทั่วถึง เช่น ม.๒ ม.๙
๘. ปัญหาเรื่องน้ำประปาไม่ไหล อยากให้มีการปรับปรุงให้มีการซ่อมแซมให้สามารถใช้งานได้โดยเร็ว
๙. ควรลงพื้นที่บ่อยๆ เพื่อรับฟังปัญหาของประชาชน