



รายงานผล  
การสำรวจความพึงพอใจ  
ในการให้บริการประชาชน  
ของ  
เทศบาลตำบลปะลู่  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

## สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลปะลฐู ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

.....

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลตำบลปะลฐู ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลปะลฐู ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ประกอบด้วย

- ๑.สำนักปลัดเทศบาล
- ๒.กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ
- ๓.กองคลัง
- ๔.กองการศึกษา
- ๕.กองช่าง
- ๖.กองการประปา
- ๗.กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลปะลฐู ตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง วันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔ มีผู้มารับบริการและดำเนินการตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น ๑๒๕ ราย และเทศบาลตำบลปะลฐูได้ดำเนินการสรุปผลจากผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลปะลฐู ทั้งหมด ๔ ส่วน โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

### ผลการวิเคราะห์

๑. ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ

| เพศ  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------|------------|--------|
| ชาย  | ๕๐         | ๔๐.๐๐  |
| หญิง | ๗๕         | ๖๐.๐๐  |
| รวม  | ๑๒๕        | ๑๐๐.๐๐ |

จากตารางที่ ๑ พบว่า ประชาชนที่มารับบริการ ที่ตอบแบบสำรวจมากเป็นลำดับแรก คือ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐

**ตารางที่ ๒** แสดงจำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ

| อายุ                 | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|----------------------|------------|---------------|
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี        | ๔          | ๓.๒๐          |
| ๒๐-๓๐ ปี             | ๓๐         | ๒๔.๐๐         |
| ๓๑-๔๐ ปี             | ๔๔         | ๓๕.๒๐         |
| ๔๑-๕๐ ปี             | ๓๐         | ๒๔.๐๐         |
| ๕๑-๖๐ ปี             | ๑๓         | ๑๐.๔๐         |
| มากกว่า ๖๑ ปี ขึ้นไป | ๔          | ๓.๒๐          |
| <b>รวม</b>           | <b>๑๒๕</b> | <b>๑๐๐.๐๐</b> |

จากตารางที่ ๒ พบว่า ประชาชนที่มารับบริการในช่วงอายุที่ตอบแบบสำรวจมากเป็นลำดับแรกคือช่วงอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๒๐ ช่วงอายุ ๒๐ - ๓๐ ปี และช่วงอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี เป็นลำดับที่ ๒ คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐

**ตารางที่ ๓** แสดงจำนวนร้อยละของการศึกษาผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ

| การศึกษา   | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|------------|------------|---------------|
| ประถมศึกษา | ๒๔         | ๑๙.๒๐         |
| มัธยมศึกษา | ๓๐         | ๒๔.๐๐         |
| ปวช./ปวส.  | ๒๑         | ๑๖.๘๐         |
| ปริญญาตรี  | ๔๖         | ๓๖.๘๐         |
| ปริญญาโท   | ๔          | ๓.๒๐          |
| อื่นๆ      | ๐          | ๐.๐๐          |
| <b>รวม</b> | <b>๑๒๕</b> | <b>๑๐๐.๐๐</b> |

จากตารางที่ ๓ พบว่า ประชาชนที่มารับบริการมีระดับการศึกษาที่ตอบแบบสำรวจมากเป็นลำดับแรกคือระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๘๐ และระดับ มัธยมศึกษา เป็นลำดับที่ ๒ คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ

| อาชีพ                 | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------|------------|--------|
| เกษตรกร               | ๑๓         | ๑๐.๔๐  |
| ค้าขาย                | ๓๒         | ๒๕.๖๐  |
| รับจ้าง               | ๓๓         | ๒๖.๔๐  |
| ธุรกิจส่วนตัว         | ๒๓         | ๑๘.๔๐  |
| นักเรียน/นักศึกษา     | ๘          | ๖.๔๐   |
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | ๑๔         | ๑๑.๒๐  |
| บริษัทเอกชน           | ๒          | ๑.๖๐   |
| อื่นๆ                 | ๐          | ๐.๐๐   |
| รวม                   | ๑๒๕        | ๑๐๐.๐๐ |

จากตารางที่ ๔ พบว่า ประชาชนที่มารับบริการประเภทการประกอบอาชีพที่ตอบแบบสำรวจมากเป็นลำดับแรก คือประกอบอาชีพ รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๔๐ และประกอบอาชีพค้าขาย เป็นลำดับที่ ๒ คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๖๐

ส่วนที่ ๒ ส่วนราชการและเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการ ของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ประกอบด้วย

๒.๑ สำนักปลัดเทศบาล ประกอบด้วย การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การจดทะเบียนพาณิชย์ การบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ดับเพลิง) การบริการงานทะเบียนราษฎร การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ/สวัสดิการสังคมอื่น การบริการงานส่งเสริมอาชีพ และการบริการงานส่งเสริมและพัฒนาเด็ก เยาวชน สตรี หรือผู้สูงอายุ

๒.๒ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ประกอบด้วย การข้อมูลข่าวสารทางราชการ และการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร

๒.๓ กองคลัง ประกอบด้วย การชำระภาษี และการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๔ กองการศึกษา ประกอบด้วย การบริการของศูนย์พิสนเสส การบริการงานกีฬาและนันทนาการ การบริการงานส่งเสริมและพัฒนาศิลปะ วัฒนธรรม และประเพณีต่างๆ การบริการของศูนย์ ICT การบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโคกตา และการบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอัลอาลีย์

๒.๕ กองช่าง ประกอบด้วย การบริการเกี่ยวกับอาคาร/สถานที่ การขออนุญาตระบายน้ำ การซ่อมแซม ไฟสาธารณะ และการบริการตัดแต่งกิ่งไม้ริมทางสาธารณะ

๒.๖ กองการประปา ประกอบด้วย การขอใช้บริการระบบน้ำประปา/ชำระค่าน้ำประปา และการซ่อมแซม ระบบน้ำประปา

๒.๗ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย การบริการอนุญาต/ตรวจสอบสถานที่จำหน่าย และสะสมอาหาร การบริการดูแลสิ่งปฏิกูล การป้องกันโรคระบาดและโรคติดต่อ และการบริการจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอย

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนร้อยละของสำนัก/กอง ที่ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจติดต่อขอรับบริการ

| กอง/งาน ที่ติดต่อรับบริการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|----------------------------|------------|---------------|
| สำนักปลัดเทศบาล            | ๑๔         | ๑๑.๒๐         |
| กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ   | ๑๐         | ๘.๐๐          |
| กองคลัง                    | ๑๙         | ๑๕.๒๐         |
| กองการศึกษา                | ๒๒         | ๑๗.๖๐         |
| กองช่าง                    | ๒๐         | ๑๖.๐๐         |
| กองการประปา                | ๒๐         | ๑๖.๐๐         |
| กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | ๒๐         | ๑๖.๐๐         |
| <b>รวม</b>                 | <b>๑๒๕</b> | <b>๑๐๐.๐๐</b> |

จากตารางที่ ๕ พบว่าประชาชนที่มารับบริการติดต่อขอรับบริการจาก สำนัก/กอง และตอบแบบสำรวจมากเป็นลำดับแรก คือกองการศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๖๐ กองช่าง กองการประปา และกองสาธารณสุขฯ เป็นลำดับที่ ๒ คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐

ตารางที่ ๖ แสดงจำนวนร้อยละของภารกิจ/งาน ที่ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจติดต่อขอรับบริการ

| ภารกิจ/งาน ที่มาติดต่อรับบริการ                              | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--|------------|--------|
| การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์                             | ๐          | ๐.๐๐   |
| การจดทะเบียนพาณิชย์  | ๗          | ๕.๖๐   |
| การบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย                        | ๑          | ๐.๘๐   |
| การบริการงานทะเบียนราษฎร                                     | ๑          | ๐.๘๐   |
| การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ/สวัสดิการสังคมอื่นๆ                 | ๔          | ๓.๒๐   |
| การบริการงานส่งเสริมอาชีพ                                    | ๑          | ๐.๘๐   |
| การบริการงานส่งเสริมและพัฒนา เด็ก เยาวชน สตรี หรือผู้สูงอายุ | ๑          | ๐.๘๐   |

| ภารกิจ/งาน ที่มาติดต่อรับบริการ                          | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--|------------|--------|
| การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ                              | ๖          | ๔.๘๐   |
| การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร                            | ๓          | ๒.๔๐   |
| การชำระภาษี  | ๑๗         | ๑๓.๖๐  |
| การจัดซื้อจัดจ้าง  | ๒          | ๑.๖๐   |
| การบริการศูนย์พิสเนส                                     | ๘          | ๖.๔๐   |
| การบริการงานกีฬาและนันทนาการ                             | ๒          | ๑.๖๐   |
| การบริการงานส่งเสริมและพัฒนา ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีต่างๆ | ๐          | ๐.๐๐   |
| การบริการของศูนย์ ICT                                    | ๐          | ๐.๐๐   |
| การบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโคกตา                      | ๗          | ๕.๖๐   |
| การบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอัลอาลัย                   | ๕          | ๔.๐๐   |
| การบริการเกี่ยวกับอาคาร/สถานที่                          | ๑๐         | ๘.๐๐   |
| การขออนุญาตครุภัณฑ์เดินที่                               | ๕          | ๔.๐๐   |
| การซ่อมแซมไฟสาธารณะ                                      | ๒          | ๑.๖๐   |
| การตัดแต่งกิ่งไม้ริมทางสาธารณะ                           | ๓          | ๒.๔๐   |
| การขอใช้บริการระบบน้ำประปา/ชำระค่าน้ำประปา               | ๘          | ๖.๔๐   |
| การซ่อมแซมระบบน้ำประปา                                   | ๑๒         | ๙.๖๐   |
| การบริการอนุญาต/ตรวจสอบสถานที่จำหน่ายและสะสมอาหาร        | ๕          | ๔.๐๐   |
| การบริการดูแลสิ่งปฏิกูล                                  | ๑๓         | ๑๐.๔๐  |
| การป้องกันโรคระบาดและโรคติดต่อ                           | ๐          | ๐.๐๐   |
| การจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอย                              | ๐          | ๐.๐๐   |
| อื่นๆ  | ๒          | ๑.๖๐   |

จากตารางที่ ๖ พบว่าประชาชนที่มารับบริการติดต่อขอรับบริการ ภารกิจ/งาน และตอบแบบสำรวจ มากเป็นลำดับแรก คือการชำระภาษี คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖๐ และการบริการดูแลสิ่งปฏิกูล เป็นลำดับที่ ๒ คิดเป็น ร้อยละ ๑๐.๔๐

๓. ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปะลู่ ประกอบด้วย ๓ ด้าน ดังนี้ ตารางที่ ๗ แสดงจำนวนร้อยละความพึงพอใจ ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| รายการ  | ระดับความพึงพอใจ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|------------------|------------|--------|
| ๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี<br>แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย | ดีมาก            | ๗๐         | ๕๖.๐๐  |
|   | ดี               | ๕๔         | ๔๓.๒๐  |
|   | พอใช้            | ๑          | ๐.๘๐   |
|   | ควรปรับปรุง      | ๐          | ๐.๐๐   |
|   | รวม              | ๑๒๕        | ๑๐๐.๐๐ |
| ๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ<br>รวดเร็ว และเอาใจใส่         | ดีมาก            | ๖๒         | ๕๙.๖๐  |
|   | ดี               | ๖๐         | ๕๘.๐๐  |
|   | พอใช้            | ๓          | ๒.๔๐   |
|   | ควรปรับปรุง      | ๐          | ๐.๐๐   |
|   | รวม              | ๑๒๕        | ๑๐๐.๐๐ |
| ๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม<br>ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง      | ดีมาก            | ๖๑         | ๕๘.๘๐  |
|   | ดี               | ๖๐         | ๕๘.๐๐  |
|   | พอใช้            | ๔          | ๓.๒๐   |
|   | ควรปรับปรุง      | ๐          | ๐.๐๐   |
|   | รวม              | ๑๒๕        | ๑๐๐.๐๐ |

| รายการ   | ระดับความพึงพอใจ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--|------------------|------------|--------|
| ๑.๔ เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม | ดีมาก            | ๕๑         | ๔๐.๘๐  |
|  | ดี               | ๗๐         | ๕๖.๐๐  |
|  | พอใช้            | ๔          | ๓.๒๐   |
|  | ควรปรับปรุง      | ๐          | ๐.๐๐   |
|  | รวม              | ๑๒๕        | ๑๐๐.๐๐ |

จากตารางที่ ๗ พบว่าประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการดังนี้

๑.๑ มีระดับความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยมากเป็นลำดับแรก อยู่ในระดับ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐๐

๑.๒ มีระดับความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มากเป็นลำดับแรกอยู่ในระดับ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๖๐

๑.๓ มีระดับความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจนถูกต้องมากเป็นลำดับแรกอยู่ในระดับ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๘๐

๑.๔ มีระดับความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมมากเป็นลำดับแรก อยู่ในระดับ ดี คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐๐

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนร้อยละความพึงพอใจ ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

| รายการ                               | ระดับความพึงพอใจ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------------------------------------|------------------|------------|--------|
| ๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | ดีมาก            | ๔๑         | ๓๒.๘๐  |
|                                      | ดี               | ๖๘         | ๕๔.๔๐  |
|                                      | พอใช้            | ๑๖         | ๑๒.๘๐  |
|                                      | ควรปรับปรุง      | ๐          | ๐.๐๐   |
|                                      | รวม              | ๑๒๕        | ๑๐๐.๐๐ |



| รายการ  | ระดับความพึงพอใจ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|------------------|------------|--------|
| ๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก<br>ซับซ้อน มีความชัดเจน | ดีมาก            | ๔๕         | ๓๖.๐๐  |
|   | ดี               | ๗๖         | ๖๐.๘๐  |
|   | พอใช้            | ๔          | ๓.๒๐   |
|   | ควรปรับปรุง      | ๐          | ๐.๐๐   |
|   | รวม              | ๑๒๕        | ๑๐๐.๐๐ |
| ๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน<br>มีความสะดวก รวดเร็ว      | ดีมาก            | ๔๖         | ๓๖.๘๐  |
|   | ดี               | ๗๔         | ๕๙.๒๐  |
|   | พอใช้            | ๕          | ๔.๐๐   |
|   | ควรปรับปรุง      | ๐          | ๐.๐๐   |
|   | รวม              | ๑๒๕        | ๑๐๐.๐๐ |
| ๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ<br>ให้บริการอย่างชัดเจน     | ดีมาก            | ๔๕         | ๓๖.๐๐  |
|   | ดี               | ๖๙         | ๕๕.๒๐  |
|   | พอใช้            | ๑๑         | ๘.๘๐   |
|   | ควรปรับปรุง      | ๐          | ๐.๐๐   |
|   | รวม              | ๑๒๕        | ๑๐๐.๐๐ |

จากตารางที่ ๘ พบว่าประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจ ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการ  
ขั้นตอนการให้บริการ ดังนี้

๒.๑ มีความพึงพอใจเรื่องมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มากเป็นลำดับแรก อยู่ในระดับ ดี  
คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๔๐

๒.๒ มีความพึงพอใจเรื่องขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มากเป็น  
ลำดับแรก อยู่ในระดับ ดี คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๘๐

๒.๓ มีความพึงพอใจเรื่องขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มากเป็น  
ลำดับแรก อยู่ในระดับ ดี คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๒๐

๒.๔ มีความพึงพอใจเรื่องมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มากเป็น  
ลำดับแรก อยู่ในระดับ ดี คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๒๐

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนร้อยละความพึงพอใจ ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ

| รายการ  | ระดับความพึงพอใจ | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|---|------------------|------------|---------------|
| ๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ | ดีมาก            | ๔๙         | ๓๙.๒๐         |
|   | ดี               | ๖๒         | ๔๙.๖๐         |
|   | พอใช้            | ๑๔         | ๑๑.๒๐         |
|   | ควรปรับปรุง      | ๐          | ๐.๐๐          |
|   | <b>รวม</b>       | <b>๑๒๕</b> | <b>๑๐๐.๐๐</b> |
| ๓.๒ มีระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ (Wi-Fi)   | ดีมาก            | ๔๘         | ๓๘.๔๐         |
|   | ดี               | ๖๔         | ๕๑.๒๐         |
|   | พอใช้            | ๙          | ๗.๒๐          |
|   | ควรปรับปรุง      | ๔          | ๓.๒๐          |
|   | <b>รวม</b>       | <b>๑๒๕</b> | <b>๑๐๐.๐๐</b> |
| ๓.๓ อาคารสถานที่เหมาะสมในการใช้งานสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ สตรีมีครรภ์                 | ดีมาก            | ๓๘         | ๓๐.๔๐         |
|   | ดี               | ๗๔         | ๕๙.๒๐         |
|   | พอใช้            | ๑๐         | ๘.๐๐          |
|   | ควรปรับปรุง      | ๓          | ๒.๔๐          |
|   | <b>รวม</b>       | <b>๑๒๕</b> | <b>๑๐๐.๐๐</b> |
| ๓.๔ ห้องน้ำเหมาะสมในการใช้งานสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ สตรีมีครรภ์                      | ดีมาก            | ๓๙         | ๓๑.๒๐         |
|   | ดี               | ๗๒         | ๕๗.๖๐         |
|   | พอใช้            | ๙          | ๗.๒๐          |
|   | ควรปรับปรุง      | ๕          | ๔.๐๐          |
|   | <b>รวม</b>       | <b>๑๒๕</b> | <b>๑๐๐.๐๐</b> |

จากตารางที่ ๙ พบว่าประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจ ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ ดังนี้

๓.๑ มีความพึงพอใจเรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ มากเป็นลำดับแรก อยู่ในระดับ ดี คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๖๐

๓.๒ มีความพึงพอใจเรื่องมีระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ (Wi-Fi) มากเป็นลำดับแรก อยู่ในระดับ ดี คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๒๐

๓.๓ มีความพึงพอใจเรื่องอาคารสถานที่เหมาะสมในการใช้งานสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ สตรีมีครรภ์ มากเป็นลำดับแรก อยู่ในระดับ ดี คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๒๐

๓.๔ มีความพึงพอใจเรื่องห้องน้ำเหมาะสมในการใช้งานสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ สตรีมีครรภ์ มากเป็นลำดับแรก อยู่ในระดับ ดี คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๖๐

### เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประเมินความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจในภาพรวม ด้วยค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ โดยคิดคะแนนและเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดังนี้

มีความพึงพอใจระดับดีมาก มีค่าคะแนนเท่ากับ ๔

มีความพึงพอใจระดับดี มีค่าคะแนนเท่ากับ ๓

มีความพึงพอใจระดับพอใช้ มีค่าคะแนนเท่ากับ ๒

มีความพึงพอใจระดับควรปรับปรุง มีค่าคะแนนเท่ากับ ๑

เมื่อนำคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามมาแจกแจงความถี่และหาค่าเฉลี่ย แล้วกำหนดระดับค่าเฉลี่ย แบ่งระดับความพึงพอใจเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{(4-1)}{4} = 0.75$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของความพึงพอใจได้ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย ๓.๒๖ - ๔.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ดีมาก

คะแนนค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ - ๓.๒๕ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ดี

คะแนนค่าเฉลี่ย ๑.๗๖ - ๒.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจพอใช้

คะแนนค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๗๕ หมายถึง ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง

### ผลความพึงพอใจด้วยเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยรวม

จากส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปะลู่ มีผลรายด้านและในภาพรวม ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ สรุปความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลปะลู่ รายด้านและในภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ                         | คะแนนเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-------------|------------------|
| ๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ             | ๓.๔๖        | ดีมาก            |
| ๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ        | ๓.๒๘        | ดีมาก            |
| ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ | ๓.๒๒        | ดี               |
| สรุปในภาพรวมความพึงพอใจ                    | ๓.๓๒        | ดีมาก            |

จากตารางที่ ๑๐ สรุปพบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนทั้งสามด้าน ของเทศบาลตำบลปะลู่ ในภาพรวมครั้งนี้ มีคะแนนเฉลี่ย ๓.๓๒ อยู่ในเกณฑ์ของระดับความพึงพอใจ ในระดับ ดีมาก

๔. ส่วนที่ ๔ ช่องทางที่ผู้มารับบริการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจากทางเทศบาลตำบลปะลฐู

ตารางที่ ๑๑ แสดงจำนวนร้อยละของช่องทางที่ผู้มารับบริการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจากทางเทศบาล

| ช่องทาง                      | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|------------------------------|------------|---------------|
| เว็บไซต์เทศบาลตำบลปะลฐู      | ๑๒         | ๙.๖๐          |
| รถประชาสัมพันธ์              | ๒๖         | ๒๐.๘๐         |
| Facebook                     | ๗๑         | ๕๖.๘๐         |
| Line                         | ๑๔         | ๑๑.๒๐         |
| บอร์ดประชาสัมพันธ์ประจำชุมชน | ๐          | ๐.๐๐          |
| ใบปลิว                       | ๐          | ๐.๐๐          |
| ป้ายอักษรไฟวิ่ง              | ๐          | ๐.๐๐          |
| ป้ายไวเนล                    | ๑          | ๐.๘๐          |
| สถานีวิทยุ                   | ๐          | ๐.๐๐          |
| อื่นๆ                        | ๑          | ๐.๘๐          |
| <b>รวม</b>                   | <b>๑๒๕</b> | <b>๑๐๐.๐๐</b> |

จากตาราง ที่ ๑๑ พบว่าประชาชนที่มารับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารจากทางเทศบาล มากเป็นลำดับแรก คือ Facebook คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๘๐ และรถประชาสัมพันธ์ เป็นลำดับที่ ๒ คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๘๐

๕. ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะจากผู้มารับบริการ

- เพิ่มเก้าอี้นั่งรอสำหรับผู้มารับบริการ

.....