



รายงานผล  
การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ  
เทศบาลตำบลบัว อำเภอบัว จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี ๒๕๖๕

**สรุปผล**  
**การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ**  
**เทศบาลตำบลเวียง อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส ประจำปี ๒๕๖๕**

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ				
	ด้าน กระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ด้าน ช่องทาง การ ให้บริการ	ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก	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	๙๕.๖.๗๙
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.งานบริการกองสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม	๙๕.๔๕	๙๓.๑๘	๘๑.๘๑	๘๘.๖๓	๙๕.๙.๐๗
<b>รวม</b>	<b>๕๔๐.๘๗</b>	<b>๕๔๗.๗๐</b>	<b>๕๔๗.๖๙</b>	<b>๕๒๒.๖๙</b>	

**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. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านบริการกองคลัง**

- 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