



รายงานผล  
การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ  
เทศบาลตำบลม่วง อำเภอม่วง จังหวัดนราธิวาส ประจำปี 2564



| กิจกรรมและภารกิจ                      | ร้อยละความพึงพอใจ                |                         |                             |                        |         |
|---------------------------------------|----------------------------------|-------------------------|-----------------------------|------------------------|---------|
|                                       | ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | ด้านช่องทางการให้บริการ | ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | รวม     |
| ๑.งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น       | ๙๐.๙๐                            | ๙๓.๑๘                   | ๙๕.๔๕                       | ๘๖.๓๖                  | ๙๖.๕.๘๙ |
| ๒.งานบริการกองสวัสดิการสังคม          | ๙๕.๔๕                            | ๘๖.๓๖                   | ๙๐.๙๐                       | ๘๑.๘๑                  | ๙๕.๔.๕๒ |
| ๓.งานบริการกองช่าง                    | ๘๑.๘๑                            | ๙๕.๔๕                   | ๘๘.๖๓                       | ๙๐.๙๐                  | ๙๖.๖.๗๙ |
| ๔.งานบริการกองคลัง                    | ๘๖.๓๖                            | ๙๐.๙๐                   | ๙๕.๔๕                       | ๙๕.๔๕                  | ๙๖.๘.๑๖ |
| ๕.งานบริการกองการศึกษา                | ๙๐.๙๐                            | ๘๘.๖๓                   | ๙๕.๔๕                       | ๘๖.๓๖                  | ๙๖.๑.๓๔ |
| ๖.งานบริการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | ๙๕.๔๕                            | ๙๓.๑๘                   | ๘๑.๘๑                       | ๘๘.๖๓                  | ๙๕.๙.๐๗ |
| รวม                                   | ๕๔๐.๘๗                           | ๕๔๗.๗๐                  | ๕๔๗.๖๙                      | ๕๒๒.๖๙                 |         |

### ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการและจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง(Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส พบว่า

#### ๑.ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น ดังนี้

-ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๐

-ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๘

-ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๕

-ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓๖



**๒.ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจด้านการบริการกองสวัสดิการสังคม ดังนี้**

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ  
ประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๕
- ด้านช่องทางการให้บริการ  
ประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓๖
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
ประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๐
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  
ประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๑

**๓.ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการบริการกองช่าง**

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ  
ประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๑
- ด้านช่องทางการให้บริการ  
ประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๕
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
ประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๓
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  
ประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๐

**๔.ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการบริการกองคลัง**

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ  
ประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓๖
- ด้านช่องทางการให้บริการ  
ประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๐
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
ประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๕
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  
ประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๕

**๕.ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านกองการศึกษา**

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ  
ประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๐
- ด้านช่องทางการให้บริการ  
ประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๓
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
ประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๕
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  
ประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓๖



**๖.ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม**

-ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๕

-ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๘

-ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๑

-ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๓

**ดังนั้น จึงขอเสนอแนะให้เทศบาลตำบลเวียง อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส อาจปฏิบัติดังนี้**

-การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐและงบประมาณเพิ่มมากขึ้น เพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในกิจกรรมการงานต่างๆขององค์กรปกครองท้องถิ่น

-การจัดกิจกรรมโครงการที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชนและบริบทของเศรษฐกิจ สังคม เศรษฐกิจ สังคมชุมชน ภายใต้กรอบของการจัดสรรงบประมาณตามแผนพัฒนาของเทศบาลตำบลเวียง ด้วยกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้

- ๑.การสำรวจปัญหาและข้อมูลชุมชน
- ๒.การวิเคราะห์การจัดกลุ่มปัญหา
- ๓.การกำหนดแผนงาน/โครงการรองรับ
- ๔.การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย
- ๕.การกำหนดกรอบงบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็น
- ๖.การเสนอและบรรจุในแผนพัฒนา ๓ ปีหรือ ๕ ปีขององค์กร
- ๗.การปฏิบัติตามแผนและการประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ
- ๘.การทบทวนหรือยุติแผนงาน/โครงการ