



# รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ การให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.

# 2565



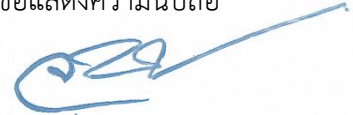
องค์การบริหารส่วนตำบลลาดสองแคว  
อำเภอตรอน จังหวัดอุดรธานี

## คำนำ

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนหาดสองแคว อำเภอ  
ตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ตามภารกิจ และเพื่อศึกษา ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหาร  
ส่วนหาดสองแคว อันส่งผลให้หน่วยงานสามารถนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานในการ  
ให้บริการประชาชนต่อไป

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหาดสองแคว ขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากรของ  
องค์การบริหารส่วนหาดสองแคว และประชาชน ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง  
กับกระบวนการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดสองแควใน  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นอย่างยิ่ง และหวังว่ารายงานฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาการ  
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดสองแควในปีต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายจิรเดช เลิศพันธ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหาดสองแคว

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. รายงานผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ	
ความพึงพอใจด้านต่างๆของหน่วยงาน (ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ)	๑
ความพึงพอใจด้านต่างๆของหน่วยงาน (ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ)	๒
ความพึงพอใจด้านต่างๆของหน่วยงาน (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)	๓
อื่นๆ	๔
๒. ข้อเสนอแนะ	๕ - ๖
๓. ภาคผนวก	๘ - ๑๑

### ๑. รายงานผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลหาดสองแคว ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ผ่านระบบGoogle E-form ( <https://forms.gle/K9LHeqqJdgDD48ih6> ) และได้นำ QR CODE

ไว้ที่หน้าหลักของเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลหาดสองแคว โดยแบ่งหัวข้อออกสำรวจเป็น ๔ ส่วน ได้แก่

๑. ความพึงพอใจด้านต่างๆของหน่วยงาน (ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ)
๒. ความพึงพอใจด้านต่างๆของหน่วยงาน (ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ)
๓. ความพึงพอใจด้านต่างๆของหน่วยงาน (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)
๔. อื่นๆ

สำนักปลัด ได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูล ตลอดปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ รายด้วยกัน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
<b>๑. ความพึงพอใจด้านต่างๆของหน่วยงาน (ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ)</b>					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๗๕.๐๐	๒๕.๐๐	๐	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๗๕.๐๐	๒๕.๐๐	๐	๐	๐
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๗๕.๐๐	๒๕.๐๐	๐	๐	๐
๑.๔ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๗๕.๐๐	๒๕.๐๐	๐	๐	๐
๑.๕ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริหาร แต่ละขั้นตอน	๗๕.๐๐	๒๕.๐๐	๐	๐	๐
๑.๖ ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	๗๕.๐๐	๒๕.๐๐	๐	๐	๐

หมายเหตุ : จากผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ ราย

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
<b>๒. ความพึงพอใจด้านต่างๆของหน่วยงาน (ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ)</b>					
๒.๑ ความสุภาพ กริยามารยาทของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๘๐.๐๐	๒๐.๐๐	๐	๐	๐
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งการ บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งการสุภาพ เรียบร้อย)	๘๐.๐๐	๒๐.๐๐	๐	๐	๐
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความ เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	๗๕.๐๐	๒๕.๐๐	๐	๐	๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถใน การให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๘๐.๐๐	๒๐.๐๐	๐	๐	๐
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๘๕.๐๐	๑๕.๐๐	๐	๐	๐
๒.๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางที่มิชอบ	๑๐๐.๐๐	๐	๐	๐	๐

หมายเหตุ : จากผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ ราย

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
๓. ความพึงพอใจด้านต่างๆของหน่วยงาน (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทาง	๗๐.๐๐	๑๕.๐๐	๑๕.๐๐	๐	๐
๓.๒ ความเพียงพอต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๗๐.๐๐	๒๐.๐๐	๑๐.๐๐	๐	๐
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๗๐.๐๐	๒๕.๐๐	๕.๐๐	๐	๐
๓.๔ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ	๗๕.๐๐	๒๐.๐๐	๕.๐๐	๐	๐
๓.๕ “คุณภาพ และความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๗๕.๐๐	๒๐.๐๐	๕.๐๐	๐	๐
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๗๕.๐๐	๒๐.๐๐	๕.๐๐	๐	๐
๓.๗ มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๗๐.๐๐	๒๕.๐๐	๕.๐๐	๐	๐
๓.๘ ความพอใจต่อ สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๗๐.๐๐	๒๐.๐๐	๑๐.๐๐	๐	๐

หมายเหตุ : จากผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ ราย

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
๔. อื่นๆ					
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๘๐.๐๐	๒๐.๐๐		๐	๐
๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คຸ້ມประโยชน์	๘๐.๐๐	๑๕.๐๐	๕.๐๐	๐	๐
๔.๓ ความพึงพอใจ โดยภาพรวมที่ได้รับ จากการบริการของหน่วยงาน	๘๕.๐๐	๑๕.๐๐		๐	๐

หมายเหตุ : จากผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ ราย

## ๒. ข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เป็นการแสดงให้เห็นถึงคุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการที่สะท้อนจากทัศนคติหรือประสบการณ์ของผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะสามารถนำไปวิเคราะห์เพื่อพัฒนากระบวนการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้นและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ

จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดสองแคว อำเภอตรอน จังหวัดอุดรธานี พบว่า

### ๑. ความพึงพอใจด้านต่างๆของหน่วยงาน (ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ)

พบว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงสุดต่อการดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

๑.๑ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ, ความสะดวกที่ได้รับจากการบริหารแต่ละขั้นตอน, ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน), ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว, ความรวดเร็วในการให้บริการ, ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ (ร้อยละ ๗๕.๐๐)

### ๒. ความพึงพอใจด้านต่างๆของหน่วยงาน (ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ)

ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงสุดต่อการดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

๒.๑ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางที่มีชอบ (ร้อยละ ๑๐๐.๐๐)

๒.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ (ร้อยละ ๘๕.๐๐)

๒.๓ ความสุภาพ กริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งการสุภาพ เรียบร้อย), เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ (ร้อยละ ๘๐.๐๐)

๒.๔ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ร้อยละ ๗๕.๐๐)

### ๓. ความพึงพอใจด้านต่างๆของหน่วยงาน (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)

ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงสุดต่อการดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

๓.๑ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ, “คุณภาพ และความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ, การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ (ร้อยละ ๗๕.๐๐)

๓.๒ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทาง, ความเพียงพอต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ, ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม, มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย, ความพอใจต่อ สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ (ร้อยละ ๗๐.๐๐)



๔. อื่นๆ

ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงสุดต่อการดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ, ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์, ความพึงพอใจ โดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน (ร้อยละ ๗๗.๒๗)

ดังนั้น จึงขอเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลหาดสองแคว อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์ ปฏิบัติดังนี้

๑. กำหนดขั้นตอนการให้บริการให้ปฏิบัติได้จริง ลดขั้นตอนการทำงานลง เพื่อเพิ่มความเร็วในการให้บริการประชาชน

๒. ส่งเสริมให้บุคลากรเข้าร่วมอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ของตน

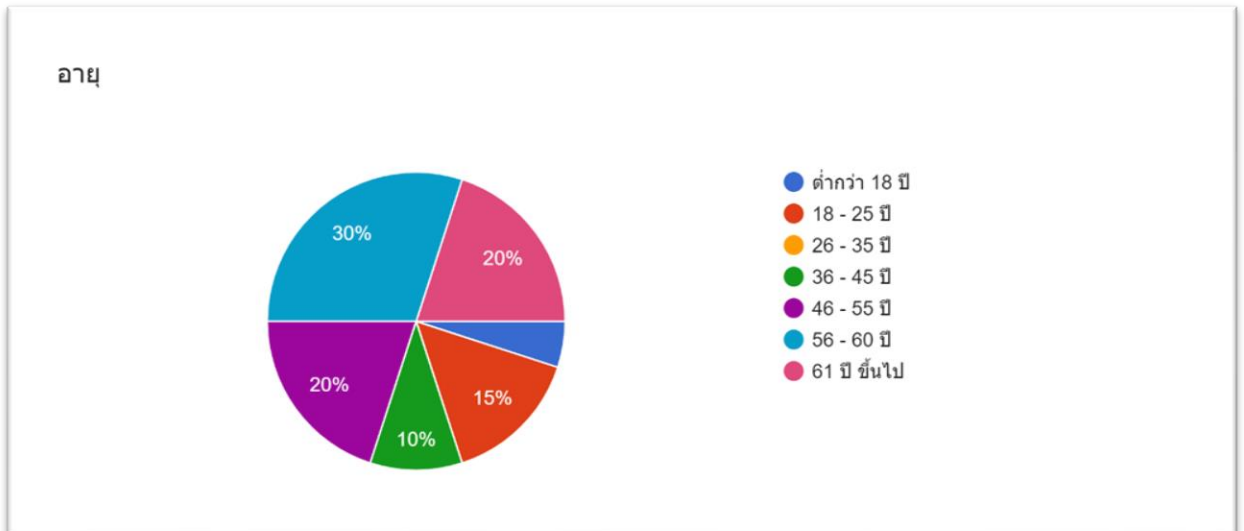
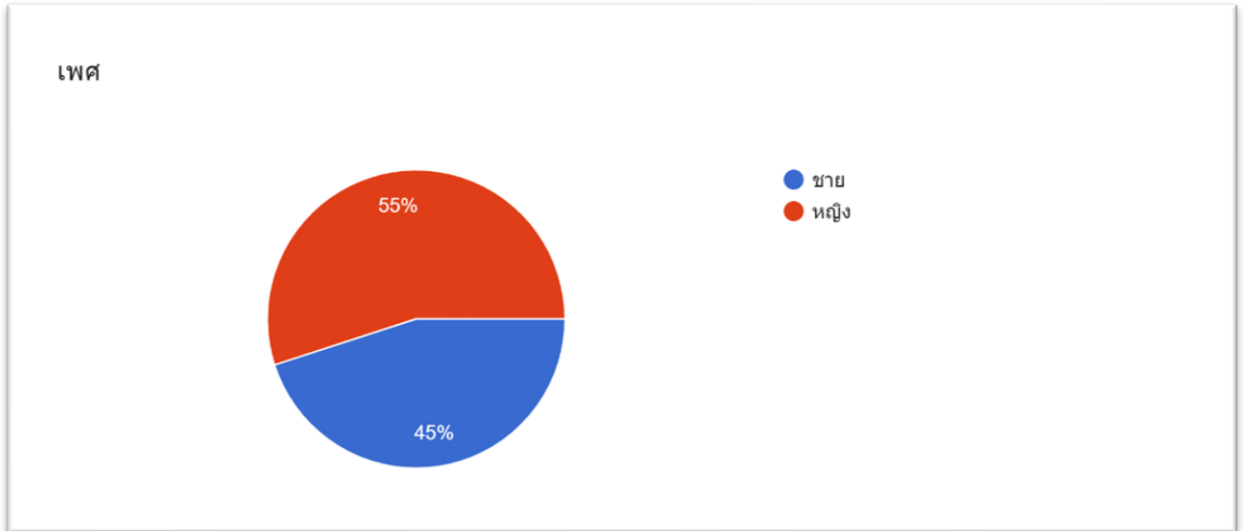
๓. พนักงานควรให้บริการแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน

๔. ควรให้บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ และกระตือรือร้นอยู่เสมอ เพื่อภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน

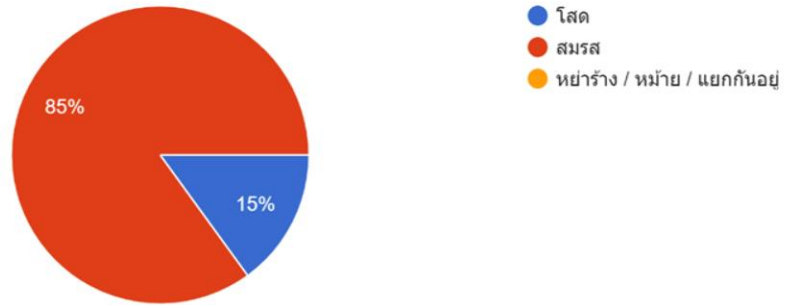
๕. องค์กรบริหารส่วนตำบลหาดสองแคว ควรจัดให้มีการทำความสะอาดสำนักงานเพิ่มเติมจากปกติ เช่น จัดกิจกรรม Big cleaning day ประจำทุกสัปดาห์

ภาคผนวก

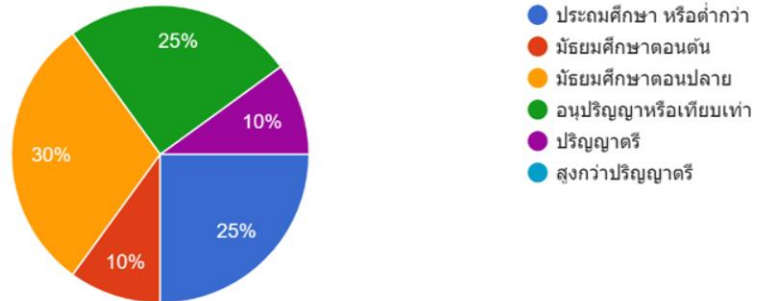
รายงานผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดสองแคว  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



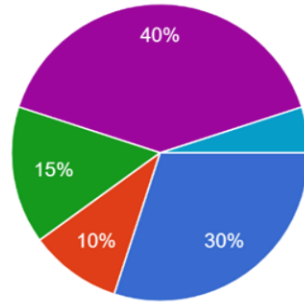
### สถานภาพสมรส



### การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

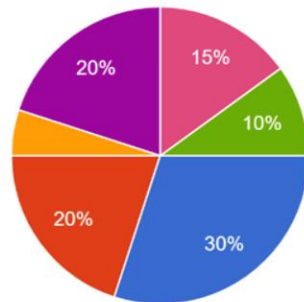


### อาชีพ



- เกษตร
- พนักงานเอกชน
- ข้าราชการ/พนักงานราชการ
- ว่างงาน
- รับจ้างทั่วไป
- ค่าขาย

### เรื่องที่ขอรับบริการ



- เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ / ผู้พิการ / ผู้ป่วยภูมิคุ้มกันบกพร่อง
- การชำระภาษี
- การขออนุญาตก่อสร้าง / รื้อถอน / ตัดแปลง / ต่อเติมอาคาร
- การร้องเรียนร้องทุกข์
- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ
- การขอจดทะเบียนพาณิชย์
- ลงทะเบียนเด็กแรกเกิด
- จดกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

### ความพึงพอใจด้านต่างๆของหน่วยงาน (ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ)

