



รายงานสรุปผล  
การดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ  
ต่อการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยท่าช้าง

หน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยท่าช้าง  
อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี



รายงานสรุปผลการดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยท่าช้าง อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

รายงานแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยท่าช้าง  
อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ แบบสอบถาม จำนวน ๕๐ ชุด ดังนี้

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

๑. เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๙	๓๘
หญิง	๓๑	๖๒
รวม	๕๐	๑๐๐

๒. อายุ

ช่วงอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๖
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๕	๓๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๗	๓๔
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๕	๓๐
รวม	๕๐	๑๐๐

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๒๓	๔๖
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๑	๔๒
ปริญญาตรี	๖	๑๒
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐
รวม	๕๐	๑๐๐

๔. อาชีพของผู้มารับบริการ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	๒๘	๕๖
ผู้ประกอบการ	๑	๒
เจ้าหน้าที่ของรัฐ	๑	๒
องค์กรชุมชน	๑	๒
อื่นๆ	๑๙	๓๘
รวม	๕๐	๑๐๐

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจ (จำนวน ๕๐ ชุด)

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	๕ มากที่สุด	๔ มาก	๓ ปานกลาง	๒ น้อย	๑ ควรปรับปรุง
<b>๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๔๖	๕๐	๔	๐	๐
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๑๘	๓๑	๑	๐	๐
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๓๒	๔๘	๒๐	๐	๐
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๒	๔๘	๔๐	๐	๐
<b>๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๐	๒๔	๗๐	๖	๐
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๘	๕๒	๔๐	๐	๐
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๑๒	๕๘	๓๐	๐	๐
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๐	๒๔	๗๐	๖	๐
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๐	๕๔	๔๖	๐	๐
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๐	๓๒	๖๖	๒	๐
๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๐	๒๐	๗๘	๒	๐
๓.๔ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๘	๕๘	๓๔	๐	๐

ข้อเสนอแนะ ไม่มี

จากรายงานข้างต้น ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการของหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยท่าช้าง ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ ระดับมาก (๔)

-----

ตัวอย่างแบบสอบถามฯ

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยท่าช้าง อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี  
ประจำปีงบประมาณ 2563

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

1. เพศ  1) ชาย  2) หญิง
2. อายุ  1) ต่ำกว่า 20 ปี  2) 21 - 40 ปี  4) 41 - 60 ปี  6) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
- 1) ประถมศึกษา  2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
- 3) ปริญญาตรี  4) สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพของผู้มารับบริการ
- 1) เกษตรกร  2) ผู้ประกอบการ
- 3) เจ้าหน้าที่ของรัฐ  4) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
- 5) อื่นๆ โปรดระบุ .....

**ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจ**

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 ควรปรับปรุง
<b>1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย					
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่					
1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
1.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม					
<b>2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
2.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
2.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม					
3.2 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
3.3 มีการจัดผังการให้บริการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม					
3.4 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					

ข้อเสนอแนะ .....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้