

รายงาน  
ผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง  
อำเภอสอง จังหวัดแพร่

## ความเป็นมาของการทำแบบสำรวจความพึงพอใจ

เนื่องจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดประชาชน มีการติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลา ทั้งการขอรับบริการ การร้องทุกข์ การชำระภาษี และเรื่องอื่นๆ อีกมาก องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง มีความประสงค์ที่จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก และการให้บริการ จึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

## วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงคุณภาพ และประสิทธิภาพของการให้บริการที่สะท้อนจากทัศนคติ หรือประสบการณ์ของผู้รับบริการโดยตรง
๒. เพื่อทราบถึงปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล
๓. นำผลสำรวจไปเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ เพื่อพัฒนากระบวนการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ

## กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นเพศชาย และหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ เป็นประชาชนผู้มาติดต่อ หรือรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และดำเนินการสำรวจโดยคณะกรรมการปรับลดขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ราชการเพื่อประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง

## แบบสอบถาม ( เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ )

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถามจำนวน ๕ หัวข้อใหญ่ โดยให้ประชาชนผู้มาติดต่อ เป็นผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง ประกอบด้วย

๑. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
๒. ช่องทางการให้บริการ
๓. บุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
๕. ผลการปฏิบัติงาน

## สรุปผลสำรวจความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง

จากผลสำรวจพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง อำเภอสอง จังหวัดแพร่ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีดังนี้

กิจกรรมและภารกิจการให้บริการ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ช่องทางการให้บริการ	บุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการปฏิบัติงาน	รวม
<b>๑. งานให้บริการด้านสาธารณสุข</b> - ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ - การให้บริการตัดกิ่งไม้ - การให้บริการรถบรรทุกน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค - ขออนุญาตสร้างบ้าน/รับรองสิ่งปลูกสร้าง - การให้บริการซ่อมประปาหมู่บ้าน - การชี้แนวเขตที่ดิน	๘๕.๐๖	๘๕.๑๑	๘๘.๖๐	๙๒.๕๐	๙๑.๒๐	๘๘.๕๐
<b>๒. งานให้บริการด้านบรรเทา - สาธารณภัย</b> - ช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้ง - ช่วยเหลืออุทกภัย (น้ำท่วม) - ช่วยเหลืออัคคีภัย (ไฟไหม้)	๘๔.๒๐	๘๓.๕๕	๘๙.๖๐	๘๒.๖๖	๘๘.๓๓	๘๕.๖๗
<b>๓. งานให้บริการด้านการคลัง</b> - งานทะเบียนพาณิชย์ - ผู้ชำระภาษีป้าย - ผู้ชำระภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง - งานจัดซื้อจัดจ้าง - ขอรับเช็คค่าจ้างต่างๆ	๘๗.๕๐	๘๖.๓๓	๘๒.๖๐	๘๒.๕๐	๘๗.๖๖	๘๕.๓๒
<b>๔. งานให้บริการด้านสาธารณสุข</b> - ขอใบอนุญาตด้านสาธารณสุข - การดูแลสุขภาพพระยาว (Ltc) - กองทุน สปสช. - การป้องกันเฝ้าระวังโรคติดต่อ - การให้บริการถึงชุมชนในพื้นที่ - การจัดเก็บขยะมูลฝอย - การให้บริการสำรวจ / ฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า - บริการสำรวจจัดเก็บค่าธรรมเนียมกิจการด้านสาธารณสุข	๘๙.๑๐	๘๕.๓๓	๘๑.๐๖	๘๗.๐๐	๙๐.๐๐	๘๖.๕๐

กิจกรรมและภารกิจการให้บริการ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ช่องทางการให้บริการ	บุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการปฏิบัติงาน	รวม
<b>๕. งานให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม</b> - ผู้ขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ - ผู้ขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ - ผู้ขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ - ขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด - ทำบัตรประจำตัวคนพิการ(กรณีบัตรหมดอายุ/ชำรุด/สูญหาย) - ขอรับเงินสงเคราะห์ในการจัดการศพผู้สูงอายุ	๘๔.๐๕	๘๙.๘๘	๙๐.๕๓	๘๐.๒๐	๙๑.๕๐	๘๗.๒๓
<b>๖. งานให้บริการด้านการศึกษา</b> - การรับเด็กเข้าเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก - โรงเรียนผู้สูงอายุ - สภาดูแลและเยาวชน	๘๘.๓๓	๘๓.๖๖	๘๑.๔๐	๘๐.๕๐	๘๖.๘๘	๘๔.๑๕
<b>รวม</b>	๘๖.๓๗	๘๕.๖๔	๘๕.๖๓	๘๔.๒๓	๘๙.๒๖	๘๖.๒๓

### ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

๑. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานให้บริการด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และงานให้บริการด้านบรรเทาสาธารณภัย อยู่ลำดับสุดท้าย เนื่องจากงานทั้ง ๒ ด้าน จะมีผู้มาติดต่องานเป็นจำนวนมาก กระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการอาจลุล่วงช้าบ้าง จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง อาจปฏิบัติ ดังนี้

๑.๑ จัดทำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนยิ่งขึ้น โดยติดตั้งขั้นตอนการให้บริการในจุดให้บริการอย่างเห็นได้ชัด

๑.๒ ติดตามผลการให้บริการ หลังเสร็จสิ้นการให้บริการ

๒. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจงานให้บริการด้านบรรเทาสาธารณภัย และงานให้บริการด้านการศึกษา อยู่ลำดับสุดท้าย เนื่องจากงานทั้ง ๒ ด้าน จะมีผู้มาติดต่องานเป็นจำนวนมาก จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง อาจปฏิบัติ ดังนี้

๒.๑ จัดให้มีช่องทางติดต่อที่สะดวก และหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์สายด่วน (เบอร์โทรศัพท์มือถือผู้รับผิดชอบงานโดยตรง) เป็นต้น

๒.๒ ติดตามผลการให้บริการ หลังเสร็จสิ้นการให้บริการ

๓. ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจงานให้บริการด้านสาธารณสุข และงานให้บริการด้านการศึกษา อยู่ลำดับสุดท้าย เนื่องจากงานทั้ง ๒ ด้าน เป็นหน้าที่ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงาน ๒ คน และกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงาน จำนวน ๒ คน ทำให้ไม่เพียงพอต่อผู้มารับบริการ จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง อาจปฏิบัติ ดังนี้

๓.๑ กรณีมีงานด่วน สามารถให้เจ้าหน้าที่กองอื่นที่ว่าง เข้าไปช่วยในการให้บริการ เพื่อเพิ่มความเร็ว และควมมีประสิทธิภาพในด้านการให้บริการของบุคลากรเจ้าหน้าที่

๓.๒ ติดตามผลการให้บริการ หลังเสร็จสิ้นการให้บริการ

๔. ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจงานให้บริการด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และงานให้บริการด้านการศึกษา อยู่ลำดับสุดท้าย เนื่องจากสถานที่การให้บริการแคบ ผู้มารับบริการเข้ามาพร้อมกัน เกิดความขลุกขลักในการเข้ารับบริการ จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง อาจปฏิบัติ ดังนี้

๔.๑ จัดเตรียมสถานที่ด้านนอกอาคารสำนักงาน เพื่อรองรับผู้มารับบริการ กรณีเร่งด่วน เช่น ผู้ขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้ขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ ผู้ขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ ซึ่งจะมีระยะเวลาในการรับขึ้นทะเบียน

๔.๒ มีความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ

๔.๓ ติดตามผลการให้บริการ หลังเสร็จสิ้นการให้บริการ

๕. ด้านผลการปฏิบัติงาน พบว่า โดยรวมแล้วผลการปฏิบัติงานของการให้บริการในทุกด้านค่อนข้างสูง เกินร้อยละ ๘๐ จะมีความพึงพอใจงานให้บริการด้านการศึกษา และงานให้บริการด้านการคลัง อยู่ลำดับสุดท้าย จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง อาจปฏิบัติ ดังนี้

๕.๑ จัดอบรมเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ

๕.๒ จัดประชุมพนักงานเจ้าหน้าที่โดยรวมเป็นประจำทุกเดือน สอบถามปัญหา อุปสรรคในการทำงาน เพื่อจะได้ช่วยกันหาแนวทางแก้ไขต่อไป

๕.๓ ให้มีการประชุมภายในของแต่ละกองในทุกอาทิตย์ สอบถามปัญหา อุปสรรคในการทำงาน เพื่อจะได้ช่วยกันหาแนวทางแก้ไขต่อไป

## ระดับความพึงพอใจจำแนกตามกิจกรรม และภารกิจการให้บริการ

๑. งานให้บริการด้านสาธารณูปโภค พบว่า ร้อยละความพึงพอใจของกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในลำดับสุดท้าย จึงเสนอแนะให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงาน อาจปฏิบัติ ดังนี้

๑.๑ จัดทำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนยิ่งขึ้น โดยติดตั้งขั้นตอนการให้บริการในจุดให้บริการ อย่างเห็นได้ชัด

๑.๒ ติดตามผลการให้บริการ หลังเสร็จสิ้นการให้บริการ

๒. งานให้บริการด้านบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ร้อยละความพึงพอใจของสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในลำดับสุดท้าย จึงเสนอแนะให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงาน อาจปฏิบัติ ดังนี้

๒.๑ จัดเตรียมสถานที่ด้านนอกอาคารสำนักงาน เพื่อรองรับผู้มารับบริการ กรณีเร่งด่วน เช่น งานช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย วาตภัย ซึ่งต้องแจ้งภายใน ๒๔ ชั่วโมง

๒.๒ มีความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ

๒.๓ ติดตามผลการให้บริการ หลังเสร็จสิ้นการให้บริการ

๓. งานให้บริการด้านการคลัง พบว่า ร้อยละความพึงพอใจของสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในลำดับสุดท้าย จึงเสนอแนะให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงาน อาจปฏิบัติ ดังนี้

๓.๑ จัดเตรียมสถานที่ด้านนอกอาคารสำนักงาน เพื่อรองรับผู้มารับบริการ กรณีเร่งด่วน เช่น งานรับชำระภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ซึ่งมีระยะเวลาในการรับชำระภาษี

๓.๒ มีความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ

๓.๓ ติดตามผลการให้บริการ หลังเสร็จสิ้นการให้บริการ

๔. งานให้บริการด้านสาธารณสุข พบว่า ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในลำดับสุดท้าย จึงเสนอแนะให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงาน อาจปฏิบัติ ดังนี้

๔.๑ จัดอบรมเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ

๔.๒ จัดให้มีการประชุมภายในของแต่ละกองในทุกอาทิตย์ สอบถามปัญหา อุปสรรคในการทำงาน เพื่อจะได้ช่วยกันหาแนวทางแก้ไขต่อไป

๕. งานให้บริการด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม พบว่า ร้อยละความพึงพอใจของสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในลำดับสุดท้าย จึงเสนอแนะให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงาน อาจปฏิบัติ ดังนี้

๕.๑ จัดเตรียมสถานที่ด้านนอกอาคารสำนักงาน เพื่อรองรับผู้มารับบริการ กรณีเร่งด่วน เช่น ผู้ขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้ขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ ผู้ขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ ซึ่งจะมีระยะเวลาในการรับขึ้นทะเบียน

๕.๒ มีความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ

๕.๓ ติดตามผลการให้บริการ หลังเสร็จสิ้นการให้บริการ

๖. งานให้บริการด้านการศึกษา พบว่า ร้อยละความพึงพอใจของสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในลำดับสุดท้าย จึงเสนอแนะให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงาน อาจปฏิบัติ ดังนี้

๖.๑ จัดเตรียมสถานที่ด้านนอกอาคารสำนักงาน เพื่อรองรับผู้มารับบริการ กรณีเร่งด่วน เช่น การรับเด็กเข้าเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ซึ่งจะมีระยะเวลาในการรับสมัครเข้าเรียน

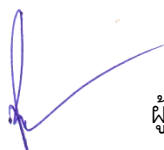
๖.๒ มีความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ

๖.๓ ติดตามผลการให้บริการ หลังเสร็จสิ้นการให้บริการ

### ปัญหา และอุปสรรค / เปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา

เนื่องจากในปีงบประมาณที่ผ่านมา เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (Covid-๑๙) ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการสำรวจผู้มารับบริการในด้านต่างๆ มีผู้ทำแบบสอบถามน้อยกว่าเดิม ต้องใช้วิธีการเชิงรุก กรณีเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการภายนอกหน่วยงาน เช่น การให้บริการสำรวจ / ฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ การให้บริการตัดกิ่งไม้ การให้บริการรถบรรทุกน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค การให้บริการซ่อมประปาหมู่บ้าน และการชี้แนวเขตที่ดิน เป็นต้น

(ลงชื่อ)



ผู้รายงาน

(นางสาวนวรรตน์ โปธาตุ)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

(ลงชื่อ)



ผู้ตรวจสอบ

(นายจิรายุทธิ์ หงษ์ลิบเจ็ด)

หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ) ว่าที่ ร.ต.



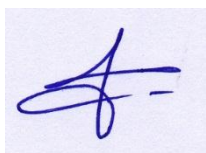
ผู้ตรวจสอบ

(ปนาท ตनावรรณ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง

### ทราบ

(ลงชื่อ)



(นายสมพล พุ่มพวง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง