



## รายงานผล การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ



ประจำปี ๒๕๖๔

### 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 ตั้งแต่เดือน มกราคม ๒๕๖๔ ถึง เดือนธันวาคม ๒๕๖๕ พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถาม ๒๒ 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	๗๗.๒๗	๒๒.๗๒	๐	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๗๗.๒๗	๒๒.๗๒	๐	๐	๐
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๗๗.๒๗	๒๒.๗๒	๐	๐	๐
๑.๔ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๘๑.๘๑	๑๘.๑๘	๐	๐	๐
๑.๕ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริหาร แต่ละขั้นตอน	๘๖.๓๖	๑๓.๖๓	๐	๐	๐
๑.๖ ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	๙๐.๙๐	๙.๐๙	๐	๐	๐

หมายเหตุ : จากผู้ตอบแบบสอบถาม ๒๒ 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	๘๑.๘๑	๑๘.๑๘	๐	๐	๐
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งการ บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งการสุภาพ เรียบร้อย)	๙๐.๙๐	๙.๐๙	๐	๐	๐
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความ เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	๖๘.๑๘	๗	๐	๐	๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถใน การให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๙๐.๙๐	๙.๐๙	๐	๐	๐
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๘๖.๓๖	๑๓.๖๓	๐	๐	๐
๒.๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางที่มิชอบ	๙๐.๙๐	๙.๐๙	๐	๐	๐

หมายเหตุ : จากผู้ตอบแบบสอบถาม ๒๒ ราย

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
๓. ความพึงพอใจด้านต่างๆของหน่วยงาน (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทาง	๓๒.๓๒	๒๗.๒๗	๐	๐	๐
๓.๒ ความเพียงพอต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๙๐.๙๐	๙.๐๙	๐	๐	๐
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๘๑.๘๑	๑๘.๑๘	๐	๐	๐
๓.๔ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ	๙๐.๙๐	๙.๐๙	๐	๐	๐
๓.๕ “คุณภาพ และความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๘๑.๘๑	๑๘.๑๘	๐	๐	๐
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๘๑.๘๑	๑๘.๑๘	๐	๐	๐
๓.๗ มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๘๑.๘๑	๑๘.๑๘	๐	๐	๐
๓.๘ ความพอใจต่อ สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๘๑.๘๑	๑๘.๑๘	๐	๐	๐

หมายเหตุ : จากผู้ตอบแบบสอบถาม ๒๒ ราย

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
๔. อื่นๆ					
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๗๗.๒๗	๒๒.๗๒	๐	๐	๐
๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คຸ້ມประโยชน์	๗๗.๒๗	๒๒.๗๒	๐	๐	๐
๔.๓ ความพึงพอใจ โดยภาพรวมที่ได้รับ จากการบริการของหน่วยงาน	๗๗.๒๗	๒๒.๗๒	๐	๐	๐

หมายเหตุ : จากผู้ตอบแบบสอบถาม ๒๒ ราย

## ๒. ข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เป็นการแสดงให้เห็นถึงคุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการที่สะท้อนจากทัศนคติหรือประสบการณ์ของผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะสามารถนำไปวิเคราะห์เพื่อพัฒนากระบวนการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้นและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ

จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดสองแคว อำเภอตรอน จังหวัดอุดรธานี พบว่า

### ๑. ความพึงพอใจด้านต่างๆของหน่วยงาน (ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ)

ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงสุดต่อการดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

๑.๑ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ (ร้อยละ ๙๐.๙๐)

๑.๒ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริหารแต่ละขั้นตอน (ร้อยละ ๘๖.๓๖)

๑.๓ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) (ร้อยละ ๘๑.๘๑)

๑.๔ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว , ความรวดเร็วในการให้บริการ , ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ (ร้อยละ ๗๗.๒๗)

### ๒. ความพึงพอใจด้านต่างๆของหน่วยงาน (ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ)

ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงสุดต่อการดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

๒.๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี, ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางที่มีขอบ, ความเหมาะสมในการแต่งการ บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งการสุภาพ เรียบร้อย) (ร้อยละ ๙๐.๙๐)

๒.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ (ร้อยละ ๘๖.๓๖)

๒.๓ ความสุภาพ กริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ ๘๑.๘๑)

๒.๔ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ร้อยละ ๖๘.๑๘)

### ๓. ความพึงพอใจด้านต่างๆของหน่วยงาน (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)

ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงสุดต่อการดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

๓.๑ ความเพียงพอต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ , “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ (ร้อยละ ๙๐.๙๐)

๓.๒ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ๓.๕ “คุณภาพ และความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ, การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ, มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย, ความพอใจต่อ สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ (ร้อยละ ๘๑.๘๑)

๓.๓ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทาง (ร้อยละ ๗๒.๗๒)

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

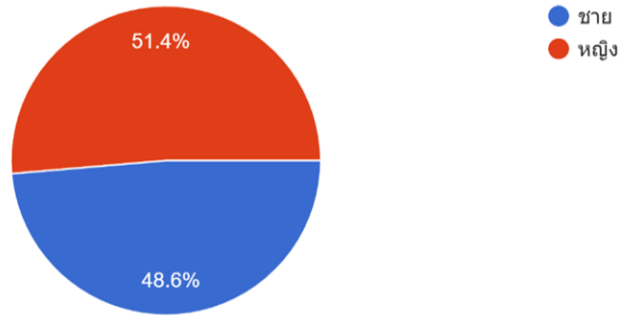
๕. องค์กรบริหารส่วนตำบลหาดสองแคว ควรจัดให้มีการทำความสะอาดสำนักงานเพิ่มเติมจากปกติ เช่น จัดกิจกรรม Big cleaning day ประจำทุกสัปดาห์

ภาคผนวก

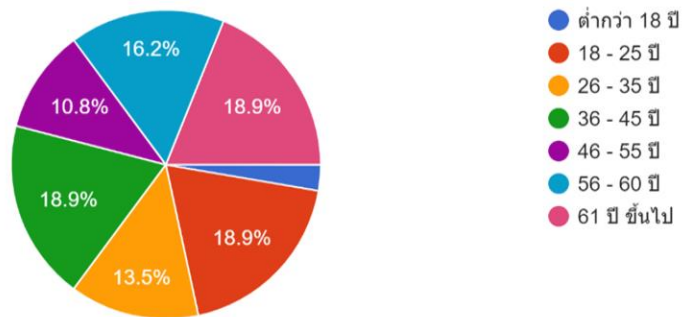


# รายงานผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

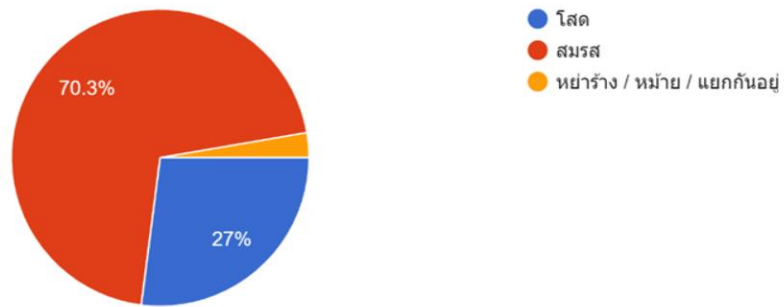
เพศ  
คำตอบ 37 ข้อ



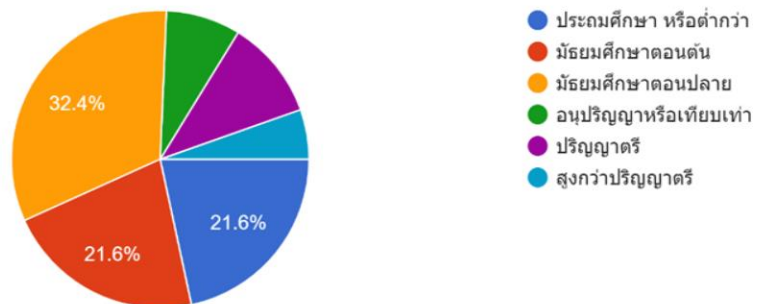
อายุ  
คำตอบ 37 ข้อ



สถานภาพสมรส  
คำตอบ 37 ข้อ

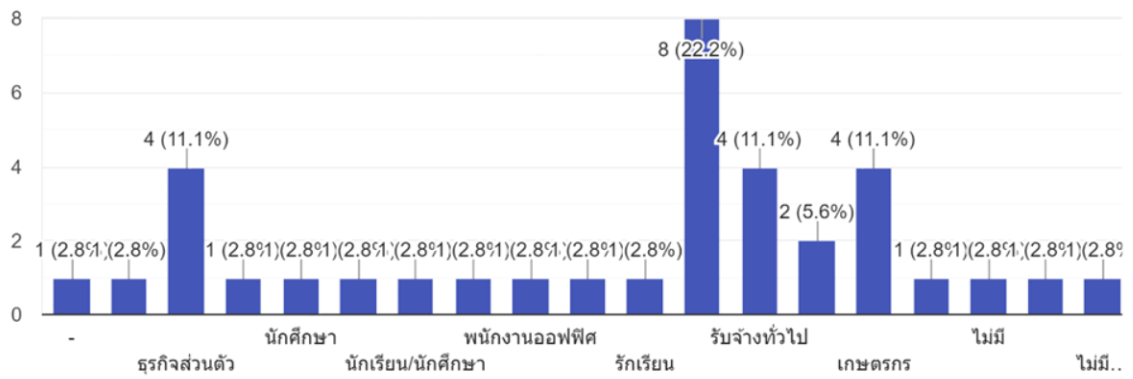


การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด  
คำตอบ 37 ข้อ



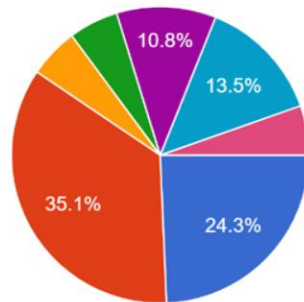
### อาชีพ

คำตอบ 36 ข้อ



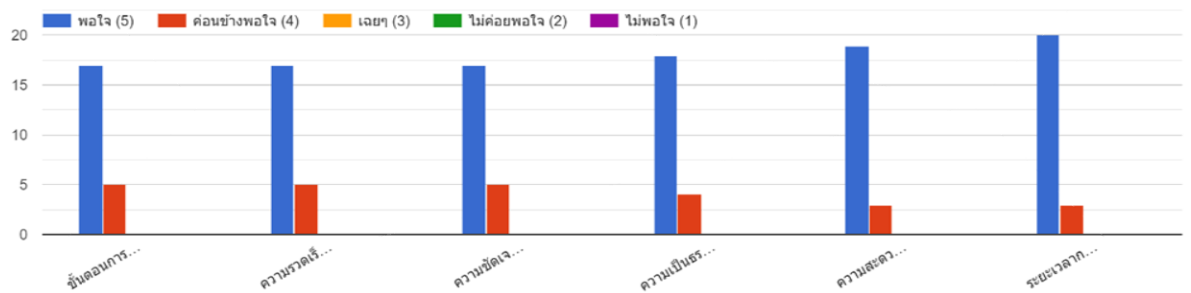
### เรื่องที่ยอมรับบริการ

คำตอบ 37 ข้อ

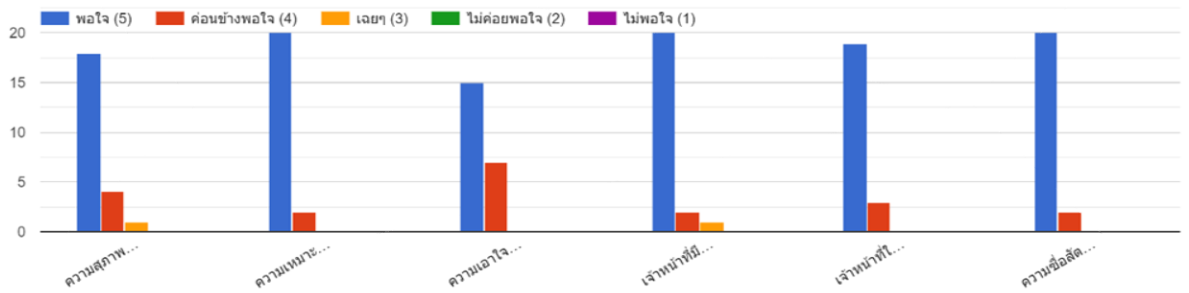


- เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ / ผู้พิการ / ผู้ป่วยภูมิคุ้มกันบกพร่อง
- การชำระภาษี
- การขออนุญาตก่อสร้าง / รื้อถอน / ตัดแปลง / ต่อเติมอาคาร
- การร้องเรียนร้องทุกข์
- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ
- การขอจดทะเบียนพาณิชย์
- โควิด

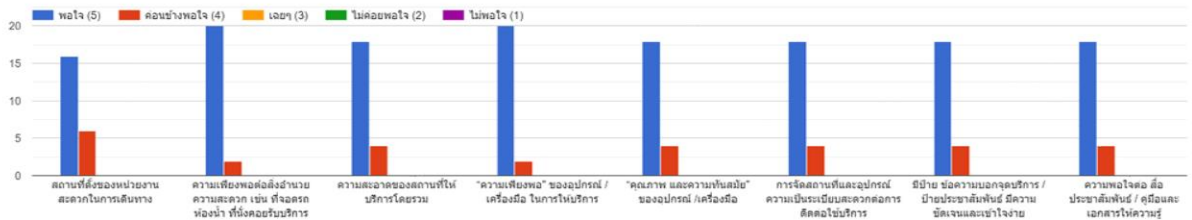
### ความพึงพอใจด้านต่างๆของหน่วยงาน (ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ)



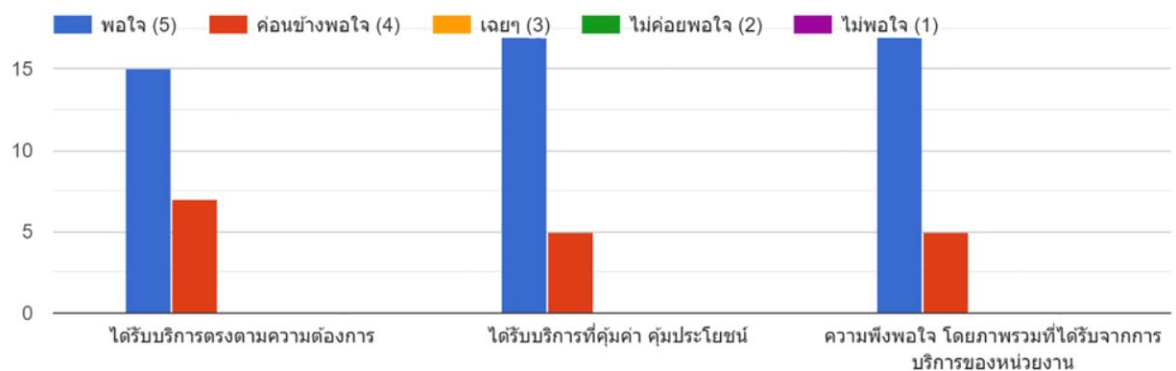
ความพึงพอใจด้านต่างๆของหน่วยงาน (ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ)



ความพึงพอใจด้านต่างๆของหน่วยงาน (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)



ความพึงพอใจด้านต่างๆของหน่วยงาน (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)



หมายเหตุ : <https://forms.gle/K9LHeqqJdgDD48ih6>