



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ประจำปี ๒๕๖๔

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา
อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล โทร. ๐๔๒ ๓๑๕๕๖๒

ที่ นก ๗๒๓๐๑/๒๕๖๕

วันที่ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา ประจำปี ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา

ต้นเรื่อง

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ ๓ บ้านข้าใหญ่ ตำบลห้วยนา อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู ห่างจากอำเภอเมืองหนองบัวลำภู ๒๐ กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ ๙๒ ตารางกิโลเมตร มีหมู่บ้านในเขตรับผิดชอบจำนวน ๑๒ หมู่บ้าน ประชากรทั้งสิ้น ๖,๒๐๐ คน และมีหน้าที่ต่างๆ ตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบในด้านต่างๆ เช่น งานบริการกฎหมาย งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อม งานด้านการศึกษา งานหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข ซึ่งงานต่างๆเหล่านี้ ต้องจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ขี่แจ้งขั้นตอนการให้บริการ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี ดังนั้น การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจึงเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อให้ทราบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา มีคุณภาพการให้บริการเป็นอย่างไร และควรมีการพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านไหน อย่างไร ต่อไป

ข้อเท็จจริง

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ จำนวน ๔ ด้าน ดังนี้

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๔.๗๐	๐.๔๖	๙๓.๙๒	มากที่สุด
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๙	๐.๔๐	๙๕.๘๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๐	๐.๔๙	๙๒.๐๐	มากที่สุด
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๖	๐.๔๕	๙๕.๒๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๓	๐.๕๑	๙๒.๖๐	มากที่สุด
๕. ผลการปฏิบัติงาน	๔.๗๖	๐.๔๕	๙๕.๒๐	มากที่สุด

งานด้านรายได้หรือภาษี	๔.๔๙	๐.๕๗	๙๐.๙๒	มาก
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๘	๐.๕๙	๘๗.๖๐	มาก
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๑	๐.๕๖	๙๐.๒๐	มากที่สุด
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๕	๐.๖๒	๙๑.๐๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๓	๐.๕๒	๙๐.๖๐	มากที่สุด
๕. ผลการปฏิบัติงาน	๔.๗๖	๐.๔๕	๙๕.๒๐	มากที่สุด
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๖๙	๐.๔๘	๙๓.๐๔	มากที่สุด
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๕	๐.๔๔	๙๒.๐๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๖	๐.๔๘	๙๓.๐๐	มากที่สุด
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๘	๐.๕๔	๙๐.๐๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๕	๐.๔๕	๙๕.๒๐	มากที่สุด
๕. ผลการปฏิบัติงาน	๔.๗๖	๐.๔๕	๙๕.๒๐	มากที่สุด
งานด้านการศึกษา	๔.๘๐	๐.๓๗	๙๔.๘๐	มากที่สุด
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๙	๐.๓๔	๙๕.๘๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๖	๐.๓๔	๙๗.๒๐	มากที่สุด
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๗	๐.๔๒	๙๕.๔๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๙	๐.๓๖	๙๕.๘๐	มากที่สุด
๕. ผลการปฏิบัติงาน	๔.๗๖	๐.๔๕	๙๒.๑๒	มากที่สุด
รวม	๔.๖๖	๐.๔๗	๙๓.๒๐	มากที่สุด

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่อง ทางการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ให้บริการ	สถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการ ปฏิบัติงาน	รวม
๑.งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	๙๔.๐๐	๙๕.๘๐	๙๒.๐๐	๙๕.๒๐	๙๒.๖๐	๙๓.๙๒
๒.งานด้านรายได้หรือภาษี	๘๗.๖๐	๙๐.๒๐	๙๑.๐๐	๙๐.๖๐	๙๕.๒๐	๙๐.๙๒
๓.งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๙๕.๐๐	๙๓.๒๐	๙๑.๖๐	๙๕.๐๐	๙๕.๒๐	๙๔.๐๐
๔.งานด้านการศึกษา	๙๕.๘๐	๙๗.๒๐	๙๕.๔๐	๙๓.๕๐	๙๒.๑๒	๙๔.๘๐
รวม	๙๓.๐๑	๙๔.๐๑	๙๒.๐๕	๙๓.๕๗	๙๓.๗๘	๙๓.๔๑

ข้อพิจารณา

จากข้อเท็จจริงข้างต้น ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อำเภอมะนัง จังหวัดหนองบัวลำภู ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๖๖ หรือร้อยละ ๙๓.๒๐ โดยงานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ หรือร้อยละ ๙๕.๘๐.๐๐ รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ หรือร้อยละ ๙๓.๙๒ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ หรือร้อยละ ๙๓.๐๔ และงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๙ หรือร้อยละ ๙๐.๙๒ สำหรับการพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปผลการประเมินแต่ละด้านได้ดังนี้

๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๖๗ หรือร้อยละ ๙๓.๐๑ หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านการศึกษา มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ หรือร้อยละ ๙๔.๘๐ รองลงมาเป็นงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๕ หรือร้อยละ ๙๓.๐๔ จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา มีขั้นตอนในการให้บริการที่มีความชัดเจน มีความสะดวกรวดเร็ว มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

๒. ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๖๗ หรือร้อยละ ๙๔.๐๑ หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ หรือร้อยละ ๙๔.๘๐ จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา มีช่องทางการให้บริการ ที่หลากหลาย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๖๙ หรือ ร้อยละ ๙๒.๐๕ หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๗ หรือร้อยละ ๙๔.๘๐ จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความ พึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการมีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง ทำงานเป็นระบบระเบียบ และถูกต้องตามขั้นตอนทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๖๐ หรือร้อยละ ๙๓.๕๗ หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ หรือร้อยละ ๙๔.๘๐ รองลงมาเป็นงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๕ หรือร้อยละ ๙๓.๐๔ จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา มีสถานที่ที่สะดวกสบายในการให้บริการในตัวอาคารมีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย และเพียงพอต่อการใช้งาน ส่งผลให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะ

๑. จากการสำรวจ พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการที่คำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการมักจะมีความคิดเห็นในการให้บริการที่ดีขึ้นเรื่อยๆ องค์การจึงจำเป็นต้องพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้ยุทธศาสตร์ในแต่ละด้านบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ โดยต้องผลักดันประเด็นยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติด้วยการใช้เครื่องมือทางการบริหารต่างๆ อาทิ ลิขิตสมดุล เพื่อกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ อย่างยิ่งยวด จัดทำแผนงานโครงการแบบเหตุผลสัมพันธ์ และกำหนดเนื้อหาให้ครอบคลุมภารกิจที่มีผลต่อความสำเร็จในการผลักดันประเด็นยุทธศาสตร์
๒. การจัดทำแผนจะต้องให้องค์กรภาคประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจัง โดยจะต้องจัดลำดับความสำคัญของโครงการที่จะดำเนินการให้ชัดเจนมากที่สุด
๓. ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ซึ่งไม่ควรเน้นเฉพาะเรื่องระเบียบปฏิบัติราชการของกรมส่งเสริมปกครองส่วนท้องถิ่นเท่านั้น แต่ควรให้ความสำคัญกับการวางแผนการตลาดตามความต้องการของประชาชน เทคนิคการบริหารจัดการองค์กร และการบริหารองค์กรเชิงธุรกิจ
๔. ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นให้มากขึ้น โดยวางแผนพัฒนาบนพื้นฐานของทรัพยากรในท้องถิ่นให้มากที่สุด เพื่อก่อให้เกิดรายได้กับท้องถิ่นและการพัฒนาเศรษฐกิจที่ยั่งยืน
๕. ควรศึกษาดูงานในท้องถิ่นอื่นๆ ที่มีการบริหารจัดการเรื่องต่างๆ ได้ประสบความสำเร็จ และนำมาประยุกต์กับองค์กร เพื่อช่วยให้การพัฒนางานองค์กรประสบความสำเร็จได้อย่างรวดเร็วขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ.....ผู้จัดทำ

(นางสาววันเพ็ญ บุญคาร)

ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

(ลงชื่อ).....

(นายสมเกียรติ มุขระโกษา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา

(ลงชื่อ).....

(นายพนทศักดิ์ สุตจิตร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนา