

# รายงานความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย



ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

## คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย เพื่อรายงานผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง ๓ ด้าน คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงาน ได้รับทราบคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้นและนำผลการสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเทศบาลฯ และเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ

ในการนี้ เทศบาลตำบลบางสะพานน้อย ขอขอบพระคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

เทศบาลตำบลบางสะพานน้อย

๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๔

## สารบัญ

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| คำนำ                                       | ๒  |
| สารบัญ                                     | ๓  |
| บทนำ                                       |    |
| ๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญ                 | ๔  |
| ๑.๒ วัตถุประสงค์                           | ๔  |
| ๑.๓ ขอบเขตของการสำรวจ                      | ๔  |
| ๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ              | ๔  |
| ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ        | ๕  |
| ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการ      | ๕  |
| ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ             | ๖  |
| ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ  | ๖  |
| ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ      | ๗  |
| ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | ๙  |
| ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก           | ๑๐ |
| ส่วนที่ ๔ การปรับปรุงด้านการให้บริการ      | ๑๐ |
| ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะ                       |    |
| ภาคผนวก                                    |    |
| ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจ     |    |
| ภาคผนวก ข ตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม          |    |

## ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๕๕ มาตรา ๓/๑ บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชนมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” ประกอบการพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๒ ว่าด้วยเรื่องราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (๔) กำหนดว่า “ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม”

ดังนั้น คุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ และการอำนวยความสะดวกจึงเป็นเรื่องสำคัญ ที่จะต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำไปแก้ไขและปรับปรุงไม่ว่าจะเป็นในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริการ

เทศบาลตำบลบางสะพานน้อย จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบางสะพานน้อยขึ้น เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สำหรับผู้บริหาร และพนักงานเทศบาล ตลอดจนลูกจ้างผู้ปฏิบัติงานทุกคนที่จะได้นำไปปรับปรุง แก้ไขในการให้บริการต่อไป

## วัตถุประสงค์

เพื่อให้ได้การดำเนินการบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และปรับปรุง แก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

## ขอบเขตของการสำรวจ

ขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้ ครอบคลุมการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการใน ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งให้เสนอแนะในสิ่งที่เทศบาลฯ ต้องแก้ไข ปรับปรุง และสิ่งที่จะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการ

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒. สามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น

๓. ผู้บริการสามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการการให้บริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

**ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ**  
**ของเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔**  
**ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔**  
**\*\*\*\*\***

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงาน โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

| สถานภาพ       | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------|-------|--------|
| ๑. เพศ        |       |        |
| ชาย           | ๔๘    | ๔๘.๐๐  |
| หญิง          | ๕๒    | ๕๒.๐๐  |
| รวม           | ๑๐๐   | ๑๐๐    |
| ๒. อายุ       |       |        |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี | ๘     | ๘.๐๐   |
| ๒๑-๔๐ ปี      | ๑๒    | ๑๒.๐๐  |
| ๔๑-๖๐ ปี      | ๒๒    | ๒๒.๐๐  |
| มากกว่า ๖๐ ปี | ๕๘    | ๕๘.๐๐  |
| รวม           | ๑๐๐   | ๑๐๐    |

|                                  |     |       |
|----------------------------------|-----|-------|
| ๓. ระดับการศึกษา                 | ๖๘  | ๖๘.๐๐ |
| ประถมศึกษา                       | ๒๓  | ๒๓.๐๐ |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.            |     |       |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า      |     |       |
| ปริญญาตรี                        | ๙   | ๙.๐๐  |
| สูงกว่าปริญญาตรี                 | -   | -     |
| รวม                              | ๑๐๐ | ๑๐๐   |
| ๔. อาชีพ                         |     |       |
| เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร            | ๒๐  | ๒๐.๐๐ |
| ผู้ประกอบการ                     | ๑๖  | ๑๖.๐๐ |
| ประชาชนผู้รับบริการ              | ๖๐  | ๖๐.๐๐ |
| องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน | ๔   | ๔.๐๐  |
| อื่น ๆ .....                     | -   | -     |
| รวม                              | ๑๐๐ | ๑๐๐   |

## ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

งานบริการที่ผู้ขอรับบริการ ณ จุดบริการ เทศบาลตำบลบางสะพานน้อย ผลการสำรวจผู้รับบริการ ณ จุดบริการเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย จำนวน ๑๐๐ คน ที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

### ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนผู้ขอรับบริการในแต่ละเรื่อง

| เรื่องขอรับบริการ                           | จำนวน (คน) |
|---------------------------------------------|------------|
| การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ                 | -          |
| การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง           | ๒๐         |
| การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร                    | ๓          |
| การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ               | ๖๔         |
| การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า           | -          |
| การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน            | -          |
| การชำระภาษีป้าย                             | ๒          |
| การพนันสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก    | -          |
| การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร | ๑๑         |
| การออกแบบอาคาร                              | -          |
| การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ                  | -          |
| การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์          | -          |
| การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ    | -          |

### ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ของเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย ในภาพรวมและรายด้าน

ตารางที่ ๓ แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจ

| คุณภาพการให้บริการ               | ร้อยละความพึงพอใจ |
|----------------------------------|-------------------|
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ      | ๙๕.๓๕             |
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | ๙๐.๖๒             |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก           | ๘๒.๕๐             |
| ภาพรวม                           | ๘๙.๔๙             |

จากตารางที่ ๓ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย ในการให้บริการทั้ง ๓ ด้าน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๙.๔๙ เมื่อพิจารณาในรายด้านของการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย มีความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๓๕ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๐.๖๒ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๒.๕๐

#### สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๙

#### การสรุปผลความพึงพอใจรายด้าน

ซึ่งประกอบด้วย ๓ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

##### ๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คนพบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยน แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ตามลำดับ

๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย

**ตารางที่ ๔** แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย

|            | ระดับความพึงพอใจ |       |         |      |             |
|------------|------------------|-------|---------|------|-------------|
|            | มากที่สุด        | มาก   | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | ๔๒               | ๓๑    | ๒๗      | -    | -           |
| ร้อยละ     | ๔๒.๐๐            | ๓๑.๐๐ | ๒๗.๐๐   | -    | -           |

จากตารางที่ ๔ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่าง ๆ ในเทศบาล ตำบลบางสะพานน้อย ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๒.๐๐ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย ร้อยละ ๓๑.๐๐ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๒๗.๐๐ มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

#### ๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้านความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

**ตารางที่ ๕** แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

|            | ระดับความพึงพอใจ |       |         |      |             |
|------------|------------------|-------|---------|------|-------------|
|            | มากที่สุด        | มาก   | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | ๕๒               | ๓๕    | ๑๓      | -    | -           |
| ร้อยละ     | ๕๒.๐๐            | ๓๕.๐๐ | ๑๓.๐๐   | -    | -           |

จากตารางที่ ๕ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่าง ๆ ในเทศบาล ตำบลบางสะพานน้อย ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๒.๐๐ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ร้อยละ ๓๕.๐๐ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๑๓.๐๐ มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

#### ๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

**ตารางที่ ๖** แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

|            | ระดับความพึงพอใจ |       |         |      |             |
|------------|------------------|-------|---------|------|-------------|
|            | มากที่สุด        | มาก   | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | ๕๒               | ๓๕    | ๑๓      | -    | -           |
| ร้อยละ     | ๕๒.๐๐            | ๓๕.๐๐ | ๑๓.๐๐   | -    | -           |

จากตารางที่ ๖ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่าง ๆ ในเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๒.๐๐ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ

ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ร้อยละ ๓๕.๐๐ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๑๓.๐๐ มีความพึงพอใจปานกลางตามลำดับ

#### ๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

ตารางที่ ๗ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

|            | ระดับความพึงพอใจ |       |         |      |             |
|------------|------------------|-------|---------|------|-------------|
|            | มากที่สุด        | มาก   | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | ๕๒               | ๓๕    | ๑๓      | -    | -           |
| ร้อยละ     | ๕๒.๐๐            | ๓๕.๐๐ | ๑๓.๐๐   | -    | -           |

จากตารางที่ ๗ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่าง ๆ ในเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๒.๐๐ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ร้อยละ ๓๕.๐๐ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๑๓.๐๐ มีความพึงพอใจปานกลางตามลำดับ

## ๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๘๐ คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนและมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายตามลำดับ

#### ๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

|            | ระดับความพึงพอใจ |       |         |      |             |
|------------|------------------|-------|---------|------|-------------|
|            | มากที่สุด        | มาก   | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | ๕๔               | ๓๘    | ๑๗      | -    | -           |
| ร้อยละ     | ๕๒.๐๐            | ๓๘.๐๐ | ๑๗.๐๐   | -    | -           |

จากตารางที่ ๘ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่าง ๆ ในเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๕.๐๐ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ร้อยละ ๓๘.๐๐ มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๑๗.๐๐ มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

#### ๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนมีความชัดเจน

|            | ระดับความพึงพอใจ |       |         |      |             |
|------------|------------------|-------|---------|------|-------------|
|            | มากที่สุด        | มาก   | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | ๘๐               | ๔๔    | ๖       | -    | -           |
| ร้อยละ     | ๕๐.๐๐            | ๔๔.๐๐ | ๖.๐๐    | -    | -           |

จากตารางที่ ๙ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่าง ๆ ในเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๐.๐๐ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน ร้อยละ ๔๔.๐๐ มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๖.๐๐ มีความพึงพอใจปานกลางตามลำดับ

### ๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

ตารางที่ ๑๐ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว

|            | ระดับความพึงพอใจ |       |         |      |             |
|------------|------------------|-------|---------|------|-------------|
|            | มากที่สุด        | มาก   | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | ๔๘               | ๓๗    | ๑๕      | -    | -           |
| ร้อยละ     | ๔๘.๐๐            | ๓๗.๐๐ | ๑๕.๐๐   | -    | -           |

จากตารางที่ ๑๐ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่าง ๆ ในเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๘.๐๐ มีความพึงพอใจที่สุดต่อการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ร้อยละ ๓๗.๐๐ มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๑๕.๐๐ มีความพึงพอใจปานกลางตามลำดับ

### ๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

ตารางที่ ๑๑ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดให้มีผังขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน

|            | ระดับความพึงพอใจ |       |         |      |             |
|------------|------------------|-------|---------|------|-------------|
|            | มากที่สุด        | มาก   | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | ๕๔               | ๒๘    | ๑๘      | -    | -           |
| ร้อยละ     | ๕๔.๐๐            | ๒๘.๐๐ | ๑๘.๐๐   | -    | -           |

จากตารางที่ ๑๑ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่าง ๆ ในเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๔.๐๐ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการจัดให้มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ร้อยละ ๒๘.๐๐ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๑๘.๐๐ มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

## ๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่ามีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม อาคารสถานที่มีความสะอาด มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ และมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม ตามลำดับ

### ๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

ตารางที่ ๑๒ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

|            | ระดับความพึงพอใจ |       |         |      |             |
|------------|------------------|-------|---------|------|-------------|
|            | มากที่สุด        | มาก   | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | ๔๖               | ๓๙    | ๑๑      | ๔    | -           |
| ร้อยละ     | ๔๖.๐๐            | ๓๙.๐๐ | ๑๑.๐๐   | ๔.๐๐ | -           |

จากตารางที่ ๑๒ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่าง ๆ ในเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๖.๐๐ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ร้อยละ ๓๙.๐๐ มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๑๑ มีความพึงพอใจปานกลาง และร้อยละ ๔.๐๐ มีความพึงพอใจน้อย ตามลำดับ

### ๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

ตารางที่ ๑๓ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

|            | ระดับความพึงพอใจ |       |         |      |             |
|------------|------------------|-------|---------|------|-------------|
|            | มากที่สุด        | มาก   | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | ๔๒               | ๓๕    | ๒๓      | -    | -           |
| ร้อยละ     | ๔๒.๐๐            | ๓๕.๐๐ | ๒๓.๐๐   | -    | -           |

จากตารางที่ ๑๓ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่าง ๆ ในเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๒.๐๐ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ร้อยละ ๓๕.๐๐ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๒๓.๐๐ มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

### ๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม

ตารางที่ ๑๔ แสดงจำนวนและร้อยละ ของระดับความพึงพอใจต่อการมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม

|            | ระดับความพึงพอใจ |       |         |      |             |
|------------|------------------|-------|---------|------|-------------|
|            | มากที่สุด        | มาก   | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | ๓๐               | ๒๔    | ๓๙      | ๗    | -           |
| ร้อยละ     | ๓๐.๐๐            | ๒๔.๐๐ | ๓๙.๐๐   | ๗.๐๐ | -           |

จากตารางที่ ๑๔ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่าง ๆ ในเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย ส่วนใหญ่ร้อยละ ๓๙.๐๐ มีความพึงพอใจปานกลางต่อการมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม ร้อยละ ๓๐.๐๐ มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๔.๐๐ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๗.๐๐ มีพึงพอใจน้อย ตามลำดับ

### ๓.๔ อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย

ตารางที่ ๑๕ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย

|            | ระดับความพึงพอใจ |       |         |      |             |
|------------|------------------|-------|---------|------|-------------|
|            | มากที่สุด        | มาก   | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | ๔๒               | ๓๕    | ๒๓      | -    | -           |
| ร้อยละ     | ๔๒.๐๐            | ๓๕.๐๐ | ๒๓.๐๐   | -    | -           |

จากตารางที่ ๑๕ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่าง ๆ ในเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๒.๐๐ มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๕.๐๐ มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๒๓.๐๐ มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

ส่วนที่ ๔ ท่านคิดว่าเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย ควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

|                                         |            |
|-----------------------------------------|------------|
| ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร     | จำนวน ๑ คน |
| ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน | จำนวน ๒ คน |
| ด้านบริการการรับชำระภาษี                | จำนวน ๑ คน |
| ด้านอื่น ๆ (ระบุ) .....                 |            |
| การประชาสัมพันธ์                        | จำนวน ๑ คน |