



## รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ  
เทศบาลเมืองตากใบ อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เทศบาลเมืองตากใบ  
อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส

# รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน

## เทศบาลเมืองตากใบ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองตากใบ อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ มีผลการประเมิน ดังนี้

### ๑. จำนวนผู้ใช้บริการของแต่ละสำนัก/กอง

ลำดับที่	การบริการ	จำนวน (คน)	หมายเหตุ
๑	สำนักปลัด	๒,๖๗๒	
๒	กองคลัง	๘๔๓	
๓	กองช่าง	๙๙	
๔	กองการศึกษา	๑๕๐	
๕	กองสาธารณสุข	๕๕๑	
๖	กองยุทธศาสตร์และแผนงาน	๒๓๔	
๗	กองสวัสดิการและสังคม	๔๗๙	
รวมทั้งสิ้น		๕,๐๒๘	

### ๒. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับที่	การบริการ	จำนวน (คน)	หมายเหตุ
๑	สำนักปลัด	๑๕๘	
๒	กองคลัง	๑๐๐	
๓	กองช่าง	๕๐	
๔	กองการศึกษา	๑๐๐	
๕	กองสาธารณสุข	๑๐๐	
๖	กองยุทธศาสตร์และแผนงาน	๕	
๗	กองสวัสดิการและสังคม	๑๐๐	
รวมทั้งสิ้น		๖๑๓	

### ๓. ช่องทางที่ใช้ในการประเมิน

ลำดับที่	ช่องทางการให้บริการ	จำนวน (คน)	หมายเหตุ
๑	กรอกผ่านแบบฟอร์มที่สำนักงาน	๖๐๓	
๒	ผ่านคิวอาร์โคด	๕	
๓	ช่องทางอื่นๆ	๕	เว็บไซต์เทศบาล
๔	ไม่แสดงความคิดเห็น	๔๔๑๕	

### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถาม ใช้ค่าร้อยละประกอบการประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยแยกเป็นสำนัก/กอง ซึ่งมีผู้เข้าตอบแบบประเมินทั้งหมด ๖๑๓ คน

ร้อยละความพึงพอใจของแต่ละสำนัก/กอง									
ลำดับที่	หัวข้อการประเมิน	สำนักปลัด	สำนักปลัด	กองคลัง	กองช่าง	กองสาธารณสุขฯ	กองการศึกษา	กองยุทธฯ	กองสวัสดิการฯ
		งานทะเบียนฯ	งานนิติการ						
	<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>								
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี วางตัวเหมาะสม	๙๕.๐๖	๙๗.๕	๘๒.๔	๙๗.๒	๙๙.๒	๙๙.๗๓	๗๒	๙๒
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๙๐.๔	๑๐๐	๗๙	๙๔	๙๖.๖	๙๘.๘	๗๒	๙๒
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๙๐	๙๒.๕	๗๘.๘	๙๗.๖	๙๒.๘	๙๙.๔๖	๗๒	๙๒
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๘๘.๔	๙๕	๗๗.๖	๙๔.๔	๙๖.๒	๙๘.๙๓	๖๘	๙๒
	<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>								
๕	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๘๔.๗๓	๙๒.๕	๖๗.๔	๘๗.๒	๙๔.๔	๖๐	๗๖	๙๒
๖	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๙๑.๗๓	๙๒.๕	๗๔	๙๔	๙๖.๒	๑๐๐	๘๔	๙๒
๗	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๘๘	๙๕	๗๔	๘๘.๔	๘๙	๙๙.๗๓	๘๔	๙๒
๘	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๙๔.๕๓	๘๗.๕	๗๕.๒	๙๐.๔	๙๔.๘	๑๐๐	๙๒	๙๒
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>								
๙	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๙๕.๗๓	๙๒.๕	๘๑.๒	๙๒.๘	๙๕.๖	๙๘.๘	๗๖	๙๒
๑๐	มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๙๙.๐๖	๙๐	๗๓.๔	๘๙.๒	๙๑.๖	๖๐.๗๓	๙๒	๙๒
๑๑	มีการจัดสถานที่ให้บริการ และอาคารอย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๙๒.๑๓	๙๗.๕	๗๙.๔	๘๖	๙๗.๘	๑๐๐	๘๔	๙๒
๑๒	อาคาร สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๙๕.๘๖	๑๐๐	๘๑	๙๔.๘	๙๘.๒	๑๐๐	๘๔	๙๒

## ๕. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ โดยสรุปเป็นภาพรวมหัวข้อการประเมิน

ลำดับที่	หัวข้อการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจของแต่ละสำนัก/กอง							
		สำนักปลัด	สำนักปลัด	กองคลัง	กองช่าง	กองสาธารณสุขฯ	กองการศึกษา	กองยุทธฯ	กองสวัสดิการฯ
		งานทะเบียนฯ	งานนิติการ						
๑	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๐.๙๗	๙๖.๒๕	๗๙.๔๕	๙๕.๘	๙๖.๒	๙๙.๒๓	๗๑	๙๒
๒	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๘๙.๗๙	๙๑.๘๘	๗๒.๖๕	๙๐	๙๓.๖	๘๙.๘๓	๘๔	๙๒
๓	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๓.๐๙	๙๕	๗๘.๗๕	๙๐.๗	๙๕.๘	๘๙.๙๓	๘๔	๙๒

### ๕.๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจ กองที่ได้รับการประเมินความพึงพอใจมากที่สุด คือ กองการศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๓ รองลงมา สำนักปลัดเทศบาล (งานนิติการ) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๕ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒ กองช่าง คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘ กองสวัสดิการและสังคม คิดเป็นร้อยละ ๙๒ สำนักปลัด(งานทะเบียนฯ) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๗ กองคลัง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๔๕ และลำดับสุดท้าย กองยุทธศาสตร์และแผนงาน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๐๐ ตามลำดับ

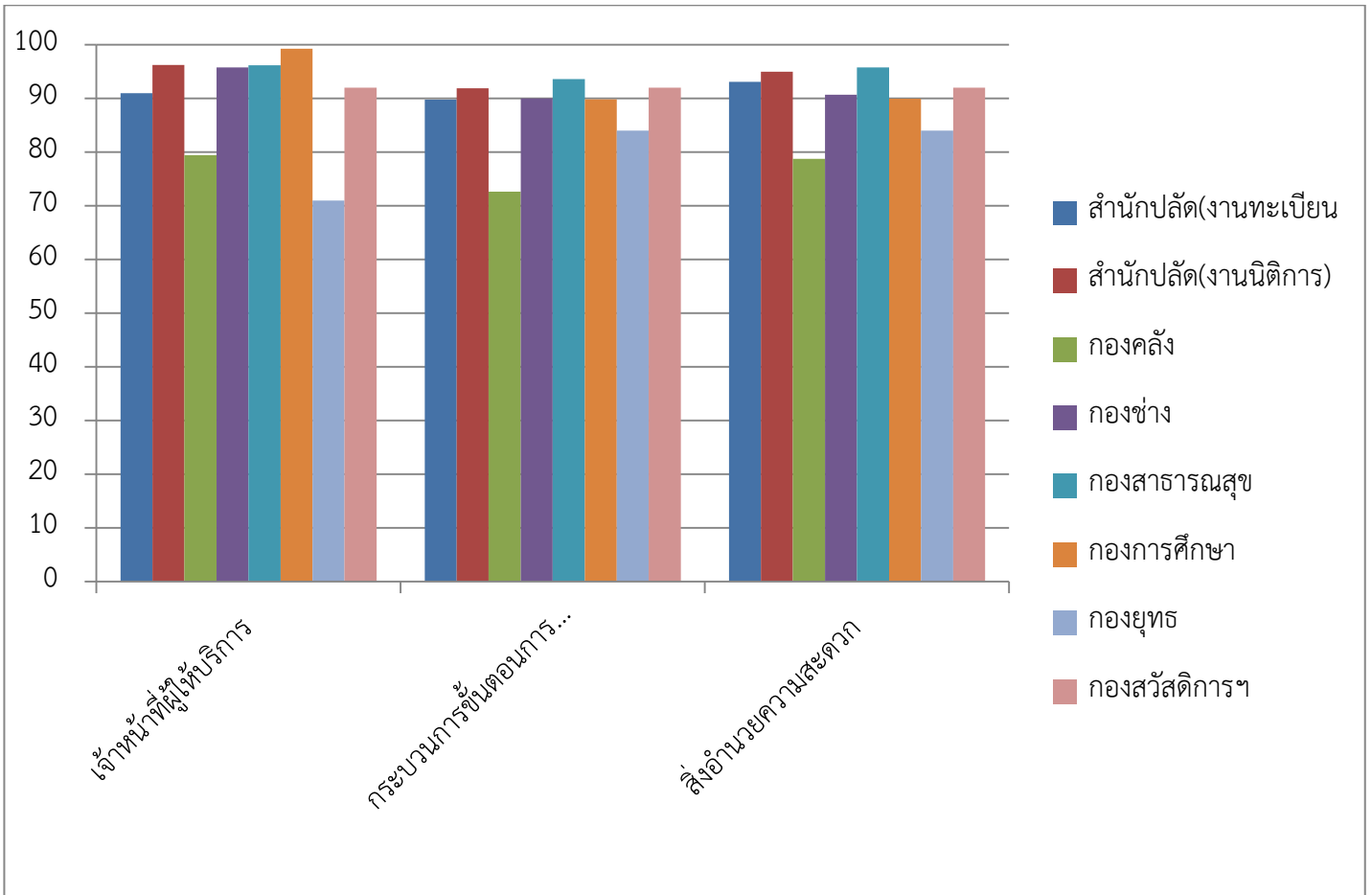
### ๕.๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจ กองที่ได้รับการประเมินความพึงพอใจมากที่สุด คือ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖ รองลงมา กองสวัสดิการและสังคม คิดเป็นร้อยละ ๙๒ สำนักปลัดเทศบาล (งานนิติการ) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๘ กองช่าง คิดเป็นร้อยละ ๙๐ กองการศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๓ สำนักปลัด (งานทะเบียนฯ) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๗๙ กองยุทธศาสตร์และแผนงาน คิดเป็นร้อยละ ๘๔ และลำดับสุดท้าย กองคลัง คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๖๕ ตามลำดับ

### ๕.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการประเมินความพึงพอใจ กองที่ได้รับการประเมินความพึงพอใจมากที่สุด คือ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘ รองลงมา สำนักปลัดเทศบาล (งานนิติการ) คิดเป็นร้อยละ ๙๕ สำนักปลัด (งานทะเบียนฯ) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๙ กองสวัสดิการและสังคม คิดเป็นร้อยละ ๙๒ กองช่าง คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗ กองการศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๙๓ กองยุทธศาสตร์และแผนงาน คิดเป็นร้อยละ ๘๔ และลำดับสุดท้าย กองคลัง คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๗๕ ตามลำดับ

กราฟแสดงร้อยละผลความพึงพอใจของประชาชน ภาพรวมของเทศบาลเมืองตากใบ



## ๖. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองตากใบ อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ทำให้เห็นความสามารถในการให้บริการ และความพึงพอใจขอประชาชนในการให้บริการ ซึ่งเป็นข้อมูลเพื่อนำไปพัฒนาการดำเนินงานของเทศบาลเมืองตากใบต่อไป

๖.๑ จากผลการประเมินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า การให้บริการของกองยุทธศาสตร์และแผนงาน (การให้บริการข้อมูลข่าวสาร) อยู่ลำดับสุดท้าย ทั้งนี้อาจเนื่องจาก ปัจจุบัน การขอข้อมูลข่าวสาร ประชาชนจะเข้าถึงเว็บไซต์ มากกว่าการเข้ามารับการบริการที่สำนักงานเทศบาลเมืองตากใบ จึงขอเสนอแนะให้เทศบาลเมืองตากใบ ดำเนินการดังนี้

๑. การเปลี่ยนตัวชี้วัด ทางด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้สอดคล้องกับการดำเนินการในปัจจุบัน อย่างเช่น เจ้าหน้าที่ให้บริการที่รวดเร็ว ให้คำแนะนำที่ดี ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ เป็นต้น

๒. การให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในการตอบแบบวัดความพึงพอใจ โดยทุกครั้งที่มีการสอบถาม การแจ้งเตือน หลังให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้ว เน้นย้ำการส่งแบบประเมินให้ผู้รับบริการ เพื่อเป็นอีกช่องทางหนึ่งให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็น และประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

๖.๒ จากการประเมินกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า กองคลัง (การรับชำระภาษี) อยู่ลำดับสุดท้าย จึงขอเสนอแนะให้เทศบาลเมืองตากใบ ดำเนินการดังนี้

๑. เพิ่มกระบวนการให้บริการที่หลากหลาย อย่างเช่น การรับชำระภาษีผ่านธนาคาร

๒. มีการจัดเผยแพร่กระบวนการขั้นตอนการให้บริการให้แก่ประชาชนได้รับทราบ และดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ ในขั้นตอนการให้บริการ

๖.๓ จากการสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า กองคลัง (การรับชำระภาษี) อยู่ลำดับสุดท้าย จึงขอเสนอแนะให้เทศบาลเมืองตากใบ ดำเนินการดังนี้

๑. เพิ่มเครื่องมืออุปกรณ์ และระบบต่างๆในการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน รวมทั้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

๒. มีการจัดสถานที่การให้บริการอย่างเหมาะสม

๓. อำนวยความสะดวกในการให้บริการนอกสถานที่