



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานวิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลมาบอำมฤต

ที่ ขพ ๕๒๙๐๑/๓๙

วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ สำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลมาบอำมฤต

ตามที่สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง กองการศึกษา กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ได้ดำเนินสำรวจตามแบบการประเมินความพึงพอใจของประชาชนสำหรับผู้ที่มาติดต่อราชการ ณ จุดบริการ ตามสำนัก/กองต่าง ๆ เริ่มตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ นั้น

บัดนี้ งานวิเคราะห์นโยบายและแผน ได้รวบรวมเอกสารและวิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำรูปแบบรายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนสำหรับผู้ที่มาติดต่อราชการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการดำเนินงานฯ ตามรายละเอียดแนบท้ายหนังสือฉบับนี้ เพื่อจักได้นำมาใช้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงงานบริการต่าง ๆ ตามอำนาจหน้าที่ของสำนัก/กอง และให้เกิดความมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มุ่งผลสัมฤทธิ์และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป

จึงเรียนเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นางจिरาภรณ์ ชุมจินดา)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

๑๑.๑๐.๑๑.๑๑.๑๑

(ลงชื่อ)

(นายปานนท์ วงศ์ทิพย์พันธ์)
ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลตำบลมาบอำมฤต

๑๑.๑๐.๑๑.๑๑.๑๑

(ลงชื่อ)

(นายวีระชัย เตือนวีระเดช)
ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีตำบลมาบอำมฤต



รายงานผล
การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ
สำนักงานเทศบาลตำบลอำมฤต
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ของ

เทศบาลตำบลอำมฤต
อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

บทนำ

เทศบาลตำบลมาบอำมฤต เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่งที่มีภารกิจที่สำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ (ประหยัด) และประสิทธิผล (ความสำเร็จตามเป้าหมาย) มีคุณภาพมาตรฐานบริหารงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลในการบริหารราชการ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) เทศบาลตำบลมาบอำมฤต ได้จัดทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการหรือมารับให้บริการ จุดบริการ ของสำนัก/กอง ในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาประมวลผล และปรับปรุงพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประชาชนในครั้งนี้เป็นตัวชี้วัดหนึ่งที่สำคัญขององค์กรภาครัฐตามกรอบการพัฒนาปฏิรูประบบราชการ (Administrative Reforms) และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) โดยยังผลให้เกิดขึ้นแก่ประชาชน ผู้บริการภายใต้เขตพื้นที่รับผิดชอบ คุณภาพการให้บริการ ความรับผิดชอบ ความคุ้มค่าของงบประมาณ โดยเน้นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อเป็นข้อมูลการพัฒนาด้านการให้บริการที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนต่อไป

งานวิเคราะห์นโยบายและแผน

สำนักปลัดเทศบาล

เทศบาลตำบลมาบอำมฤต

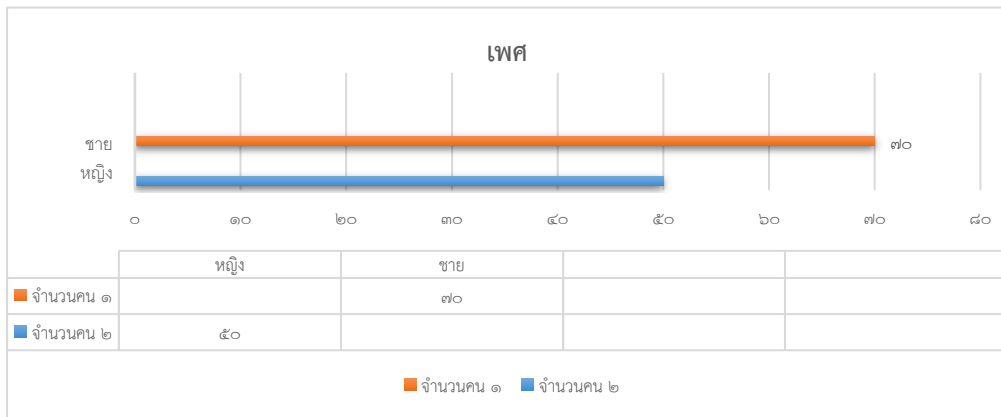
รายงานผล

การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ
สำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

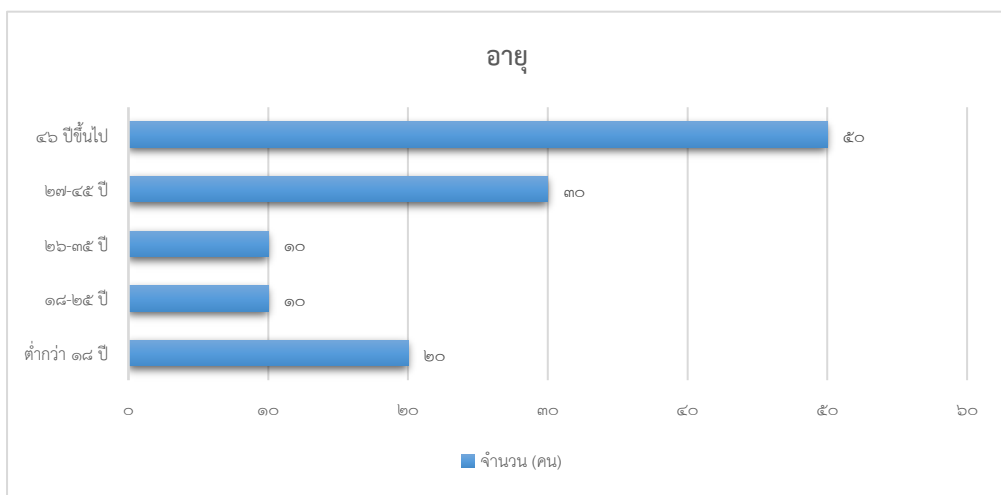
วัตถุประสงค์ : เทศบาลตำบลมาบอำมฤตจะดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนสำหรับผู้ที่มาติดต่อราชการ ณ จุดบริการ สำนัก/กอง ต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงสำหรับงานบริการต่าง ๆ ตามอำนาจหน้าที่ให้เกิดความมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มุ่งผลสัมฤทธิ์และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

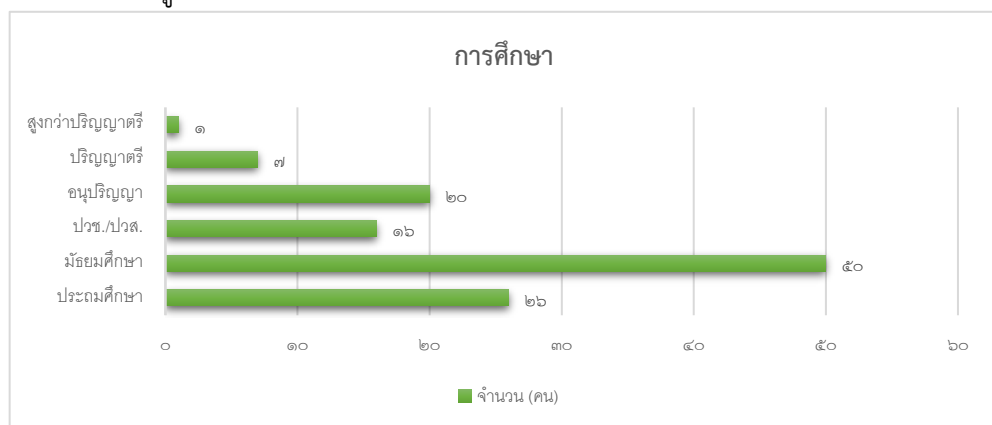
๑.๑ เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๐ คน ดังนี้



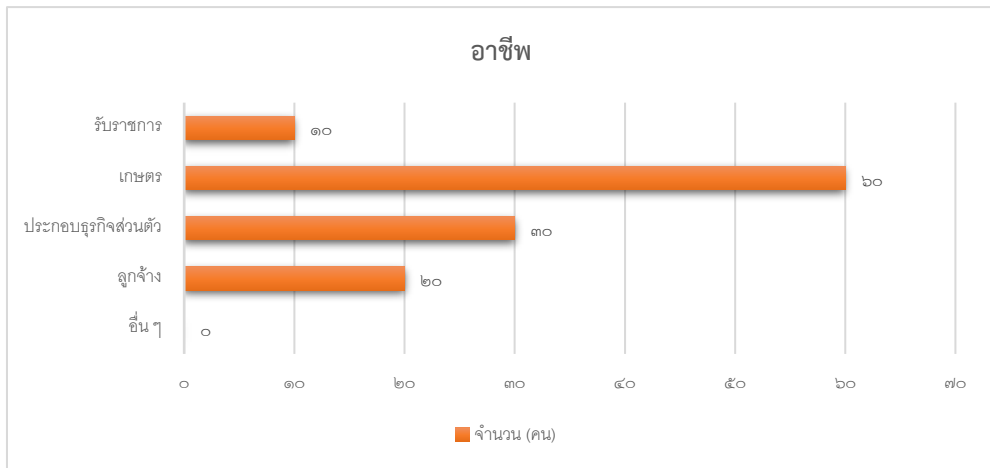
๑.๒ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้



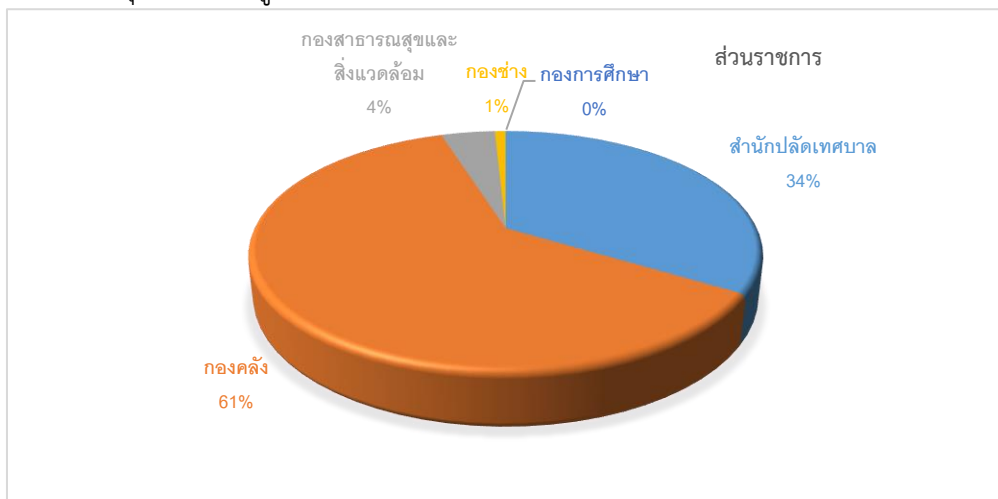
๑.๓ การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้



๑.๔ อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้



๑.๕ ส่วนราชการ/จุดบริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามขอรับบริการ ดังนี้



ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ งานบริการที่ผู้ขอรับบริการ ณ จุดบริการ ของสำนักงานเทศบาลตำบล มาบอำมฤต อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร มีผลการสำรวจผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ของส่วนราชการ จำนวน ๑๒๐ คน ที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนผู้ขอรับบริการในแต่ละเรื่อง

เรื่องขอรับบริการ	จำนวน (คน)
๑. การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๑๐
๒. การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยความพิการ	๑
๓. การขอลงทะเบียนรับสิทธิเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด	๕
๔. การรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๓๐
๕. การรับชำระภาษีป้าย	๓๐
๖. การจดทะเบียนพาณิชย์	๕
๗. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๓๐
๘. การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๓

เรื่องขอรับบริการ	จำนวน (คน)
๙. การขอต่อหรือขอใบอนุญาตจัดตั้งตลาด	๑
๑๐. การขอต่อหรือขอใบอนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือ สถานที่สะสมอาหาร	๓
๑๑. การขอต่อหรือขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๑
๑๒. การขอต่อหรือขอใบอนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ	๑
รวม	๑๒๐

ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ
ของเทศบาลตำบลมาบอำมฤตในภาพรวมและรายด้าน

ตารางที่ ๒ แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ

คุณภาพการให้บริการ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๐	๔
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๙๓	๕
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๖	๕
ภาพรวม	๙๓	๔

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดรับบริการของเทศบาลตำบลมาบอำมฤต
ในการให้บริการทั้ง ๓ ด้าน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๓ เมื่อพิจารณาในรายด้านของการให้บริการ
พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลมาบอำมฤต มีความพึงพอใจร้อยละ
๙๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจร้อยละ ๙๓ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมี
ความพึงพอใจร้อยละ ๙๖

การสรุปผลความพึงพอใจรายด้านซึ่งจะประกอบด้วย ๓ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ
ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านที่ ๑ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๒๐ คน พบว่ามีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา
อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ และเจ้าหน้าที่
พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง
ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือตามลำดับ

๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอธิบายดี
การแต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๙๐	๒๐	๑๐	-	-
ร้อยละ	๗๕	๑๖.๖๖	๘.๓๓	-	-

จากตารางที่ ๓ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๒๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่าง ๆ เทศบาลตำบลมาบอำมฤต ส่วนใหญ่ร้อยละ ๗๕ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อภัยคยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย ร้อยละ ๑๖.๖๖ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๘.๓๓ มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็วและเอาใจใส่

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๘๕	๓๐	๕	-	-
ร้อยละ	๗๐.๘๓	๒๕	๔.๑๖	-	-

จากตารางที่ ๔ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๒๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่าง ๆ ในเทศบาลตำบลมาบอำมฤต ส่วนใหญ่ร้อยละ ๗๐.๘๓ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็วและเอาใจใส่ ร้อยละ ๒๕ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๔.๑๖ มีความพึงพอใจปานกลางตามลำดับ

๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๒๐	-	-	-	-
ร้อยละ	๑๐๐	-	-	-	-

จากตารางที่ ๕ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๒๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในเทศบาลตำบลมาบอำมฤต ส่วนใหญ่ร้อยละ ๑๐๐ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อ ๑๐๐ เปอร์เซ็นต์

๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

ตารางที่ ๖ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้ อย่างเหมาะสม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๑๐	๙	๑	-	-
ร้อยละ	๙๑.๖๖	๗.๕	๐.๘๓	-	-

จากตารางที่ ๖ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๒๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในเทศบาลตำบลมาบอำมฤต ส่วนใหญ่ร้อยละ ๙๑.๖๖ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ร้อยละ ๗.๕ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๐.๘๓ มีความพึงพอใจปานกลาง

ด้านที่ ๒ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๒๐ คน พบว่ามีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนและมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายตามลำดับ

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 ๑๒๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่าง ๆ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๒.๙ มีความพึงพอใจมากต่อช่องทางการให้บริการที่ หลากหลาย ร้อยละ ๒๓.๘ มีความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๙.๐ มีความพึงพอใจน้อย และร้อยละ ๑๔.๓ มีความพึงพอใจมากที่สุด

๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนมีความชัดเจน

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๑๐	๙	๑	-	-
ร้อยละ	๙๑.๖๖	๗.๕	๐.๘๓	-	-

จากตารางที่ ๘ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๒๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่าง ๆ ในเทศบาลตำบลมาบอำมฤต ส่วนใหญ่ร้อยละ ๙๑.๖๖ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ร้อยละ ๗.๕ มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๐.๘๓ มีความพึงพอใจปานกลาง

๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๐๐	๑๖	๔	-	-
ร้อยละ	๘๓.๓๓	๑๓.๓๓	๓.๓๓	-	-

จากตารางที่ ๙ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๒๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่าง ๆ ในเทศบาลตำบลมาบอำมฤต ส่วนใหญ่ร้อยละ ๘๓.๓๓ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ร้อยละ ๑๓.๓๓ มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓.๓๓ มีความพึงพอใจปานกลาง

๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

ตารางที่ ๑๐ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดให้มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๙๘	๒๐	๒	-	-
ร้อยละ	๘๑.๖๖	๑๖.๖๖	๑.๖๖	-	-

จากตารางที่ ๑๐ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๒๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่าง ๆ เทศบาลตำบลมาบอำมฤต ส่วนใหญ่ร้อยละ ๘๑.๖๖ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการจัดให้มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนมีความพึงพอใจมากร้อยละ ๑๖.๖๖ มีความพึงพอใจปานกลางร้อยละ ๑.๖๖

ด้านที่ ๓ สิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๒๐ คน พบว่ามีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม อาคารสถานที่มีความสะอาด 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)	๑๑๘	๒	-	-	-
ร้อยละ	๙๘.๓๓	๑.๖๖	-	-	-

จากตารางที่ ๑๑ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๒๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงาน ต่าง ๆ ในเทศบาลตำบลมาบอำมฤต ส่วนใหญ่ร้อยละ ๙๘.๓๓ มีความพึงพอใจมากที่สุด และปานกลางต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ร้อยละ ๑.๖๖

๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

ตารางที่ ๑๒ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการมีเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๑๑	๙	-	-	-
ร้อยละ	๙๒.๕๐	๗.๕๐	-	-	-

จากตารางที่ ๑๒ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๒๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่าง ๆ ในเทศบาลตำบลมาบอำมฤต ส่วนใหญ่ร้อยละ ๙๒.๕๐ มีความพึงพอใจมากต่อการมีเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ร้อยละ ๗.๕๐

๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม

ตารางที่ ๑๓ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๒๐	-	-	-	-
ร้อยละ	๑๐๐	-	-	-	-

จากตารางที่ ๑๓ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๒๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่าง ๆ ในเทศบาลตำบลมาบอำมฤต ส่วนใหญ่ร้อยละ ๑๐๐ มีความพึงพอใจมากต่อการมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม

๓.๔ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย

ตารางที่ ๑๔ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๒๐	-	-	-	-
ร้อยละ	๑๐๐	-	-	-	-

จากตารางที่ ๑๔ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๒๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่าง ๆ ในเทศบาลตำบลมาบอำมฤต ส่วนใหญ่ร้อยละ ๑๐๐ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่ออาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย

๓.๕ การตอบความเห็นว่าเป็นเทศบาลตำบลมาบอำมฤต ควรปรับปรุงหรือพัฒนาเรื่องใด (ท่านสามารถตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ที่	เรื่อง	จำนวน (คน)
๑	สถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร	๑๔
๒	การประชาสัมพันธ์	๑๐
๓	สถานที่จอดรถ	๕
๔	ข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน	๒
๕	การบริการการรับชำระภาษี	-
รวม		๓๑