



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลคลองแสนแสบ

ที่ ฉช ๗๖๑๐๑.๐๑/๑๗ วันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการ

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ตามคำสั่งเทศบาลตำบลคลองแสนแสบ ที่ ๑๒/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๑๘ มกราคม ๒๕๖๐ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ของเทศบาลตำบลคลองแสนแสบ โดยให้เจ้าหน้าที่มีหน้าที่รวบรวมแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการ แล้วเสนอผลการประเมินให้นายกเทศมนตรีตำบลคลองแสนแสบทราบ นั้น

บัดนี้ ได้ดำเนินการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการ เสร็จเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวธิดารัตน์ คำภามุล)  
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

เรียน ปลัดเทศบาล  
- เพื่อโปรดทราบ

.....  
.....  
.....

(นายฉลองชัย ปริติวิชานต์)  
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

- ทราบ -

(นายวงศธร สนธิโรจน์)  
ปลัดเทศบาล

(นายนิวัฒน์ เกตุสวัสดิ์)  
นายกเทศมนตรีตำบลคลองแสนแสบ

**รายงานผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการ**  
**เทศบาลตำบลคลองแสนแสบ**  
**ประจำปี ๒๕๖๓**

**๑. หลักการและเหตุผล**

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พุทธศักราช ๒๖๓๔ มาตรา ๔ ได้กำหนดรูปแบบการบริหารราชการแผ่นดิน ออกเป็น ๓ รูปแบบ คือ ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค ระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น โดยการบริหาร ราชการแผ่นดินนั้น จะมีทั้งการแบ่งอำนาจจากส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และกระจายอำนาจของรัฐบาล ไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะประโยชน์ต่างๆ มีความใกล้ชิดประชาชน มีการติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลา ทั้งการขอรับบริการ การร้องทุกข์ การชำระภาษี และเรื่องอื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานแก่ประชาชน ซึ่งการปรับปรุงระบบบริหารราชการไทยให้ตอบสนองความต้องการของสังคมและประชาชนผู้รับบริการ จึงดำเนินการตามแนวทางการปฏิรูประบบบริหารจัดการภาครัฐที่เน้นผลสัมฤทธิ์ ซึ่งต้องอาศัยการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนเป็นเครื่องมือในการประเมินประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ

เทศบาลตำบลคลองแสนแสบมีความประสงค์ที่จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งเพื่อจกได้นำผลการ ประเมินที่ได้มาวิเคราะห์สถานการณ์การให้บริการในสภาพปัจจุบัน ตลอดจนนำข้อคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะมาใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติราชการต่อไป

**๒. วัตถุประสงค์**

๑. เพื่อประเมินประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของ เทศบาลตำบลคลองแสนแสบ อำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยวัดจากระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ งานบริการสาธารณะของเทศบาล ซึ่งสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการใน ๔ ประเด็น ได้แก่

- ๑) ความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการ
- ๒) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- ๓) ความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ
- ๔) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

๒. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชน ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องต่อการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลคลองแสนแสบ อำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา

๓. เพื่อนำผลการประเมิน มาเป็น แนวทางใน การพัฒนาการปฏิบัติงานของ เทศบาลตำบลคลองแสนแสบ อำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### ๓. ขอบเขตการประเมินความพึงพอใจ

#### ๑. ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริการ ประชาชน ต่องานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลคลองแสนแสบ อำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่ดำเนินการใน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

#### ๒. ขอบเขตประชากร

กลุ่มประชากรตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เคยมารับบริการจากเทศบาลตำบลคลองแสนแสบ อำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา

#### ๓. ขอบเขตระยะเวลา

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๓)

#### ๔. ขอบเขตพื้นที่

พื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลคลองแสนแสบ อำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา

### ๔. วิธีการดำเนินการ

#### ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑๕ ข้อ โดยให้ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง

#### ๒. วิธีการรวบรวมข้อมูล

ทำการจัดเก็บข้อมูลโดยการวิเคราะห์เอกสารและใช้แบบประเมินความพึงพอใจ และสรุปผลการประเมินโดยเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการ แล้วเสนอผลการประเมินให้ผู้บริหารทราบ

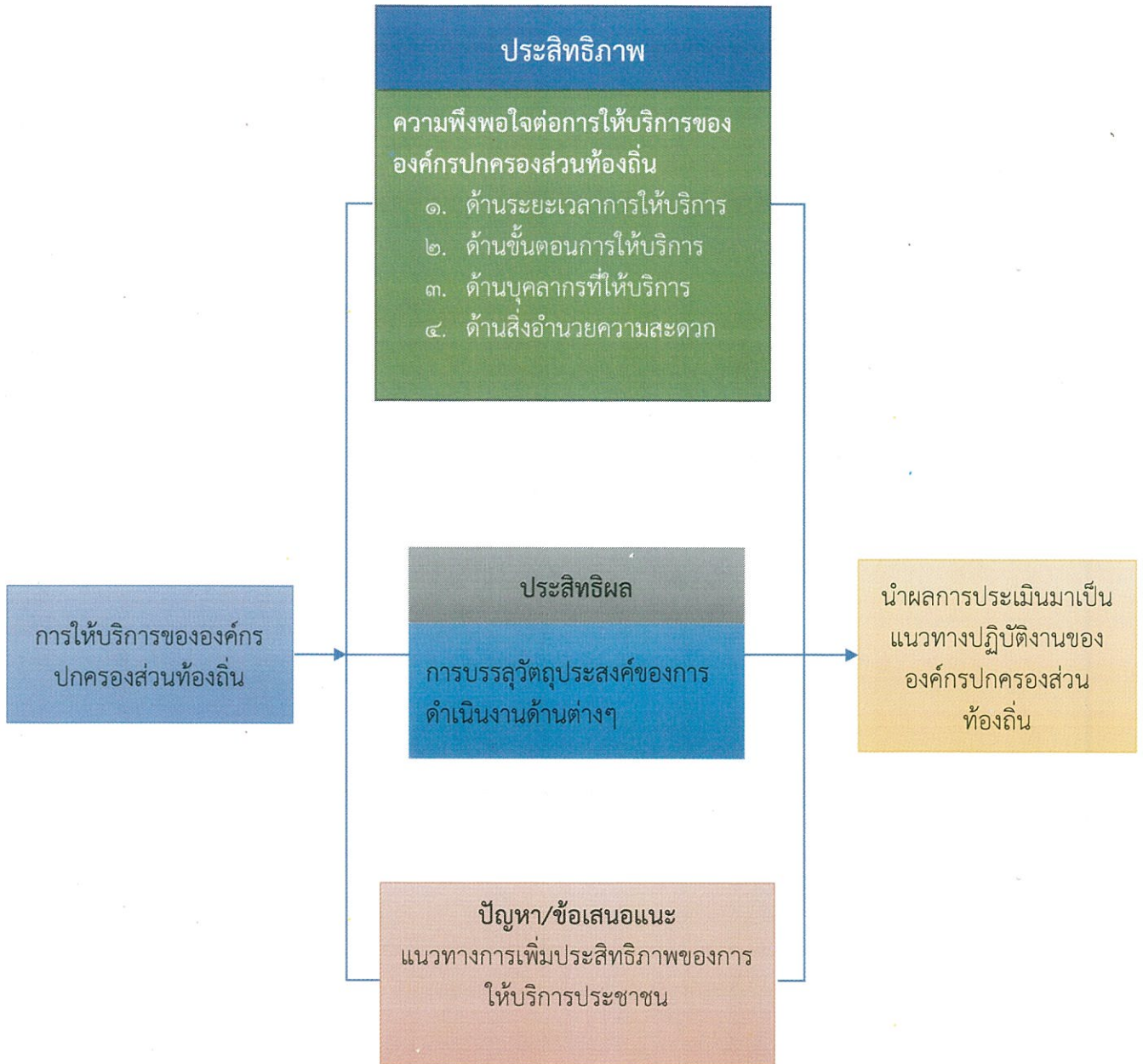
### ๕. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลคลองแสนแสบ อำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา

๒. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของตำบลคลองแสนแสบ อำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา

๓. ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนของตำบลคลองแสนแสบ อำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา

๖. กรอบแนวคิด



สรุปผลการประเมินประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการ  
เทศบาลตำบลคลองแสนแสบ  
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....เทศบาลตำบลคลองแสนแสบ  
กลุ่มเป้าหมาย.....ประชาชนที่มาขอรับบริการจากเทศบาลตำบลคลองแสนแสบ  
.....โดยมีจำนวนผู้กรอกแบบประเมินจากการรับบริการ จำนวน ๘๐ ราย  
วัน เดือน ปีที่รายงาน.....๑๙ มกราคม ๒๕๖๔

๑. เพศ

| เพศ  | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|------|-------|---------------|
| ชาย  | ๒๘    | ๓๕.๐๐         |
| หญิง | ๕๒    | ๖๕.๐๐         |
| รวม  | ๘๐    | ๑๐๐.๐๐        |

๒. อายุ

| ช่วงอายุ            | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|---------------------|-------|---------------|
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี       | ๘     | ๑๐.๐๐         |
| ๒๑ - ๔๐ ปี          | ๔๐    | ๕๐.๐๐         |
| ๔๑ - ๖๐ ปี          | ๒๕    | ๓๑.๒๕         |
| มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป | ๗     | ๘.๗๕          |
| รวม                 | ๘๐    | ๑๐๐.๐๐        |

๓. ระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา                    | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|----------------------------------|-------|---------------|
| ประถมศึกษา                       | ๓๐    | ๓๗.๕๐         |
| มัธยมศึกษา/ตอนปลาย/<br>เทียบเท่า | ๒๒    | ๒๗.๕๐         |
| ปริญญาตรี                        | ๑๒    | ๑๕.๐๐         |
| ปริญญาโท                         | ๓     | ๓.๗๕          |
| อื่นๆ                            | ๑๓    | ๑๖.๒๕         |
| รวม                              | ๘๐    | ๑๐๐.๐๐        |

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

| เรื่องที่ขอรับบริการ                               | จำนวน<br>คน | เรื่องที่ขอรับบริการ                 | จำนวน<br>คน |
|--|-------------|--------------------------------------|-------------|
| การขอข้อมูลข่าวสาร                                 | ๒           | การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์     | ๒           |
| การยื่นคำร้องทั่วไป                                | ๒๕          | การขออนุญาตจดทะเบียนพาณิชย์          | ๑๐          |
| การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็น<br>อันตรายต่อสุขภาพ | ๑๐          | การขออนุญาตจัดตั้งสถานที่สะสมอาหาร   | ๑           |
| การขออนุญาตเก็บขนขยะ                               | ๑           | การขอถังขยะ                          | ๒           |
| การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ                      |             | การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ           |             |
| การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์                 | -           | การขอขึ้นทะเบียนรับเงินสงเคราะห์บุตร | -           |
| การชำระภาษี  | ๒๐          | การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร             | ๗           |

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

| ประเด็น/ด้าน  | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |             |
|---|------------------|-----|---------|------|-------------|
|   | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| ๑. ด้านระยะเวลาการให้บริการ   |                  |     |         |      |             |
| ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด   | ๕๔               | ๒๔  | ๒       | -    | -           |
| ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ   | ๕๗               | ๒๓  | -       | -    | -           |
| ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ  |                  |     |         |      |             |
| ๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย  | ๕๒               | ๒๘  | -       | -    | -           |
| ๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนมีความชัดเจน  | ๕๖               | ๒๔  | -       | -    | -           |
| ๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก  | ๕๘               | ๒๐  | ๒       | -    | -           |
| ๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน   | ๕๔               | ๒๔  | ๒       | -    | -           |
| ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ  |                  |     |         |      |             |
| ๓.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว<br>เหมาะสม เรียบร้อย                               | ๕๔               | ๒๔  | ๒       | -    | -           |
| ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ  | ๕๗               | ๒๓  | -       | -    | -           |
| ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบ<br>คำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น               | ๕๖               | ๒๔  | -       | -    | -           |
| ๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่ง<br>ตอบแทน , ไม่รับสินบน , ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ | ๕๒               | ๒๖  | ๒       | -    | -           |
| ๓.๕ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่าง<br>เหมาะสม  | ๕๘               | ๒๒  | -       | -    | -           |

| ประเด็น/ด้าน  | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |             |
|---|------------------|-----|---------|------|-------------|
|   | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก   |                  |     |         |      |             |
| ๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ                               | ๖๐               | ๒๐  | -       | -    | -           |
| ๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก                               | ๖๐               | ๑๘  | ๒       | -    | -           |
| - ๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ | ๖๐               | ๒๐  | -       | -    | -           |
| ๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ  | ๖๕               | ๑๕  | -       | -    | -           |

#### ส่วนที่ ๔ การปรับปรุงการให้บริการ

| เรื่องขอรับบริการ                                       | จำนวน<br>คน |
|---|-------------|
| ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน                | ๘           |
| ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน                 | ๒๐          |
| ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร                     | ๕           |
| ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา | ๑๒          |
| ด้านบริการการรับชำระภาษี                                | ๑๐          |
| ด้านบริการการอนุญาตก่อสร้างอาคาร                        | ๓           |
| อื่นๆ (ระบุ).....                                       | ๒๒          |

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มาขอรับบริการของเทศบาลตำบลคลองแสนแสบ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี และส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา

๒. ประชาชนที่มาขอรับบริการของเทศบาลตำบลคลองแสนแสบ ที่ตอบแบบประเมินมากที่สุด คือ ผู้ขอรับบริการในการยื่นคำร้องทั่วไป รองลงมาเป็นการชำระภาษี การขออนุญาตจดทะเบียนพาณิชย์ การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร การขอข้อมูลข่าวสาร การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การขออนุญาตเก็บขนขยะ การขอถังขยะตามลำดับ

๓. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองแสนแสบในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด มาก และระดับปานกลาง ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับน้อยและควรปรับปรุง

#### เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

##### ๑. ด้านระยะเวลาการให้บริการ

- ๑.๑ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มากที่สุดร้อยละ ๖๗.๕๐ มากร้อยละ ๓๐.๐๐ ปานกลางร้อยละ ๒.๕๐
- ๑.๒ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในความรวดเร็วในการให้บริการ มากที่สุดร้อยละ ๗๑.๒๕ มากร้อยละ ๒๘.๗๕

**๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ**

- ๒.๑ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการมีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย มากที่สุดร้อยละ ๖๕.๐๐ มากร้อยละ ๓๕.๐๐
- ๒.๒ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มากที่สุดร้อยละ ๗๐.๐๐ มากร้อยละ ๓๐.๐๐
- ๒.๓ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นมีความสะดวก มากที่สุดร้อยละ ๗๒.๕๐ มากร้อยละ ๒๕.๐๐ ปานกลางร้อยละ ๒.๕๐
- ๒.๔ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการมีสิ่งลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มากที่สุดร้อยละ ๖๗.๕๐ มากร้อยละ ๓๐.๐๐ ปานกลางร้อยละ ๒.๕๐

**๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ**

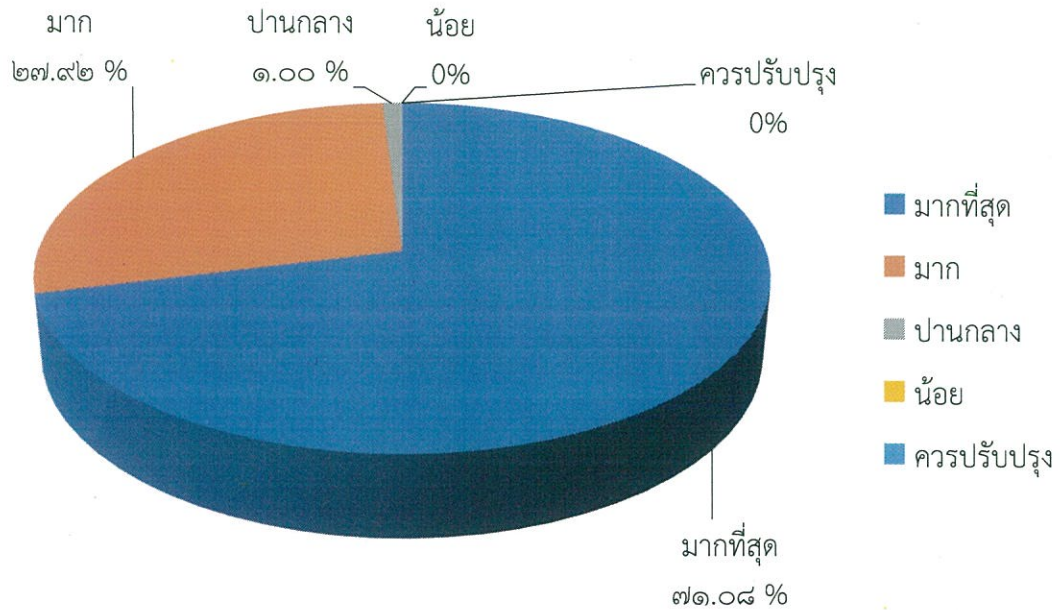
- ๓.๑ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเหมาะสม เรียบร้อย มากที่สุดร้อยละ ๖๗.๕๐ มากร้อยละ ๓๐.๐๐ ปานกลางร้อยละ ๒.๕๐
- ๓.๒ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มากที่สุดร้อยละ ๗๑.๒๕ มากร้อยละ ๒๘.๗๕
- ๓.๓ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น มากที่สุดร้อยละ ๗๐.๐๐ มากร้อยละ ๓๐.๐๐
- ๓.๔ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน , ไม่รับสินบน , ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ มากที่สุดร้อยละ ๖๕.๐๐ มากร้อยละ ๓๒.๕๐ ปานกลางร้อยละ ๒.๕๐
- ๓.๕ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มากที่สุดร้อยละ ๗๒.๕๐ มากร้อยละ ๒๗.๕๐

**๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

- ๔.๑ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มากที่สุดร้อยละ ๗๕.๐๐ มากร้อยละ ๒๕.๐๐
- ๔.๒ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มากที่สุดร้อยละ ๗๕.๐๐ มากร้อยละ ๒๒.๕๐ ปานกลางร้อยละ ๒.๕๐
- ๔.๓ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ มากที่สุดร้อยละ ๗๕.๐๐ มากร้อยละ ๒๕.๐๐
- ๔.๔ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในความสะอาดของสถานที่ให้บริการ มากที่สุดร้อยละ ๘๑.๒๕ มากร้อยละ ๑๘.๗๕

จากจำนวนผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินฯ ทั้งสิ้น ๘๐ คน โดยแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑๕ ข้อ มีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองแสนแสบในภาพรวมอยู่ในระดับดี ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๑.๐๘ ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๒๗.๙๒ ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑.๐๐ ไม่มีระดับความพึงพอใจน้อย และระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง

แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจและความคิดเห็นในภาพรวม



**การปรับปรุงการให้บริการ**

กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลคลองแสนแสบ ส่วนใหญ่คิดว่าเทศบาลตำบลคลองแสนแสบควรปรับปรุงด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน รองลงมาคือด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา ด้านบริการการชำระภาษี ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ด้านสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน ด้านการบริการการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร และด้านอื่นๆ ตามลำดับ

**ข้อเสนอแนะ**

๑. ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง
๒. ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงระยะเวลาของการจัดทำแผนพัฒนา เพื่อเข้าร่วมการประชุมในการจัดทำแผน
๓. ควรจัดให้มีการออกหน่วยบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ หรือมีช่องทางในการชำระภาษีเพิ่มมากขึ้น
๔. ควรมีการแจ้งเตือนในการต่อใบอนุญาตต่างๆ