



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา
ประจำปี ๒๕๖๕

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา
อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา

ที่ นก ๗๒๓๐๑/ ๒๕๖๕

วันที่ ๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา
ประจำปี ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา สำนักงานปลัด ได้ทำการสำรวจ เรื่อง
แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา
อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์กรให้มากที่สุด นั้น

บัดนี้ การสำรวจ ดังกล่าว ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว โดยได้แจกแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น
๑๐๐ ฉบับ และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวนทั้งสิ้น ๑๐๐ ฉบับ สรุปได้ตามรายละเอียดที่แนบมา
พร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาววันเพ็ญ บุญคาร)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

(ลงชื่อ)

(นายสมเกียรติ มุขระโกษา)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา

(ลงชื่อ)

(นายพนทศักดิ์ สุดจิตร)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลบาหัวนา อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบาหัวนา อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน เพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบาหัวนา อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบาหัวนา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๘	(๔๘.๐๐)
หญิง	๕๒	(๕๒.๐๐)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ - ๒๕ ปี	๑๕	(๑๕.๐๐)
๒๕ - ๓๕ ปี	๒๘	(๒๘.๐๐)
๓๕ - ๖๐ ปี	๓๒	(๓๒.๐๐)
มากกว่า ๖๐ ปี	๒๕	(๒๕.๐๐)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)
๓. การศึกษา		
ประถม	๑๐	(๑๐.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๘	(๑๘.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๓๕	(๓๕.๐๐)
ปริญญาตรี	๒๒	(๒๒.๐๐)
ปริญญาโท	๑๕	(๑๕.๐๐)
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	-	-
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)
รับจ้าง	๒๒	(๒๒.๐๐)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒๕	(๒๕.๐๐)
รับราชการ	๒๖	(๒๖.๐๐)
ข้าราชการบำนาญ	๑๕	(๑๕.๐๐)
อื่น ๆ	๑๒	(๑๒.๐๐)
รวม	-	-
	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑	การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ	๙๗/๙๗.๐๐ %	๓/๓.๐๐ %	-	-
๒	มารยาทในการให้บริการประชาชน	๙๕/๙๕.๐๐ %	๕/๕.๐๐ %	-	-
๓	ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่	๙๙/๙๙.๐๐ %	-	๑/๑.๐ ๐%	-
๔	ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ	๙๘/๙๘.๐๐ %	๒/๒.๐๐ %	-	-
๕	ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ	๙๘/๙๘.๐๐ %	-	๒/๒.๐ ๐%	-
๖	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ	๙๙/๙๙.๐๐ %	๑/๑.๐๐ %	-	-
๗	สถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม	๙๘/๙๘.๐๐ %	๒/๒.๐๐ %	-	-
๘	สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ	๙๕/๙๕.๐๐ %	๕/๕.๐๐	-	-

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่ และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐ ลำดับที่สอง คือ ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ และความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ ลำดับที่สาม คือ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ และเรียงตามลำดับ คือ มารยาทในการให้บริการประชาชน และสถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๓๗

๗. ปัญหาและอุปสรรค

- ๘.๑ ขาดแคลนงบประมาณในการทำที่จอดรถ
- ๘.๒ ไม่มีบุคลากรโอนย้ายมา

๘. ข้อเสนอแนะ

- ๙.๑ ควรมีสถานที่จอดรถให้เหมาะสมกว่านี้
- ๙.๒ บุคลากรในการติดต่อประสานงานมีน้อย