

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามแบบสอบถาม  
ณ จุดบริการประชาชน ของเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ  
(ไม่แสดงรายละเอียดในการสรุปผล)

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

งานบริการที่ผู้ขอรับบริการ ณ จุดบริการ เทศบาลตำบลมาบอำมฤต ผลการสำรวจผู้รับบริการ  
ณ จุดบริการ เทศบาลตำบลมาบอำมฤต จำนวน ๑๓๕ คน ที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนผู้ขอรับบริการในแต่ละเรื่อง

| เรื่องขอรับบริการ  | จำนวน (คน) |
|--|------------|
| การใช้ Internet ตำบล   | -          |
| การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ  | -          |
| การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน                                       | -          |
| การชำระภาษีบำรุงท้องที่  | -          |
| การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร  | -          |
| การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ                                      | ๖๘         |
| การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า                                  | ๕๐         |
| การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน                                   | ๑๐         |
| การชำระภาษีป้าย  | -          |
| การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก                         | ๒          |
| การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ   | -          |
| การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์                                 | -          |
| การจดทะเบียนพาณิชย์(ตั้งใหม่)กรณีผู้ขอจดทะเบียน<br>เป็นบุคคลธรรมดา | ๕          |

ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ของเทศบาลตำบลมาบอำมฤต ในภาพรวม  
และรายด้าน

ตารางที่ ๒ แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ

| คุณภาพการให้บริการ               | ร้อยละความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ย |
|----------------------------------|-------------------|-----------|
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ      | ๙๐.๓              | ๓.๔       |
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | ๘๑.๕              | ๓.๑       |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก           | ๘๓.๖              | ๓.๒       |
| ภาพรวม                           | ๘๕.๑              | ๓.๒       |

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บางใหญ่ ในการให้บริการทั้ง ๓ ด้าน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๕.๑ เมื่อพิจารณาในรายด้านของการ ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลมาบอำมฤต มีความพึงพอใจร้อยละ ๙๐.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๓.๖ และด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๑.๕

การสรุปผลความพึงพอใจรายด้าน

ซึ่งจะประกอบด้วย ๓ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่, ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๓๕ คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ และ เจ้าหน้าที่ พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

๑.๑ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย

|            | ระดับความพึงพอใจ |      |         |      |             |
|------------|------------------|------|---------|------|-------------|
|            | มากที่สุด        | มาก  | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | ๙                | ๑๐   | ๒       | -    | -           |
| ร้อยละ     | ๔๒.๙             | ๔๗.๖ | ๙.๕     | -    | -           |

จากตารางที่ ๓ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๓๕ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่าง ๆ ในเทศบาลตำบลมาบอำมฤต ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๒.๙ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย ร้อยละ ๔๗.๖ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๙.๕ มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

### ๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่

|            | ระดับความพึงพอใจ |      |         |      |             |
|------------|------------------|------|---------|------|-------------|
|            | มากที่สุด        | มาก  | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | ๑๐               | ๘    | ๓       | -    | -           |
| ร้อยละ     | ๔๗.๖             | ๓๘.๑ | ๑๔.๓    | -    | -           |

จากตารางที่ ๔ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๓๕ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่าง ๆ ในเทศบาลตำบลมาบอำมฤต ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๗.๖ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ร้อยละ ๓๘.๑ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๑๔.๓ มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

### ๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

|            | ระดับความพึงพอใจ |      |         |      |             |
|------------|------------------|------|---------|------|-------------|
|            | มากที่สุด        | มาก  | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | ๙                | ๘    | ๔       | -    | -           |
| ร้อยละ     | ๔๒.๙             | ๓๘.๑ | ๑๙.๐    | -    | -           |

จากตารางที่ ๕ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๓๕ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในเทศบาลตำบลมาบอำมฤต ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๒.๙ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ ร้อยละ ๓๘.๑ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๑๙.๐ มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

### ๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

ตารางที่ ๖ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

|            | ระดับความพึงพอใจ |      |         |      |             |
|------------|------------------|------|---------|------|-------------|
|            | มากที่สุด        | มาก  | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | ๑๑               | ๕    | ๕       | -    | -           |
| ร้อยละ     | ๕๒.๔             | ๒๓.๘ | ๒๓.๘    | -    | -           |

จากตารางที่ ๖ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๓๕ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในเทศบาลตำบลมาบอำมฤต ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๒.๔ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ร้อยละ ๒๓.๘ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๒๓.๘ มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

## ๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๓๕ คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน, ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว, มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนและมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ตามลำดับ

### ๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

ตารางที่ ๗ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

|            | ระดับความพึงพอใจ |      |         |      |             |
|------------|------------------|------|---------|------|-------------|
|            | มากที่สุด        | มาก  | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | ๓                | ๙    | ๕       | ๔    | -           |
| ร้อยละ     | ๑๔.๓             | ๔๒.๙ | ๒๓.๘    | ๑๙.๐ | -           |

จากตารางที่ ๗ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๓๕ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในเทศบาลตำบลมาบอำมฤต ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๒.๙ มีความพึงพอใจมากต่อช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ร้อยละ ๒๓.๘ มีความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๙.๐ มีความพึงพอใจน้อย และร้อยละ ๑๔.๓ มีความพึงพอใจมากที่สุด

### ๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

|            | ระดับความพึงพอใจ |      |         |      |             |
|------------|------------------|------|---------|------|-------------|
|            | มากที่สุด        | มาก  | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | ๘                | ๗    | ๕       | ๑    | -           |
| ร้อยละ     | ๓๘.๑             | ๓๓.๓ | ๒๓.๘    | ๔.๘  | -           |

จากตารางที่ ๘ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๓๕ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในเทศบาลตำบลมาบอำมฤต ส่วนใหญ่ร้อยละ ๓๘.๑ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ร้อยละ ๓๓.๓ มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๒๓.๘ มีความพึงพอใจปานกลาง และร้อยละ ๔.๘ มีความพึงพอใจน้อย

### ๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

|            | ระดับความพึงพอใจ |      |         |      |             |
|------------|------------------|------|---------|------|-------------|
|            | มากที่สุด        | มาก  | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | ๗                | ๘    | ๕       | -    | -           |
| ร้อยละ     | ๓๓.๓             | ๓๘.๑ | ๒๓.๘    | -    | -           |

จากตารางที่ ๙ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๓๕ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในเทศบาลตำบลมาบอำมฤต ส่วนใหญ่ร้อยละ ๓๘.๑ มีความพึงพอใจมากต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ร้อยละ ๓๓.๓ มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๓.๘ มีความพึงพอใจปานกลาง

#### ๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

ตารางที่ ๑๐ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดให้มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

|            | ระดับความพึงพอใจ |      |         |      |             |
|------------|------------------|------|---------|------|-------------|
|            | มากที่สุด        | มาก  | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | ๖                | ๑๐   | ๕       | -    | -           |
| ร้อยละ     | ๒๘.๖             | ๔๗.๖ | ๒๓.๘    | -    | -           |

จากตารางที่ ๑๐ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๓๕ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในเทศบาลตำบลมาบอำมฤต ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๗.๖ มีความพึงพอใจมากต่อการจัดให้มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ร้อยละ ๒๘.๖ มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๓.๘ มีความพึงพอใจปานกลาง

### ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๓๕ คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม, อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด, มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ และมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม ตามลำดับ

#### ๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

ตารางที่ ๑๑ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

|            | ระดับความพึงพอใจ |      |         |      |             |
|------------|------------------|------|---------|------|-------------|
|            | มากที่สุด        | มาก  | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | ๗                | ๖    | ๗       | ๑    | -           |
| ร้อยละ     | ๓๓.๓             | ๒๘.๖ | ๓๓.๓    | ๔.๘  | -           |

จากตารางที่ ๑๑ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๓๕ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในเทศบาลตำบลมาบอำมฤต ส่วนใหญ่ร้อยละ ๓๓.๓ มีความพึงพอใจมากที่สุด และปานกลาง ต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ร้อยละ ๒๘.๖ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๔.๘ มีความพึงพอใจน้อย

### ๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

ตารางที่ ๑๒ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

|            | ระดับความพึงพอใจ |      |         |      |             |
|------------|------------------|------|---------|------|-------------|
|            | มากที่สุด        | มาก  | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | ๕                | ๑๓   | ๓       | -    | -           |
| ร้อยละ     | ๒๓.๘             | ๖๑.๙ | ๑๔.๓    | -    | -           |

จากตารางที่ ๑๒ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๓๕ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในเทศบาลตำบลมาบอำมฤต ส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๑.๙ มีความพึงพอใจมากต่อการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ร้อยละ ๒๓.๘ มีความพึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ ๑๔.๓ มีความพึงพอใจปานกลาง

### ๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม

ตารางที่ ๑๓ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม

|            | ระดับความพึงพอใจ |      |         |      |             |
|------------|------------------|------|---------|------|-------------|
|            | มากที่สุด        | มาก  | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | ๒                | ๑๓   | ๖       | -    | -           |
| ร้อยละ     | ๙.๕              | ๖๑.๑ | ๒๘.๖    | -    | -           |

จากตารางที่ ๑๓ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๓๕ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในเทศบาลตำบลมาบอำมฤต ส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๑.๑ มีความพึงพอใจมากต่อการมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม ร้อยละ ๒๘.๖ มีความพึงพอใจปานกลาง และร้อยละ ๙.๕ มีความพึงพอใจมากที่สุด

### ๓.๔ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย

ตารางที่ ๑๔ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ที่มีความสะอาดปลอดภัย

|            | ระดับความพึงพอใจ |      |         |      |             |
|------------|------------------|------|---------|------|-------------|
|            | มากที่สุด        | มาก  | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | ๖                | ๑๒   | ๓       | -    | -           |
| ร้อยละ     | ๒๘.๖             | ๕๗.๑ | ๑๔.๓    | -    | -           |

จากตารางที่ ๑๔ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๓๕ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในเทศบาลตำบลมาบอำมฤต ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๗.๑ มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๒๘.๖ มีความพึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ ๑๔.๓ มีความพึงพอใจปานกลาง

ส่วนที่ ๔ : ท่านคิดว่าเทศบาลตำบลมาบอำมฤตควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

|  |             |
|--|-------------|
| ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร      | จำนวน ๑๔ คน |
| ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน  | จำนวน ๒ คน  |
| ด้านบริการการรับชำระภาษี                 | จำนวน - คน  |
| ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน | จำนวน ๑ คน  |
| บริการน้ำดื่ม                            | จำนวน ๖ คน  |
| สถานที่จอดรถ                             | จำนวน ๕ คน  |
| การประชาสัมพันธ์                         | จำนวน ๑๐ คน |

---