



รายงานผล การสำรวจความพึงพอใจ ในการให้บริการประชาชน

ของเทศบาลตำบลปะลู่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลปะลัฏ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

.....

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลตำบลปะลัฏ ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลปะลัฏ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ประกอบด้วย

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

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลปะลัฏ ตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2565 ถึง วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2566 มีผู้มารับบริการและดำเนินการตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 194 ราย และเทศบาลตำบลปะลัฏได้ดำเนินการสรุปผลจากผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลปะลัฏ ทั้งหมด 4 ส่วน โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์

1. ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ

เพศ	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
ชาย	18	60.00	7	46.67	12	40.00	19	63.33	13	43.33	16	53.33	17	58.62	102	52.58
หญิง	12	40.00	8	53.33	18	60.00	11	36.67	17	56.67	14	46.67	12	41.38	92	47.42
รวม	30	100	15	100	30	100	30	100	30	100	30	100	29	100	194	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการ ที่ตอบแบบสำรวจมากเป็นลำดับแรก คือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.58 และเพศหญิง เป็นลำดับที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 47.42

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละของช่วงอายุผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ

อายุ	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
ต่ำกว่า 20 ปี	2	6.67	3	20.00	0	0.00	4	13.33	2	6.67	1	3.33	5	17.24	17	8.76
20-30 ปี	8	26.67	0	0.00	6	20.00	6	20.00	5	16.67	5	16.67	7	24.14	37	19.07
31-40 ปี	8	26.67	7	46.67	5	16.67	7	23.33	11	36.67	9	30.00	5	17.24	52	26.80
41-50 ปี	4	13.33	5	33.33	9	30.00	8	26.67	5	16.67	9	30.00	4	13.79	44	22.68
51-60 ปี	6	20.00	0	0.00	9	30.00	3	10.00	4	13.33	4	13.33	5	17.24	31	15.98
มากกว่า 61 ปี ขึ้นไป	2	6.67	0	0.00	1	3.33	2	6.67	3	10.00	2	6.67	3	10.34	13	6.70
รวม	30	100	15	100	30	100	30	100	30	100	30	100	29	100	194	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการในช่วงอายุที่ตอบแบบสำรวจมากเป็นลำดับแรก คือช่วงอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.80 และช่วงอายุ 41 – 50 ปี เป็นลำดับที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 22.68

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละของการศึกษาผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ

การศึกษา	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
ประถมศึกษา	5	16.67	1	6.67	5	16.67	5	16.67	7	23.33	3	10.00	5	17.24	31	15.98
มัธยมศึกษา	11	36.67	7	46.67	7	23.33	6	20.00	12	40.00	6	20.00	11	37.93	60	30.93
ปวช./ปวส.	3	10.00	4	26.67	8	26.67	7	23.33	5	16.67	5	16.67	5	17.24	37	19.07
ปริญญาตรี	7	23.23	3	20.00	10	33.33	12	40.00	6	20.00	14	46.67	8	27.59	60	30.93
ปริญญาโท	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
อื่นๆ	4	13.33	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	6.67	0	0.00	6	3.09
รวม	30	100	15	100	30	100	30	100	30	100	30	100	29	100	194	100

จากตารางที่ 3 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการมีระดับการศึกษาที่ตอบแบบสำรวจมากเป็นลำดับแรกมีจำนวน 2 ระดับเท่ากัน คือระดับมัธยมศึกษา และระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 30.93 และระดับปวช./ปวส. เป็นลำดับที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 19.07

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	9	30.00	0	0.00	4	13.33	1	3.33	7	23.33	5	16.67	7	24.14	33	17.01
ค้าขาย	7	23.33	3	20.00	5	16.67	8	26.67	5	16.67	7	23.33	3	10.34	38	19.59
รับจ้าง	0	0.00	4	26.67	3	10.00	6	20.00	4	13.33	5	16.67	7	24.14	29	14.95
ธุรกิจ ส่วนตัว	8	26.67	3	20.00	8	26.67	6	20.00	4	13.33	7	23.33	1	3.45	37	19.07
นักเรียน/ นักศึกษา	3	10.00	3	20.00	0	0.00	5	16.67	1	3.33	1	3.33	6	20.69	19	9.79
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	1	3.33	2	13.33	7	23.33	3	10.00	6	20.00	3	10.00	5	17.24	27	13.92
บริษัทเอกชน	0	0.00	0	0.00	2	6.67	1	3.33	1	3.33	2	6.67	0	0.00	6	3.09
อื่นๆ	2	6.67	0	0.00	1	3.33	0	0.00	2	6.67	0	0.00	0	0.00	5	2.58
รวม	30	100	15	100	30	100	30	100	30	100	30	100	29	100	194	100

จากตารางที่ 4 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการประเภทการประกอบอาชีพที่ตอบแบบสำรวจมากเป็นลำดับแรก คือประกอบอาชีพ ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 19.59 และประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว เป็นลำดับที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 19.07

ส่วนที่ 2 ส่วนราชการและเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการ ของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ประกอบด้วย

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

2.2 กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ประกอบด้วย การข้อมูลข่าวสารทางราชการ และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

2.3 กองคลัง ประกอบด้วย การชำระภาษี และการจัดซื้อจัดจ้าง

2.4 กองการศึกษา ประกอบด้วย การบริการของศูนย์ฟิสเนส การบริการงานกีฬาและนันทนาการ การบริการงานส่งเสริมและพัฒนาศิลปะ วัฒนธรรม และประเพณีต่างๆ การบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโคกตา และการบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอ้อลาลัย

2.5 กองช่าง ประกอบด้วย การบริการเกี่ยวกับอาคาร/สถานที่ การขออนุญาตก่อสร้าง 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	30	15.46
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ	15	7.73
กองคลัง	30	15.46
กองการศึกษา	30	15.46
กองช่าง	30	15.46
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	30	15.46
กองการประปา	29	14.95
รวม	194	100

จากตารางที่ 5 พบว่าประชาชนที่มารับบริการติดต่อขอรับบริการจาก สำนัก/กอง และตอบแบบสำรวจมากเป็นลำดับแรก จำนวน 5 สำนัก/กอง เท่ากัน คือ สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองการศึกษา กองช่าง และกองสาธารณสุขฯ คิดเป็นร้อยละ 15.46 และกองการประปา เป็นลำดับที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 14.95

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนร้อยละของภารกิจ/งาน ที่ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจติดต่อขอรับบริการ

ภารกิจ/งาน ที่มาติดต่อรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	7	3.61
การจดทะเบียนพาณิชย์	9	4.64
การบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	2	1.03
การบริการงานทะเบียนราษฎร	1	0.52
การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ/สวัสดิการสังคมอื่นๆ	2	1.03
การบริการงานส่งเสริมอาชีพ	1	0.52
การบริการงานส่งเสริมและพัฒนา เด็ก เยาวชน สตรี หรือผู้สูงอายุ	8	4.12
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	9	4.64
การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	6	3.09
การชำระภาษี	17	8.76
การจัดซื้อจัดจ้าง	7	3.61
การบริการศูนย์พิทักษ์	9	4.64
การบริการงานกีฬาและนันทนาการ	7	3.61
การบริการงานส่งเสริมและพัฒนา ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีต่างๆ	8	4.12
การบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโคกตา	0	0.00
การบริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอ้อลาลัย	6	3.09
การบริการเกี่ยวกับอาคาร/สถานที่	5	2.58
การขออนุญาต/เห็นชอบ	12	6.19
การซ่อมแซมไฟสาธารณะ	6	3.09
การติดตั้งกิ่งไม้ริมทางสาธารณะ	7	3.61
การบริการอนุญาต/ตรวจสอบสถานที่จำหน่ายและสะสมอาหาร	8	4.12
การบริการดูแลสิ่งปลูกสร้าง	8	4.12
การป้องกันโรคระบาดและโรคติดต่อ	7	3.61
การจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอย	7	3.61

ภารกิจ/งาน ที่มาติดต่อรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การขอใช้บริการระบบน้ำประปา/ชำระค่าน้ำประปา	27	13.92
การซ่อมแซมระบบน้ำประปา	2	1.03
อื่นๆ	6	3.09
รวม	194	100

จากตารางที่ 6 พบว่าประชาชนที่มารับบริการติดต่อขอรับบริการ ภารกิจ/งาน และตอบแบบสำรวจมากเป็นลำดับแรก คือการขอใช้บริการระบบน้ำประปา/ชำระค่าน้ำประปา คิดเป็นร้อยละ 13.92 และการชำระภาษี เป็นลำดับที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 8.76

3. ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปะลัฏฐ์ ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนร้อยละความพึงพอใจ ด้านที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อัยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย																
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	24	80.00	14	93.33	29	96.67	25	83.33	20	66.67	22	73.33	22	75.86	156	80.41
ดี	5	16.67	1	6.67	1	3.33	5	16.67	10	33.33	7	23.33	7	24.14	36	18.56
พอใช้	1	3.33	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	3.33	0	0.00	2	1.03
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	30	100	15	100	30	100	30	100	30	100	30	100	29	100	194	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																
ระดับ ความพึงพอใจ	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	11	36.67	14	93.33	30	100.00	25	83.33	17	56.67	21	70.00	10	34.48	128	65.97
ดี	19	63.33	1	6.67	0	0.00	5	16.67	13	43.33	8	26.67	19	65.52	65	33.51
พอใช้	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	3.33	0	0.00	1	0.52
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	30	100	15	100	30	100	30	100	30	100	30	100	29	100	194	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																
ระดับ ความพึงพอใจ	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	15	50.00	14	93.33	26	86.67	26	86.67	22	73.33	21	70.00	6	20.69	130	67.01
ดี	14	46.67	1	6.67	4	13.33	4	13.33	8	26.67	9	30.00	21	72.41	61	31.44
พอใช้	1	3.33	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	6.90	3	1.55
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	30	100	15	100	30	100	30	100	30	100	30	100	29	100	194	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																
ระดับ ความพึงพอใจ	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	11	36.67	13	86.67	27	90.00	26	86.67	14	46.67	20	66.67	13	44.83	124	63.92
ดี	13	43.33	2	13.33	3	10.00	4	13.33	16	53.33	9	30.00	14	48.28	61	31.44
พอใช้	6	20.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	3.33	2	6.90	9	4.64
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	30	100	15	100	30	100	30	100	30	100	30	100	29	100	194	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																
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	50.00	11	73.33	27	90.00	17	56.67	8	26.67	10	33.33	11	37.93	99	51.03
ดี	14	46.67	4	26.67	3	10.00	13	43.33	18	60.00	11	36.67	16	55.17	79	40.72
พอใช้	1	3.33	0	0.00	0	0.00	0	0.00	4	13.33	9	30.00	2	6.90	16	8.25
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	30	100	15	100	30	100	30	100	30	100	30	100	29	100	194	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																
ระดับ ความพึงพอใจ	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	13	43.33	11	73.33	25	83.33	23	76.67	5	16.67	13	43.33	7	24.14	97	50.00
ดี	13	43.33	4	26.67	5	16.67	7	23.33	23	76.67	12	40.00	22	75.86	86	44.33
พอใช้	3	10.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	5	16.67	0	0.00	8	4.12
ควรปรับปรุง	1	3.33	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	6.67	0	0.00	0	0.00	3	1.55
รวม	30	100	15	100	30	100	30	100	30	100	30	100	29	100	194	100

2.2 มีระดับความพึงพอใจ เรื่อง ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน มีรายละเอียดดังนี้

- สำนักปลัดเทศบาล มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.67
- กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองคลัง มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองการศึกษา มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองช่าง มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 93.33
- กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองการประปา มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- ภาพรวมของหน่วยงาน มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 98.45

2.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว																
ระดับ ความพึงพอใจ	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	56.67	10	66.67	26	86.67	24	80.00	16	53.33	15	50.00	7	24.14	115	59.28
ดี	13	43.33	5	33.33	4	13.33	6	20.00	12	40.00	14	46.67	19	65.52	73	37.63
พอใช้	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	6.67	1	3.33	3	10.34	6	3.09
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	30	100	15	100	30	100	30	100	30	100	30	100	29	100	194	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																
ระดับ ความพึงพอใจ	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	18	60.00	10	66.67	25	83.33	22	73.33	14	46.67	13	43.33	10	34.48	112	57.73
ดี	12	40.00	5	33.33	5	16.67	8	26.67	16	53.33	15	50.00	17	58.62	78	40.21
พอใช้	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	6.67	2	6.90	4	2.06
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	30	100	15	100	30	100	30	100	30	100	30	100	29	100	194	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																
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	19	63.33	12	80.00	22	73.33	20	66.67	12	40.00	13	43.33	8	27.59	106	54.64
ดี	7	23.33	3	20.00	8	26.67	10	33.33	15	50.00	12	40.00	20	68.97	75	38.66
พอใช้	3	10.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	6.67	5	16.67	1	3.45	11	5.67
ควรปรับปรุง	1	3.33	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	3.33	0	0.00	0	0.00	2	1.03
รวม	30	100	15	100	30	100	30	100	30	100	30	100	29	100	194	100

จากตารางที่ 9 พบว่าประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการดังนี้

3.1 มีระดับความพึงพอใจ เรื่อง การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ มีรายละเอียดดังนี้

- สำนักปลัดเทศบาล มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.67
- กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองคลัง มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองการศึกษา มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองช่าง มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.67
- กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองการประปา มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- ภาพรวมของหน่วยงาน มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 98.97

3.2 มีระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ (Wi-Fi)																
ระดับ ความพึงพอใจ	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	13	43.33	10	66.67	21	70.00	6	20.00	7	23.33	15	50.00	6	20.69	78	40.21
ดี	13	43.33	5	33.33	9	30.00	22	73.33	19	63.33	12	40.00	18	62.07	98	50.51
พอใช้	4	13.33	0	0.00	0	0.00	2	6.67	4	13.33	3	10.00	5	17.24	18	9.28
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	30	100	15	100	30	100	30	100	30	100	30	100	29	100	194	100

3.2 มีระดับความพึงพอใจ เรื่อง มีระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ 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

3.3 อาคารสถานที่เหมาะสมในการใช้งานสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ สตรีมีครรภ์																
ระดับ ความพึงพอใจ	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	56.67	10	66.67	12	40.00	14	46.67	7	23.33	19	63.33	5	17.24	84	43.30
ดี	12	40.00	5	33.33	18	60.00	16	53.33	20	66.67	11	36.67	14	48.28	96	49.48
พอใช้	1	3.33	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	6.67	0	0.00	8	27.59	11	5.67
ควรปรับปรุง	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	3.33	0	0.00	2	6.90	3	1.55
รวม	30	100	15	100	30	100	30	100	30	100	30	100	29	100	194	100

3.3 มีระดับความพึงพอใจ เรื่อง อาคารสถานที่เหมาะสมในการใช้งานสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ สตรีมีครรภ์ มีรายละเอียดดังนี้

- สำนักปลัดเทศบาล มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองคลัง มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองการศึกษา มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองช่าง มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.67
- กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองการประปา มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 93.10
- ภาพรวมของหน่วยงาน มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 98.45

3.4 ห้องน้ำเหมาะสมในการใช้งาน สำหรับ ผู้พิการ ผู้สูงอายุ สตรีมีครรภ์																
ระดับ ความพึงพอใจ	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	56.67	10	66.67	4	13.33	14	46.67	6	20.00	17	56.67	1	3.45	69	35.57
ดี	13	43.33	5	33.33	26	86.67	16	53.33	20	66.67	13	43.33	4	13.79	97	50.00
พอใช้	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	6.67	0	0.00	19	65.52	21	10.82
ควรปรับปรุง	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	6.67	0	0.00	5	17.24	7	3.61
รวม	30	100	15	100	30	100	30	100	30	100	30	100	29	100	194	100

3.4 มีระดับความพึงพอใจ เรื่อง ห้องน้ำเหมาะสมในการใช้งาน สำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ สตรีมีครรภ์ มีรายละเอียดดังนี้

- สำนักปลัดเทศบาล มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองคลัง มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองการศึกษา มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองช่าง มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 93.33
- กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100
- กองการประปา มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 82.58
- ภาพรวมของหน่วยงาน มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.39

4. ส่วนที่ 4 ช่องทางที่ผู้มารับบริการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจากทางเทศบาลตำบลปะลู่

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนร้อยละของช่องทางที่ผู้มารับบริการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจากทางเทศบาล

ช่องทางที่ ผู้มารับบริการ ได้รับทราบข้อมูล ข่าวสาร จากทางเทศบาล	สำนัก ปลัดเทศบาล	กอง ยุทธศาสตร์ฯ	กองคลัง	กองการศึกษา	กองช่าง	กอง สาธารณสุข	กอง การประปา	รวมทั้งสิ้น	
	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เว็บไซต์ของ เทศบาลตำบลปะลู่	12	5	3	4	2	12	14	52	26.80
Facebook	18	8	15	6	25	14	10	96	49.48
รถประชาสัมพันธ์	0	2	0	10	3	4	4	23	11.86
Line	0	0	9	0	0	0	0	9	4.64
บอร์ดประชาสัมพันธ์ ประจำชุมชน	0	0	1	3	0	0	1	5	2.58
ใบปลิว	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
ป้ายอักษรไฟวิ่ง	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
ป้ายไวเนล	0	0	2	7	0	0	0	9	4.64
อื่นๆ	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
รวม	30	15	30	30	30	30	29	194	100

จากตาราง ที่ 10 พบว่าประชาชนที่มารับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารจากทางเทศบาลมากเป็นลำดับแรก คือ Facebook คิดเป็นร้อยละ 49.48 และเว็บไซต์ของเทศบาลเป็นลำดับที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 26.80

5. ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะจากผู้มารับบริการ

- ไม่มีข้อเสนอแนะ