



รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ
เทศบาลเมืองตากใบ อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เทศบาลเมืองตากใบ
อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน

เทศบาลเมืองตากใบ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองตากใบ อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. จำนวนผู้ใช้บริการของแต่ละสำนัก/กอง

ลำดับที่	การบริการ	จำนวน (คน)	หมายเหตุ
๑	สำนักปลัด	๒๕๗๘	
๒	กองคลัง	๗๓	
๓	กองช่าง	๑๐๖	
๔	กองการศึกษา	๓๔๔	
๕	กองสาธารณสุข	๑๔๗	
๖	กองยุทธศาสตร์และแผนงาน	๗๘๖	
๗	กองสวัสดิการและสังคม	๔๖๑	
รวมทั้งสิ้น		๔,๐๙๕	

๒. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับที่	การบริการ	จำนวน (คน)	หมายเหตุ
๑	สำนักปลัด	๑๒๐	
๒	กองคลัง	๒๕	
๓	กองช่าง	๔๒	
๔	กองการศึกษา	๓๔๔	
๕	กองสาธารณสุข	๕๐	
๖	กองยุทธศาสตร์และแผนงาน	๑๑๐	
๗	กองสวัสดิการและสังคม	๑๐๐	
รวมทั้งสิ้น		๗๙๑	

๓. ช่องทางที่ใช้ในการประเมิน

ลำดับที่	ช่องทางการให้บริการ	จำนวน (คน)	หมายเหตุ
๑	กรอกผ่านแบบฟอร์มที่สำนักงาน	๖๘๑	
๒	ผ่านคิวอาร์โคด	๕	
๓	ช่องทางอื่นๆ	๑๐๕	เว็บไซต์เทศบาล
๔	ไม่แสดงความคิดเห็น	๓๓๐๔	

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถาม ใช้ค่าร้อยละประกอบการประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยแยกเป็นสำนัก/กอง ซึ่งมีผู้เข้าตอบแบบประเมินทั้งหมด ๗๙๑ คน

ร้อยละความพึงพอใจของแต่ละสำนัก/กอง

ลำดับที่	หัวข้อการประเมิน	สำนักปลัด	กองคลัง	กองช่าง	กองสาธารณสุขฯ	กองการศึกษา	กองยุทธศาสตร์ฯ	กองสวัสดิการฯ
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี วางตัวเหมาะสม	๙๕.๘	๘๖.๔	๘๒.๓๘	๘๘	๙๗.๓๐	๐.๐๐	๘๒.๖
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๙๔.๖	๘๗.๒	๘๐	๘๐	๙๘.๕๐	๐.๐๐	๘๒.๖
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๙๒.๖	๘๒.๔	๘๒.๘๖	๘๑	๙๙.๗๐	๐.๐๐	๘๒.๖
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๙๐.๖	๘๐	๘๐	๘๓	๙๙.๑๐	๐.๐๐	๘๒.๖
	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
๕	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๘๘.๔	๗๗.๖	๗๙.๐๕	๘๓	๗๓.๔๐	๒๑.๓๓	๘๒.๖
๖	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๙๔.๖	๘๐.๘	๗๖.๖๗	๘๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๘๕.๘
๗	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๙๒.๘	๗๖	๗๙.๐๕	๘๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๘๓.๘
๘	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๙๒.๘	๗๙.๒	๗๗.๖๒	๘๓	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๙๐.๘
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๙	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๙๕.๖	๘๓.๒	๖๐.๔๘	๖๐	๙๙.๖๐	๙๘.๒๗	๐
๑๐	มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๙๒	๗๖	๘๕.๗๑	๘๐	๙๓.๐๐	๖๔.๗๙	๐
๑๑	มีการจัดสถานที่การให้บริการ และอาคารอย่างชัดเจน สะอาด เหมาะสม	๙๖.๖	๘๒.๔	๘๐	๖๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๐
๑๒	อาคาร สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๙๗.๖	๗๗.๖	๘๐	๘๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๐

๕. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ โดยสรุปเป็นภาพรวมหัวข้อการประเมิน

ร้อยละความพึงพอใจของแต่ละสำนัก/กอง								
ลำดับที่	หัวข้อการประเมิน	สำนักปลัด	กองคลัง	กองช่าง	กองสาธารณสุขฯ	กองการศึกษา	กองยุทธศาสตร์ฯ	กองสวัสดิการฯ
๑	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๐.๙๗	๘๔	๘๑.๓๑	๘๓	๙๘.๖๕	๐.๐๐	๘๒.๖
๒	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๘๙.๗๙	๗๘.๔๐	๗๘.๐๙๘	๘๑.๕	๙๓.๓๕	๘๐.๓๓	๘๕.๗๕
๓	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๓.๐๙	๗๙.๘	๗๖.๕๔๘	๗๐	๙๘.๑๕	๙๐.๗๗	๐

๕.๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจ กองที่ได้รับการประเมินความพึงพอใจมากที่สุด คือ กองการศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๕ รองลงมา สำนักปลัดเทศบาล คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๗ กองคลัง คิดเป็นร้อยละ ๘๔ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ ๘๓ กองสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖ และ กองช่าง คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๓๑ ตามลำดับ ในส่วนกองยุทธศาสตร์และแผนงาน มิได้มีการประเมินในหัวข้อนี้

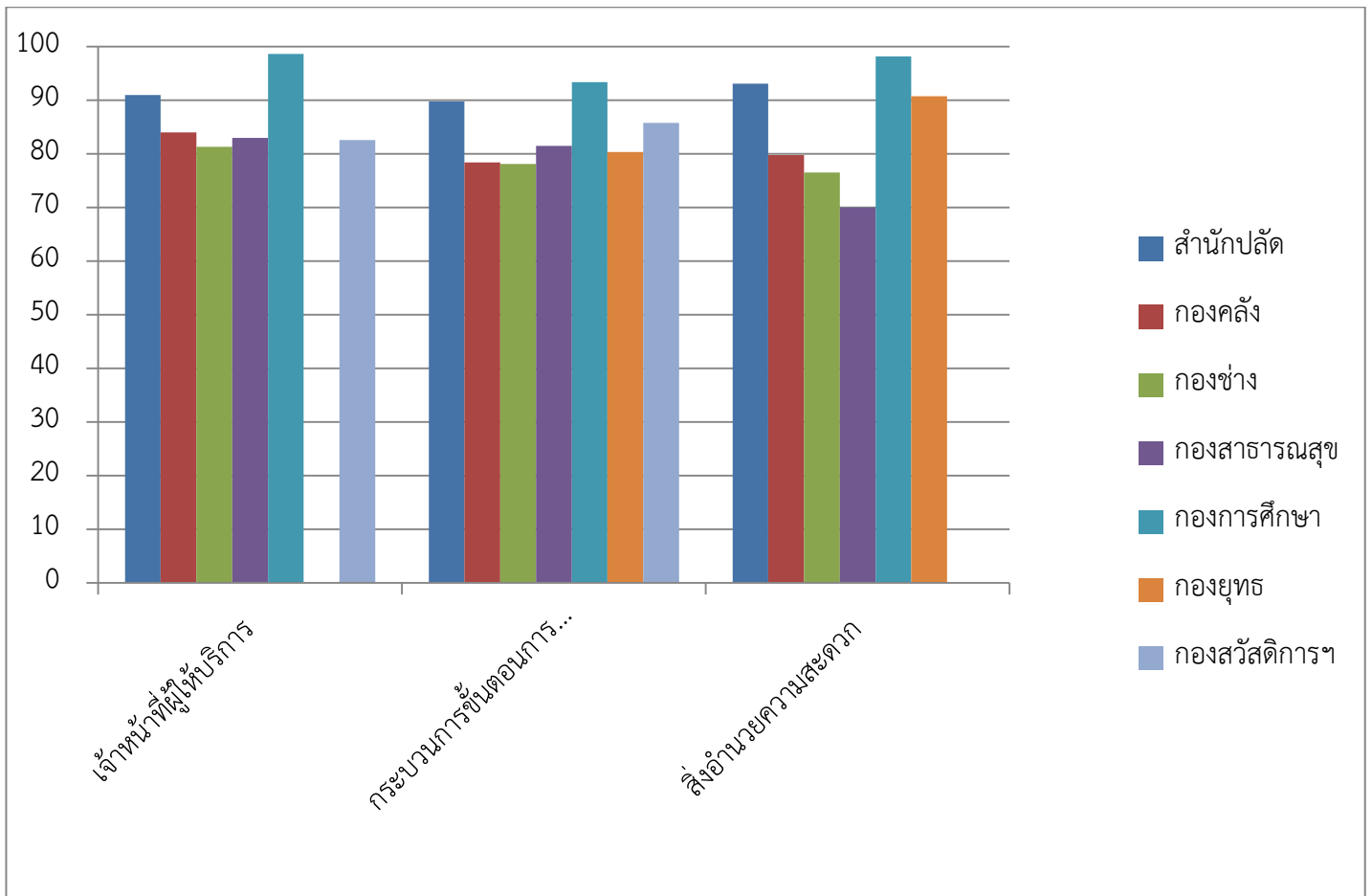
๕.๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจ กองที่ได้รับการประเมินความพึงพอใจมากที่สุด คือ กองการศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๕ รองลงมา สำนักปลัดเทศบาล คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๗๙ กองสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗๕ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๕ กองยุทธศาสตร์และแผนงาน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๓๓ กองคลัง คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๔๐ และ กองช่าง คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๙ ตามลำดับ

๕.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการประเมินความพึงพอใจ กองที่ได้รับการประเมินความพึงพอใจมากที่สุด คือ กองการศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๑๕ รองลงมา สำนักปลัดเทศบาล คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๙ กองยุทธศาสตร์และแผนงาน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๗ กองคลัง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘๐ กองช่าง คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๕๔ และ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ ๗๐ ตามลำดับ ในส่วนของกองสวัสดิการสังคม มิได้มีการประเมินในหัวข้อนี้

กราฟแสดงร้อยละผลความพึงพอใจของประชาชน ภาพรวมของเทศบาลเมืองตากใบ



๖. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองตากใบ อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ทำให้เห็นความสามารถในการให้บริการ และความพึงพอใจขอประชาชนในการให้บริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลเพื่อนำไปพัฒนาการดำเนินงานของเทศบาลเมืองตากใบต่อไป

๖.๑ จากผลการประเมินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า การให้บริการของกองยุทธศาสตร์และมีได้ประเมินทางด้านนี้ ทั้งนี้เนื่องจาก ปัจจุบัน การขอข้อมูลข่าวสาร ประชาชนจะเข้าถึงเว็บไซต์ มากกว่าการเข้ามารับการบริการที่สำนักงานเทศบาลเมืองตากใบ จึงขอเสนอแนะให้เทศบาลเมืองตากใบ ดำเนินการดังนี้

๑. การเปลี่ยนตัวชีวิต ทางด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้สอดคล้องกับการดำเนินการในปัจจุบัน อย่างเช่น เจ้าหน้าที่ให้บริการที่รวดเร็ว ให้คำแนะนำที่ดี ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ เป็นต้น

๒. การให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในการตอบแบบวัดความพึงพอใจ โดยทุกครั้งที่มีการสอบถาม การแจ้งเตือน หลังให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้ว เน้นย้ำการส่งแบบประเมินให้ผู้รับบริการ เพื่อเป็นอีกช่องทางหนึ่งให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็น และประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

๖.๒ จากการประเมินกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า กองช่าง อยู่ลำดับสุดท้าย จึงขอเสนอแนะให้เทศบาลเมืองตากใบ ดำเนินการดังนี้

๑. เพิ่มกระบวนการให้บริการที่หลากหลาย

๒. มีการจัดเผยแพร่กระบวนการขั้นตอนการให้บริการให้แก่ประชาชนได้รับทราบ และดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ ในขั้นตอนการให้บริการ

๖.๓ จากการสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า กองสวัสดิการสังคม มิได้มีการประเมินในหัวข้อนี้ จึงขอเสนอแนะให้เทศบาลเมืองตากใบ ดำเนินการดังนี้

๑. เพิ่มเครื่องมืออุปกรณ์ และระบบต่างๆในการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน รวมทั้งประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

๒. มีการจัดสถานที่การให้บริการอย่างเหมาะสม

๓. อำนวยความสะดวกในการให้บริการนอกสถานที่

๔. ให้แต่ละสำนัก/กอง เพิ่มประเด็นการประเมิน ให้คล้ายคลึงกัน