



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



องค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน
อำเภอพนม จังหวัดอำนาจเจริญ

**รายงานผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลจานลานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

- ๑..จำนวนเป้าหมายผู้รับบริการ ๑๘๐ คน ผู้รับบริการที่แบบสอบถาม จำนวน ๑๕๐ คน
 ๒.จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับกลับ ๑๕- ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓ ของผู้เข้าร่วมโครงการ
 ๓.เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีระดับคะแนน ดังนี้

- มีความพึงพอใจมากที่สุด ระดับคะแนน เท่ากับ ๕
 มีความพึงพอใจมาก ระดับคะแนน เท่ากับ ๔
 มีความพึงพอใจปานกลาง ระดับคะแนน เท่ากับ ๓
 มีความพึงพอใจน้อย ระดับคะแนน เท่ากับ ๒
 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ระดับคะแนน เท่ากับ ๑

๔..การหาค่าเฉลี่ย

- ค่าเฉลี่ยระดับ ๔.๕๑ - ๕.๐๐ มีความพึงพอใจมากที่สุด
 ค่าเฉลี่ยระดับ ๓.๕๑ - ๔.๕๐ มีความพึงพอใจมาก
 ค่าเฉลี่ยระดับ ๒.๕๑ - ๓.๕๐ มีความพึงพอใจปานกลาง
 ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๕๑ - ๒.๕๐ มีความพึงพอใจน้อย
 ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๐๐ - ๑.๕๐ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

๕.ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงเพศของผู้กรอกแบบสอบถาม

เพศของผู้กรอกแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	๘๒	๕๔.๗
ชาย	๖๘	๔๕.๓

ตารางที่ ๒ แสดงเพศของผู้กรอกแบบสอบถาม

อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ ๑๘-๓๕ ปี	๑๐	๖.๗
อายุ ๓๖-๕๐ ปี	๕๑	๓๔.๐
มากกว่า ๕๐ ปี	๘๙	๕๙.๓
รวม	๑๕๐	๑๐๐

ตารางที่ ๓ แสดงระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๕๒	๓๔.๗
มัธยมศึกษา	๖๐	๔๐.๐
ปวช./ปวส.	๑๑	๗.๓
อนุปริญญา	๖	๔.๐
ปริญญาตรี	๒๑	๑๔.๐
รวม	๑๕๐	๑๐๐

ตารางที่ ๔ แสดงอาชีพของผู้กรอกแบบสอบถาม

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	๕๒	๖๑.๓
นักเรียน/นักศึกษา	๔๓	๒๘.๗
ธุรกิจส่วนตัว	๑๔	๙.๓
รับราชการ	๑๗	๐.๗
รวม	๑๕๐	๑๐๐

การตารางที่ ๕ แสดงอาชีพของผู้กรอกแบบสอบถาม

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	๕๒	๖๑.๓
นักเรียน/นักศึกษา	๔๓	๒๘.๗
ธุรกิจส่วนตัว	๑๔	๙.๓
รับราชการ	๑๗	๐.๗
รวม	๑๕๐	๑๐๐

การวิเคราะห์ข้อมูลและการประเมินผล

การวิเคราะห์ ข้อมูลและประเมินผลได้รับจากการสำรวจด้วยแบบสอบถามโดยใช้ค่าร้อยละมีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินการให้บริการร้อยละเท่าใด ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ประเด็นความเห็น	ความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ผลลัพธ์
๑.มีป้ายสถานประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ชัดเจน	๓	๗๙	๖๖	๑	๓.๕๔	มาก
๒.มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๓	๘๓	๕๙	๐	๓.๖๖	มาก
๓. ความสุภาพในการให้บริการ	๙	๗๖	๖๕	๐	๓.๖๒	มาก
๔.ความสะอาดและความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๐	๗๘	๕๒	๐	๓.๗๘	มาก
๕. การจัดสถานที่การให้บริการ	๑๓	๗๒	๖๕	๐	๓.๖๕	มาก
๖. ห้องน้ำสะอาดและรวดเร็วในการให้บริการ	๙	๗๔	๖๗	๐	๓.๖๑	มาก
๗.ห้องน้ำสะอาดและมีความเพียงพอกับความต้องการ	๘	๕๖	๘๖	๐	๓.๔๘	ปานกลาง
๘. การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๑๕	๕๓	๘๕	๐	๓.๕๔	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ย				๓.๖๑	มาก
	ร้อยละ				๗๒.๒๐	

จากตาราง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓ ของผู้มารับบริการทั้งหมด
๑๘๐ คน ได้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการให้บริการได้คะแนนเฉลี่ย ๓.๖๑ ซึ่งคิดเป็น
ร้อยละ ๗๒.๒๐ และมีความพึงพอใจ มาก
ข้อเสนอแนะ ไม่มี