



รายงานผลการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจ
ในการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เทศบาลตำบลปากพะยูน
อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง



รายงานผล
การสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
เทศบาลตำบลปากพะยูน อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลปากพะยูน อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – เดือนกันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้รับบริการด้านต่าง ๆ โดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๐๓ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – เดือนกันยายน ๒๕๖๔)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลปากพะยูน อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของสำนัก/กอง องค์การบริหารส่วนตำบลตำบลกุด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – เดือนกันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังตารางต่อไป

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๕๘	(๒๘.๕๗)
หญิง	๑๔๕	(๗๑.๔๒)
รวม	๒๐๓	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ - ๒๕ ปี	๘	(๓.๙๕)
๒๖ - ๓๕ ปี	๑๐๗	(๕๒.๗๐)
๓๖ - ๖๐ ปี	๖๙	(๓๔.๐๐)
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๘	(๘.๓๖)
รวม	๒๐๓	(๑๐๐.๐๐)
๓. การศึกษา		
ประถม	๗๘	(๓๘.๔๒)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๖๖	(๓๒.๕๑)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๓๓	(๑๖.๒๕)
ปริญญาตรี	๒๑	(๑๐.๓๔)
ปริญญาโท	๕	(๒.๔๖)
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๒๐๓	(๑๐๐.๐๐)
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๗๕	(๓๖.๙๔)
รับจ้าง	๒๔	(๑๑.๘๒)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๗๕	(๓๖.๙๔)
รับราชการ	๒๖	(๑๒.๘๐)
ข้าราชการบำนาญ	๓	(๑.๔๗)
อื่น ๆ	-	-
รวม	๒๐๓	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงคำร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งการสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑๘๐	๒๓	-	-	-
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอา ใจใส่	๑๗๑	๑๙	๑๓	-	-
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อ	๑๙๓	๕	๕	-	-
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคได้ทันทีและ เหมาะสม	๑๙๐	๑๐	๓	-	-
๕	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๘๘	๙	๖	-	-
๖	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มี ความชัดเจน	๑๙๙	๔	-	-	-
๗	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่าง ชัดเจน	๑๕๐	๕๐	๓	-	-
๘	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ	๑๖๕	๒๙	๙	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลปากพะยูนเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง ๒๖ - ๓๕ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากพะยูนในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุดและระดับมาก และระดับปานกลาง ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับน้อยและควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุดเฉลี่ย ๑๙๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๒ และในระดับมาก เฉลี่ย ๕๐ คน คิดเป็น ร้อยละ ๒๔.๖๓ ในระดับปานกลาง เฉลี่ย ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๐ ซึ่งโดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก