



**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
ในการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลปะลุรู
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

2565



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลปะลัฏ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

.....

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลตำบลปะลัฏ ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ
ในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลปะลัฏ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ประกอบด้วย

- 1.สำนักปลัดเทศบาล
- 2.กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ
- 3.กองคลัง
- 4.กองการศึกษา
- 5.กองช่าง
- 6.กองการประปา
- 7.กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลปะลัฏ
ตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2564
ถึง วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2565 มีผู้มารับบริการและดำเนินการตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 201 ราย
และเทศบาลตำบลปะลัฏได้ดำเนินการสรุปผลจากผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลปะลัฏ ทั้งหมด 4 ส่วน โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์

1. ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ

เพศ	สำนักปลัดเทศบาล		กองยุทธศาสตร์		กองคลัง		กองการศึกษา		กองช่าง		กองสาธารณสุข		กองการประปา		รวมทั้งสิ้น	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	16	41.03	4	40.00	15	50.00	17	56.67	14	46.67	10	32.26	19	61.29	95	47.26
หญิง	23	58.97	6	60.00	15	50.00	13	43.33	16	53.33	21	67.74	12	38.71	106	52.74
รวม	39	100	10	100	30	100	30	100	30	100	31	100	31	100	201	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการ ที่ตอบแบบสำรวจมากเป็นลำดับแรก คือ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.74 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 47.26

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ

อายุ	สำนักปลัดเทศบาล		กองยุทธศาสตร์		กองคลัง		กองการศึกษา		กองช่าง		กองสาธารณสุข		กองการประปา		รวมทั้งสิ้น	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	2	5.13	0	0.00	1	3.33	1	3.33	1	3.33	1	3.23	4	12.90	10	4.98
20-30 ปี	12	30.77	4	40.00	4	13.33	9	30.00	2	6.67	9	29.03	10	32.26	50	24.88
31-40 ปี	17	43.59	3	30.00	7	23.33	11	36.67	5	16.67	9	29.03	3	9.68	55	27.36
41-50 ปี	5	12.82	3	30.00	7	23.33	4	13.33	10	33.33	6	19.35	8	25.81	43	21.39
51-60 ปี	3	7.69	0	0.00	10	33.33	3	10.00	10	33.33	6	19.35	4	12.90	36	17.91
มากกว่า 61 ปี ขึ้นไป	0	0.00	0	0.00	1	3.33	2	6.67	2	6.67	0	0.00	2	6.45	7	3.48
รวม	39	100	10	100	30	100	30	100	30	100	31	100	31	100	201	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการในช่วงอายุที่ตอบแบบสำรวจมากเป็นลำดับแรก คือช่วงอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.36 ช่วงอายุ 20 – 30 ปี เป็นลำดับที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 24.88

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละของการศึกษาผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ

การศึกษา	สำนักปลัดเทศบาล		กองยุทธศาสตร์		กองคลัง		กองการศึกษา		กองช่าง		กองสาธารณสุข		กองการประปา		รวมทั้งสิ้น	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	4	10.26	0	0.00	3	10.00	3	10.00	4	13.33	6	19.35	9	29.03	29	14.43
มัธยมศึกษา	8	20.51	2	20.00	20	66.67	8	26.67	4	13.33	4	12.90	11	35.48	57	28.36
ปวช./ปวส.	9	23.08	4	40.00	2	6.67	7	23.33	7	23.33	8	25.81	5	16.13	42	20.90
ปริญญาตรี	16	41.03	4	40.00	5	16.67	11	36.67	8	26.67	12	38.71	5	16.13	61	30.35
ปริญญาโท	2	5.13	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	6.67	0	0.00	0	0.00	4	1.99
อื่นๆ	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	3.33	5	16.67	1	3.23	1	3.23	8	3.98
รวม	39	100	10	100	30	100	30	100	30	100	31	100	31	100	201	100

จากตารางที่ 3 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการมีระดับการศึกษาที่ตอบแบบสำรวจมากเป็นลำดับแรก คือระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 30.35 และระดับมัธยมศึกษา เป็นลำดับที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 28.36

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ

อาชีพ	สำนักปลัดเทศบาล		กองยุทธศาสตร์ฯ		กองคลัง		กองการศึกษา		กองช่าง		กองสาธารณสุขฯ		กองการประปา		รวมทั้งสิ้น	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	2	5.41	0	0.00	6	20.00	5	16.67	6	20.00	2	6.45	8	25.81	29	14.43
ค้าขาย	5	13.51	1	10.00	7	23.33	5	16.67	6	20.00	4	12.90	7	22.58	35	17.41
รับจ้าง	15	40.54	5	50.00	7	23.33	6	20.00	5	16.67	13	41.94	10	32.26	61	30.35
ธุรกิจส่วนตัว	1	2.70	1	10.00	9	30.00	7	23.33	6	20.00	8	25.81	0	0.00	32	15.92
นักเรียน/ นักศึกษา	1	2.70	1	10.00	0	0.00	4	13.33	2	6.67	2	6.45	6	19.35	16	7.96
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	12	32.43	2	20.00	1	3.33	1	3.33	4	13.33	0	0.00	0	0.00	20	9.95
บริษัทเอกชน	1	2.70	0	0.00	0	0.00	1	3.33	1	3.33	0	0.00	0	0.00	3	1.49
อื่นๆ	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	3.33	0	0.00	2	6.45	0	0.00	5	2.49
รวม	37	100	10	100	30	100	30	100	30	100	31	100	31	100	201	100

จากตารางที่ 4 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการประเภทการประกอบอาชีพที่ตอบแบบสำรวจมากเป็นลำดับแรก คือประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 30.35 และประกอบอาชีพค้าขาย เป็นลำดับที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 17.41

ส่วนที่ 2 ส่วนราชการและเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการ ของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ประกอบด้วย

- 2.1 สำนักปลัดเทศบาล** ประกอบด้วย การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การจดทะเบียนพาณิชย์ การบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ดับเพลิง) การบริการงานทะเบียนราษฎร การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ/สวัสดิการสังคมอื่น การบริการงานส่งเสริมอาชีพ และการบริการงานส่งเสริมและพัฒนาเด็ก เยาวชน สตรี หรือผู้สูงอายุ
- 2.2 กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ** ประกอบด้วย การข้อมูลข่าวสารทางราชการ และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร
- 2.3 กองคลัง** ประกอบด้วย การชำระภาษี และการจัดซื้อจัดจ้าง
- 2.4 กองการศึกษา** ประกอบด้วย การบริการของศูนย์ฟิสเนส การบริการงานกีฬาและนันทนาการ การบริการงานส่งเสริมและพัฒนาศิลปะ วัฒนธรรม และประเพณีต่างๆ การบริการของศูนย์ ICT การบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโคกตา และการบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอ้อลาลัย
- 2.5 กองช่าง** ประกอบด้วย การบริการเกี่ยวกับอาคาร/สถานที่ การขออนุญาต/เห็นชอบ การซ่อมแซมไฟสาธารณะ และการบริการตัดแต่งกิ่งไม้ริมทางสาธารณะ
- 2.6 กองการประปา** ประกอบด้วย การขอใช้บริการระบบน้ำประปา/ชำระค่าน้ำประปา และการซ่อมแซมระบบน้ำประปา
- 2.7 กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม** ประกอบด้วย การบริการอนุญาต/ตรวจสอบสถานที่จำหน่ายและสะสมอาหาร การบริการดูแลสิ่งปฏิกูล การป้องกันโรคระบาด และโรคติดต่อ และการบริการจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอย

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนร้อยละของสำนัก/กอง ที่ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจติดต่อขอรับบริการ

กอง/งาน ที่ติดต่อรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สำนักปลัดเทศบาล	39	19.40
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ	10	4.98
กองคลัง	30	14.93
กองการศึกษา	30	14.93
กองช่าง	30	14.93

กอง/งาน ที่ติดต่อรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กองการประปา	31	15.42
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	31	15.42
รวม	201	100

จากตารางที่ 5 พบว่าประชาชนที่มาใช้บริการติดต่อขอรับบริการจาก สำนัก/กอง และตอบแบบสำรวจมากเป็นลำดับแรก คือสำนักปลัดเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 19.40 กองการประปา และกองสาธารณสุขฯ เป็นลำดับที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 15.42

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนร้อยละของภารกิจ/งาน ที่ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจติดต่อขอรับบริการ

ภารกิจ/งาน ที่มาติดต่อรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	2	1.00
การจดทะเบียนพาณิชย์	13	6.47
การบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	3	1.49
การบริการงานทะเบียนราษฎร	9	4.48
การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ/สวัสดิการสังคมอื่นๆ	3	1.49
การบริการงานส่งเสริมอาชีพ	5	2.49
การบริการงานส่งเสริมและพัฒนา เด็ก เยาวชน สตรี หรือผู้สูงอายุ	4	1.99
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	6	2.99
การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	4	1.99

ภารกิจ/งาน ที่มาติดต่อรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การชำระภาษี	24	11.94
การจัดซื้อจัดจ้าง	6	2.99
การบริการศูนย์ฟิสเนส	13	6.47
การบริการงานกีฬาและนันทนาการ	7	3.48
การบริการงานส่งเสริมและพัฒนา ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีต่างๆ	6	2.99
การบริการของศูนย์ ICT	4	1.99
การบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโคกตา	0	0.00
การบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอัลฮาลีย์	0	0.00
การบริการเกี่ยวกับอาคาร/สถานที่	5	2.49
การขออนุญาตเคราะห้เดินท์	13	6.47
การซ่อมแซมไฟสาธารณะ	7	3.48
การตัดแต่งกิ่งไม้ริมทางสาธารณะ	5	2.49
การขอใช้บริการระบบน้ำประปา/ชำระค่าน้ำประปา	26	12.94
การซ่อมแซมระบบน้ำประปา	5	2.49
การบริการอนุญาต/ตรวจสอบสถานที่จำหน่ายและสะสมอาหาร	10	4.98
การบริการดูแลสิ่งปฏิกูล	7	3.48

ภารกิจ/งาน ที่มาติดต่อรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การป้องกันโรคระบาดและโรคติดต่อ	3	1.49
การจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอย	10	4.98
อื่นๆ	1	0.50
รวม	201	100

จากตารางที่ 6 พบว่าประชาชนที่มารับบริการติดต่อขอรับบริการ ภารกิจ/งาน และตอบแบบสำรวจมากเป็นลำดับแรก คือการขอใช้บริการระบบน้ำประปา/ชำระค่าน้ำประปา คิดเป็นร้อยละ 12.94 และการชำระภาษี เป็นลำดับที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 11.94

3. ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ที่มีการให้บริการของเทศบาลตำบลปะลัฏ ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนร้อยละความพึงพอใจ ด้านที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อัยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย																
ระดับความ พึงพอใจ	สำนักปลัดเทศบาล		กองยุทธศาสตร์		กองคลัง		กองการศึกษา		กองช่าง		กองสาธารณสุข		กองการประปา		รวมทั้งสิ้น	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ดีมาก	18	46.15	10	100	16	53.33	14	46.67	10	33.33	12	38.71	12	38.71	92	45.77
ดี	20	51.28	0	0.00	13	43.33	16	53.33	20	66.67	19	61.29	19	61.29	107	53.23
พอใช้	1	2.56	0	0.00	1	3.33	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	1.00
ควรปรับปรุง	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
รวม	39	100	10	100	30	100	30	100	30	100	31	100	31	100	201	100

จากตารางที่ 7 พบว่าประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจด้านที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการดังนี้

1.1 มีระดับความพึงพอใจ เรื่อง เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อัยาศัยดีแต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย มีรายละเอียดดังนี้

- สำนักปลัดเทศบาล มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองคลัง มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองการศึกษา มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองช่าง มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองการประปา มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- ภาพรวมของหน่วยงาน มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100

1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่																
ระดับความพึงพอใจ	สำนักปลัดเทศบาล		กองยุทธศาสตร์		กองคลัง		กองการศึกษา		กองช่าง		กองสาธารณสุข		กองการประปา		รวมทั้งสิ้น	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ดีมาก	15	38.46	10	100	9	30.00	11	36.67	11	36.67	8	25.81	11	35.48	75	37.31
ดี	21	53.85	0	0.00	17	56.67	18	60.00	17	56.67	19	61.29	20	64.52	112	55.72
พอใช้	3	7.69	0	0.00	4	13.33	1	3.33	2	6.67	4	12.90	0	0.00	14	6.97
ควรปรับปรุง	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
รวม	39	100	10	100	30	100	30	100	30	100	31	100	31	100	201	100

1.2 มีระดับความพึงพอใจ เรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มีรายละเอียดดังนี้

- สำนักปลัดเทศบาล มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองคลัง มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองการศึกษา มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองช่าง มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองการประปา มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- ภาพรวมของหน่วยงาน มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100

1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง																
ระดับความพึงพอใจ	สำนักปลัดเทศบาล		กองยุทธศาสตร์		กองคลัง		กองการศึกษา		กองช่าง		กองสาธารณสุข		กองการประปา		รวมทั้งสิ้น	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ดีมาก	17	43.59	9	90.00	11	36.67	12	40.00	6	20.00	9	29.03	12	38.71	76	37.81
ดี	21	53.85	1	10.00	13	43.33	17	56.67	23	76.67	20	64.52	19	61.29	114	56.72
พอใช้	1	2.56	0	0.00	6	20.00	1	3.33	1	3.33	2	6.45	0	0.00	11	5.47
ควรปรับปรุง	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
รวม	39	100	10	100	30	100	30	100	30	100	31	100	31	100	201	100

1.3 มีระดับความพึงพอใจ เรื่อง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง มีรายละเอียดดังนี้

- สำนักปลัดเทศบาล มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองคลัง มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองการศึกษา มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองช่าง มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองการประปา มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- ภาพรวมของหน่วยงาน มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100

1.4 เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม																
ระดับความพึงพอใจ	สำนักปลัดเทศบาล		กองยุทธศาสตร์		กองคลัง		กองการศึกษา		กองช่าง		กองสาธารณสุข		กองการประปา		รวมทั้งสิ้น	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ดีมาก	20	51.28	10	100.00	9	30.00	11	36.67	8	26.67	9	29.03	11	35.48	78	38.81
ดี	17	43.59	0	0.00	17	56.67	19	63.33	20	66.67	17	54.84	20	64.52	110	54.73
พอใช้	2	5.13	0	0.00	4	13.33	0	0.00	2	6.67	5	16.13	0	0.00	13	6.47
ควรปรับปรุง	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
รวม	39	100	10	100	30	100	30	100	30	100	31	100	31	100	201	100

1.4 มีระดับความพึงพอใจ เรื่อง เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีรายละเอียดดังนี้

- สำนักปลัดเทศบาล มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองคลัง มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองการศึกษา มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองช่าง มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองการประปา มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- ภาพรวมของหน่วยงาน มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนร้อยละความพึงพอใจ ด้านที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย																
ระดับความ พึงพอใจ	สำนักปลัดเทศบาล		กองยุทธศาสตร์		กองคลัง		กองการศึกษา		กองช่าง		กองสาธารณสุข		กองการประปา		รวมทั้งสิ้น	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ดีมาก	12	30.77	9	90.00	13	43.33	12	40.00	6	20.00	5	16.13	4	12.90	61	30.35
ดี	26	66.67	1	10.00	15	50.00	18	60.00	21	70.00	20	64.52	25	80.65	126	62.69
พอใช้	1	2.56	0	0.00	2	6.67	0	0.00	3	10.00	6	19.35	2	6.45	14	6.97
ควรปรับปรุง	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
รวม	39	100	10	100	30	100	30	100	30	100	31	100	31	100	201	100

จากตารางที่ 8 พบว่าประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจด้านที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการดังนี้

2.1 มีระดับความพึงพอใจ เรื่อง มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีรายละเอียดดังนี้

- สำนักปลัดเทศบาล มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองคลัง มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองการศึกษา มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองช่าง มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองการประปา มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- ภาพรวมของหน่วยงาน มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100

2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน																
ระดับความพึงพอใจ	สำนักปลัดเทศบาล		กองยุทธศาสตร์		กองคลัง		กองการศึกษา		กองช่าง		กองสาธารณสุข		กองการประปา		รวมทั้งสิ้น	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ดีมาก	13	33.33	9	90.00	9	30.00	11	36.67	11	36.67	8	25.81	5	16.13	66	32.84
ดี	25	64.10	1	10.00	18	60.00	19	63.33	16	53.33	18	58.06	25	80.65	122	60.70
พอใช้	1	2.56	0	0.00	3	10.00	0	0.00	3	10.00	5	16.13	1	3.23	13	6.47
ควรปรับปรุง	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
รวม	39	100	10	100	30	100	30	100	30	100	31	100	31	100	201	100

2.2 มีระดับความพึงพอใจ เรื่อง ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน มีรายละเอียดดังนี้

- สำนักปลัดเทศบาล มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองคลัง มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองการศึกษา มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองช่าง มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองการประปา มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- ภาพรวมของหน่วยงาน มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100

2.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว																
ระดับความพึงพอใจ	สำนักปลัดเทศบาล		กองยุทธศาสตร์		กองคลัง		กองการศึกษา		กองช่าง		กองสาธารณสุข		กองการประปา		รวมทั้งสิ้น	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ดีมาก	15	38.46	10	100.00	13	43.33	12	40.00	6	20.00	8	25.81	3	9.68	67	33.33
ดี	22	56.41	0	0.00	12	40.00	18	60.00	18	60.00	21	67.74	28	90.32	119	59.20
พอใช้	2	5.13	0	0.00	5	16.67	0	0.00	6	20.00	2	6.45	0	0.00	15	7.46
ควรปรับปรุง	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
รวม	39	100	10	100	30	100	30	100	30	100	31	100	31	100	201	100

2.3 มีระดับความพึงพอใจ เรื่อง ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว มีรายละเอียดดังนี้

- สำนักปลัดเทศบาล มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองคลัง มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองการศึกษา มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองช่าง มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองการประปา มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- ภาพรวมของหน่วยงาน มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100

2.4 มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน																
ระดับความพึงพอใจ	สำนักปลัดเทศบาล		กองยุทธศาสตร์		กองคลัง		กองการศึกษา		กองช่าง		กองสาธารณสุข		กองการประปา		รวมทั้งสิ้น	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ดีมาก	20	51.28	8	80.00	10	33.33	11	36.67	9	30.00	6	19.35	3	9.68	67	33.33
ดี	18	46.15	2	20.00	19	63.33	19	63.33	13	43.33	18	58.06	28	90.32	117	58.21
พอใช้	1	2.56	0	0.00	1	3.33	0	0.00	8	26.67	7	22.58	0	0.00	17	8.46
ควรปรับปรุง	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
รวม	39	100	10	100	30	100	30	100	30	100	31	100	31	100	201	100

2.4 มีระดับความพึงพอใจ เรื่อง มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีรายละเอียดดังนี้

- สำนักปลัดเทศบาล มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองคลัง มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองการศึกษา มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองช่าง มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองการประปา มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- ภาพรวมของหน่วยงาน มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนร้อยละความพึงพอใจ ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ

3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ																
ระดับความ พึงพอใจ	สำนักปลัดเทศบาล		กองยุทธศาสตร์		กองคลัง		กองการศึกษา		กองช่าง		กองสาธารณสุข		กองการประปา		รวมทั้งสิ้น	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ดีมาก	16	41.03	9	90.00	18	60.00	11	36.67	5	16.67	4	12.90	4	12.90	67	33.33
ดี	22	56.41	1	10.00	11	36.67	19	63.33	25	83.33	22	70.97	27	87.10	127	63.18
พอใช้	1	2.56	0	0.00	1	3.33	0	0.00	0	0.00	5	16.13	0	0.00	7	3.48
ควรปรับปรุง	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
รวม	39	100	10	100	30	100	30	100	30	100	31	100	31	100	201	100

จากตารางที่ 9 พบว่าประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการดังนี้

3.1 มีระดับความพึงพอใจ เรื่อง การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ มีรายละเอียดดังนี้

- สำนักปลัดเทศบาล มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองคลัง มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองการศึกษา มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองช่าง มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองการประปา มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- ภาพรวมของหน่วยงาน มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100

3.2 มีระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ (Wi-Fi)																
ระดับความพึงพอใจ	สำนักปลัดเทศบาล		กองยุทธศาสตร์		กองคลัง		กองการศึกษา		กองช่าง		กองสาธารณสุข		กองการประปา		รวมทั้งสิ้น	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ดีมาก	23	58.97	5	50.00	8	26.67	3	10.00	9	30.00	6	19.35	4	12.90	58	28.86
ดี	15	38.46	5	50.00	18	60.00	25	83.33	21	70.00	18	58.06	27	87.10	129	64.18
พอใช้	1	2.56	0	0.00	4	13.33	2	6.67	0	0.00	5	16.13	0	0.00	12	5.97
ควรปรับปรุง	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	6.45	0	0.00	2	1.00
รวม	39	100	10	100	30	100	30	100	30	100	31	100	31	100	201	100

3.2 มีระดับความพึงพอใจ เรื่อง มีระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ มีรายละเอียดดังนี้

- สำนักปลัดเทศบาล มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองคลัง มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองการศึกษา มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองช่าง มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 93.55
- กองการประปา มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- ภาพรวมของหน่วยงาน มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 99.00

3.3 อาคารสถานที่เหมาะสมในการใช้งานสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ สตรีมีครรภ์																
ระดับความพึงพอใจ	สำนักปลัดเทศบาล		กองยุทธศาสตร์ฯ		กองคลัง		กองการศึกษา		กองช่าง		กองสาธารณสุขฯ		กองการประปา		รวมทั้งสิ้น	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ดีมาก	17	43.59	9	90.00	9	30.00	10	33.33	3	10.00	7	22.58	2	6.45	57	28.36
ดี	20	51.28	1	10.00	19	63.33	20	66.67	25	83.33	19	61.29	24	77.42	128	63.68
พอใช้	2	5.13	0	0.00	2	6.67	0	0.00	2	6.67	4	12.90	5	16.13	15	7.46
ควรปรับปรุง	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	3.23	0	0.00	1	0.50
รวม	39	100	10	100	30	100	30	100	30	100	31	100	31	100	201	100

3.3 มีระดับความพึงพอใจ เรื่อง อาคารสถานที่เหมาะสมในการใช้งานสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ สตรีมีครรภ์ มีรายละเอียดดังนี้

- สำนักปลัดเทศบาล มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองคลัง มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองการศึกษา มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองช่าง มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.77
- กองการประปา มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- ภาพรวมของหน่วยงาน มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 99.50

3.4 ห้องน้ำเหมาะสมในการใช้งาน สำหรับ ผู้พิการ ผู้สูงอายุ สตรีมีครรภ์																
ระดับความพึงพอใจ	สำนักปลัดเทศบาล		กองยุทธศาสตร์		กองคลัง		กองการศึกษา		กองช่าง		กองสาธารณสุข		กองการประปา		รวมทั้งสิ้น	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ดีมาก	19	48.72	9	90.00	8	26.67	11	36.67	1	3.33	8	25.81	1	3.23	57	28.36
ดี	18	46.15	1	10.00	17	56.67	19	63.33	26	86.67	16	51.61	15	48.39	112	55.72
พอใช้	2	5.13	0	0.00	5	16.67	0	0.00	3	10.00	5	16.13	15	48.39	30	14.93
ควรปรับปรุง	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	6.45	0	0.00	2	1.00
รวม	39	100	10	100	30	100	30	100	30	100	31	100	31	100	201	100

3.4 มีระดับความพึงพอใจ เรื่อง ห้องน้ำเหมาะสมในการใช้งาน สำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ สตรีมีครรภ์ มีรายละเอียดดังนี้

- สำนักปลัดเทศบาล มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองคลัง มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองการศึกษา มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองช่าง มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 93.55
- กองการประปา มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- ภาพรวมของหน่วยงาน มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 99.00

4. ส่วนที่ 4 ช่องทางที่ผู้มารับบริการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจากทางเทศบาลตำบลปะลฐู

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนร้อยละของช่องทางที่ผู้มารับบริการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจากทางเทศบาล

ช่องทางที่ ผู้มารับบริการ ได้รับทราบข้อมูล ข่าวสาร จากทางเทศบาล	สำนักปลัด เทศบาล	กองยุทธศาสตร์ฯ	กองคลัง	กองการศึกษา	กองช่าง	กองสาธารณสุขฯ	กองการประปา	รวมทั้งสิ้น	
	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เว็บไซต์เทศบาล ตำบลปะลฐู	9	0	8	5	7	3	16	48	23.88
Facebook	19	8	4	14	14	14	2	75	37.31
รถประชาสัมพันธ์	6	1	7	3	3	10	13	43	21.39
Line	3	1	2	4	1	0	0	11	5.47
บอร์ดประชาสัมพันธ์ ประจำชุมชน	0	0	3	3	1	1	0	8	3.98
ใบปลิว	2	0	4	0	0	0	0	6	2.99
ป้ายอักษรไฟวิ่ง	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
ป้ายไวเนล	0	0	2	1	1	3	0	7	3.48
อื่นๆ	0	0	0	0	3	0	0	3	1.49
รวม	39	10	30	30	30	31	31	201	100

จากตาราง ที่ 10 พบว่าประชาชนที่มารับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารจากทางเทศบาล มากเป็นลำดับแรก คือ Facebook คิดเป็นร้อยละ 37.31 และ
เว็บไซต์เทศบาล เป็นลำดับที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 23.88

5. ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะจากผู้มารับบริการ

- ไม่มี

.....