



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ โทร ๐๗๓-๒๘๗๑๑๑ โทรสาร ๐-๗๓๒๘-๗๐๑๔
ที่ ยล ๕๓๑๐๑/๗๕๖ วันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๔
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

เรียน นายเทศมนตรีตำบลธารน้ำทิพย์

ตามที่เทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจหรือ
หน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ตั้งแต่
เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง เดือนกันยายน ๒๕๖๔ ประกอบด้วย

๑. งานพัฒนารายได้
๒. งานพัฒนาชุมชน
๓. งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
๔. งานบริหารทั่วไป
๕. งานบริหารงานสาธารณสุข
๖. งานทะเบียนพาณิชย์
๗. ขออนุญาตรับรองบ้านเลขที่

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาประกอบการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบล
ธารน้ำทิพย์ต่อไป โดยในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผู้รับบริการเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ โดยมารับบริการด้วยวิธี
สุ่มประเมินประชาชนมาใช้บริการด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ จำนวน ๔๐ คน

ดังนั้น สำนักงานปลัด เทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
ของผู้มารับบริการเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รายละเอียดตามแบบสรุป
ความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาววาสนา บาชอ)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด.....

(นายนพตล ละใบมัด)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

/ความเห็นปลัด....

ความเห็นปลัดเทศบาล.....



(นายชยุต เหมวิเชียร)

ปลัดเทศบาล

ความเห็นความเห็นนายกเทศมนตรี.....



(นายมะอุโซะ สาลิ่ง)

นายกเทศมนตรีตำบลธารน้ำทิพย์

รายงานผล
การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์
อำเภอเบตง จังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



สำนักปลัด เทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์
อำเภอเบตง จังหวัดยะลา

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์
อำเภอเบตง จังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตั้งแต่ เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง เดือนกันยายน ๒๕๖๔ ประกอบด้วย

๑. งานพัฒนารายได้
๒. งานพัฒนาชุมชน
๓. งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
๔. งานบริหารทั่วไป
๕. งานบริหารงานสาธารณสุข
๖. งานทะเบียนพาณิชย์
๗. ขอนหนังสือรับรองบ้านเลขที่

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาประกอบการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ต่อไป โดยในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผู้รับบริการเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ โดยมารับบริการด้วยวิธีสุ่มประเมินประชาชนมาใช้บริการด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ จำนวน ๔๐ คน

การวิเคราะห์ข้อมูลได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- ๑) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสำรวจ
- ๒) วิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้แล้ว
- ๓) นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงในรูปแบบของตาราง รวมทั้งแปลผลการวิเคราะห์

สถิติที่ใช้ในการประเมินและการแปลผล

ใช้สถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละตามเกณฑ์ ดังนี้

- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๐ – ๕.๐๐ หมายถึง มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐ – ๔.๔๙ หมายถึง มาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๐ – ๓.๔๙ หมายถึง ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐ – ๒.๔๙ หมายถึง น้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ – ๑.๔๙ หมายถึง น้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ อำเภอเบตง จังหวัดยะลา ได้แบ่งเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น ๔ ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด
- ส่วนที่ ๒ สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ
- ส่วนที่ ๓ ส่วนประเมินผลความพึงพอใจด้วยเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยรวม
- ส่วนที่ ๔ ส่วนสรุปปัญหา/ข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็น เกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบล
ธารน้ำทิพย์ ซึ่งในแต่ละหัวข้อให้ระดับความคิดเห็น ๕ ระดับ คือ

- ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด (๕)
- ระดับความพึงพอใจ มาก (๔)
- ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง (๓)
- ระดับความพึงพอใจ น้อย (๒)
- ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด (๑)

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตัวแปร ได้แก่ประเภทของ
งานบริการ เพศ อายุ อาชีพ และการศึกษา จำนวน ๔๐ คน ปรากฏผลดังตาราง

ตารางที่ ๑ ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปรผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๖	๒๔.๖๒
หญิง	๒๔	๓๖.๙๒
รวม	๔๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๓ คน
คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๓๘

ตารางที่ ๒ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ(ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒๐ - ๒๙	๑๔	๒๑.๕๔
๓๐ - ๓๙	๑๔	๓๕.๖๙
๔๐ - ๔๙	๕	๑๒.๖๒
๕๐ - ๕๙	๓	๗.๕๐
๖๐ - ๖๙	๔	๑๐.๐๐
๗๐ - ๗๙	๐	๐.๐๐
๘๐ - ๘๙	๐	๐.๐๐
๙๐ ปีขึ้นไป	๐	๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง ๒๐ - ๒๙ ปี
จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๕๔

ตารางที่ ๓ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๗	๑๐.๗๗
รับจ้างทั่วไป	๑๑	๑๖.๙๒
อื่นๆ.....	๐	๐.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๑๓	๒๐.๐๐
เกษตรกร/ประมง	๕	๗.๖๙
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๑.๕๔
ว่างงาน	๓	๕.๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพเกษตรกร/ประมง มากที่สุด จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๓๐ รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๒๓

ตารางที่ ๔ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	๔	๖.๑๕
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๘	๑๒.๓๑
ปริญญาตรี	๑๐	๑๕.๓๘
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๐	๑๕.๓๘
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๕	๗.๖๙
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๕.๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น และปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๘ รองลงมาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๘

ส่วนที่ ๒ สรุประดับความพึงพอใจในงานบริการ จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

งานเรื่องที่ขอรับบริการ

ตารางที่ ๕ ร้อยละของผู้ขอรับบริการ

เรื่อง/งาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๔	๑๐.๐๐
๒. การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๒	๕.๐๐
๓. การขอความอนุเคราะห์เรื่องต่างๆ		
๓.๑ ขอความอนุเคราะห์น้ำ	๗	๑๗.๕๐
๓.๒ ขออุดหนุนสิ่งปลูกสร้าง	๓	๗.๕๐
๓.๓ ขอใช้มิใช้อุปกรณ์ต่าง	๑	๒.๕๐
๓.๔ อื่นๆ	๐	๐.๐๐
๔. ยื่นคำร้องเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๐	๐.๐๐
๕. การรับสมัครเด็กเล็กของ ศพด.	๐	๐.๐๐
๖. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๒	๕.๐๐
๗. การออกแบบบ้าน	๓	๗.๕๐
๘. การรับชำระภาษีป้าย	๔	๑๐.๐๐
๙. การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๐	๐.๐๐
๑๐. การรับรองเอกสารสิทธิ์	๐	๐.๐๐
๑๑. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๕	๑๒.๕๐
๑๒. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	๐	๐.๐๐
๑๓. การใช้อินเทอร์เน็ต/ wifi	๐	๐.๐๐
๑๔. การยื่นลงทะเบียนเด็กแรกเกิด	๔	๑๐.๐๐
๑๕. การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	๐	๐.๐๐
๑๖. การรับรองเพื่อขอเลขที่บ้าน	๐	๐.๐๐
๑๗. การชำระโรงเรียนและที่ดิน	๐	๐.๐๐
๑๘. การจดทะเบียนพาณิชย์	๕	๑๒.๕๐
๑๙. อื่นๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๔๐	๑๐๐.๐๐

สรุปแบบประเมินผล

การสรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยการประเมินทั้งหมด ๓ ด้าน ๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยการเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ด้วยตนเอง จำนวน ๔๐ คน และสามารถสรุปผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังตาราง

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ ผู้รับบริการจำนวน ๔๐ คน
 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์
 ในภาพรวม

ตารางที่ ๖ ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์แยกตามด้านต่างๆ

ด้านที่ประเมิน	\bar{X}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๒๓	๐.๖๖	๘๔.๖	มาก
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๑๕	๐.๖๙	๘๓	มาก
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๒๐	๐.๖๔	๘๔	มาก
เฉลี่ย	๔.๑๙	๐.๖๖	๘๓.๘๗	มาก

*** $X = ๔.๒๓ + ๔.๑๕ + ๔.๒๐ = ๑๒.๕๘ / ๓ = ๔.๑๙$

*** $SD = ๐.๖๖ + ๐.๖๙ + ๐.๖๔ = ๑.๙๙ / ๓ = ๐.๖๖$

*** $๘๔.๖๐ + ๘๓ + ๘๔ = ๒๕๑.๖๐ / ๓ = ๘๓.๘๗$

จากตารางที่ ๖ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ อำเภอเบตง จังหวัดยะลา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๙ หรือร้อยละ ๘๓.๘๗ สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่าด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๓ หรือร้อยละ ๘๔.๖๐ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๐ หรือร้อยละ ๘๔ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๕ หรือร้อยละ ๘๓

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	ระดับความคิดเห็น						X	SD	N	ระดับความพึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑					
๑. ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๘	๑๕	๗	๐	๐	๔.๒๘	๐.๗๑	๔๐	มาก	
๒. การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	๑๔	๑๙	๗	๐	๐	๔.๑๘	๐.๖๗	๔๐	มาก	
๓. การตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	๑๔	๒๑	๕	๐	๐	๔.๒๓	๐.๖๒	๔๐	มาก	
๔. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๔	๒๒	๔	๐	๐	๔.๒๕	๐.๖๒	๔๐	มาก	
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ	๑๔	๒๐	๖	๐	๐	๔.๒๐	๐.๖๘	๔๐	มาก	
๖. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้บริการเหมือนทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๕	๑๘	๗	๐	๐	๔.๒๐	๐.๗๑	๔๐	มาก	
๗. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๑๔	๒๒	๔	๐	๐	๔.๒๕	๐.๖๒	๔๐	มาก	
รวม	๑๐๓	๑๓๗	๔๐	๐	๐	๔.๒๓	๐.๖๖	๒๘๐	มาก	

สรุป

จากตารางที่ ๗ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ อำเภอเบตง จังหวัดยะลา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๓ หรือร้อยละ ๘๔.๖๐

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	ระดับความคิดเห็น							N	ระดับความพึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑	X	SD		
๑. มีช่องทางให้บริการหลากหลาย	๑๔	๑๗	๙	๐	๐	๔.๑๓	๐.๗๒	๔๐	มาก
๒. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๑๓	๑๗	๑๐	๐	๐	๔.๐๘	๐.๗๓	๔๐	มาก
๓. ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว	๑๒	๒๓	๕	๐	๐	๔.๑๘	๐.๕๙	๔๐	มาก
๔. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๑๓	๒๒	๕	๐	๐	๔.๒๐	๐.๖๐	๔๐	มาก
๕. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๑๔	๑๕	๑๑	๐	๐	๔.๐๘	๐.๗๖	๔๐	มาก
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ	๑๕	๑๘	๗	๐	๐	๔.๒๐	๐.๗๑	๔๐	มาก
รวม	๘๑	๑๑๒	๔๗	๐	๐	๔.๑๕	๔.๑๒	๒๔๐	มาก

สรุป

จากตารางที่ ๘ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ อำเภอเบตง จังหวัดยะลา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๕ หรือร้อยละ ๘๓

ตารางที่ ๙ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ระดับความคิดเห็น							N	ระดับความพึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑	X	SD		
๑. สถานที่ตั้งหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๑๓	๒๔	๒	๑	๐	๔.๒๘	๐.๕๗	๔๐	มาก
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ	๙	๒๓	๘	๐	๐	๔.๐๓	๐.๖๒	๔๐	มาก
๓. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	๑๑	๑๙	๑๐	๐	๐	๔.๐๓	๐.๗๐	๔๐	มาก
๔. เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ	๑๕	๑๙	๖	๐	๐	๔.๒๓	๐.๖๖	๔๐	มาก
๕. ความเพียงพอ ของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ	๑๗	๒๐	๓	๐	๐	๔.๓๕	๐.๖๑	๔๐	มาก
๖. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๑๖	๒๑	๓	๐	๐	๔.๓๓	๐.๕๗	๔๐	มาก
๗. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/ คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๑๔	๑๗	๙	๐	๐	๔.๑๒	๐.๗๒	๔๐	มาก
๘. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๕	๑๙	๖	๐	๐	๔.๒๓	๐.๖๖	๔๐	มาก
รวม	๑๑๐	๑๖๒	๔๗	๑	๐	๔.๒๐	๕.๑๑	๓๒๐	มาก
รวมทั้ง ๓ ด้าน						๔.๑๙	๐.๖๖		

สรุป

จากตารางที่ ๘ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ**เทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ อำเภอเบตง จังหวัดยะลา ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ **๔.๑๕ หรือร้อยละ ๘๓**

ส่วนที่ ๔ ส่วนสรุปปัญหา/ข้อเสนอแนะ

-ไม่มีประชาชนแสดงความคิดเห็นในส่วนนี้