



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี
ที่ อต ๗๕๕๐๑/๓๒๑ วันที่ ๑๕ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน

เรื่องเดิม

ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก และตอบสนองต่อการให้บริการประชาชนให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และรวดเร็ว และสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ที่ทุกหน่วยงานต้องมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานและขั้นตอนการทำงาน เพื่ออำนวยความสะดวกและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานหรือทางราชการ นั้น

ข้อเท็จจริง

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เสร็จเรียบร้อยแล้ว และได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน ในภาพรวมทั้ง ๔ งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด รายละเอียดดังนี้

งานที่ ๑ งานบริการด้านสาธารณสุข การบริหารจัดการขยะ กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๐๐ ผู้มารับบริการอายุอยู่ในช่วง ๕๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐๐ มีระดับการศึกษาสูงสุด มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๐ โดยแยกเป็นระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ

- | | | |
|---------------------------|--------------------------------------|---------------------|
| - ขั้นตอนการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๐ |
| - ช่องทางการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ |
| - เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐ |
| - สิ่งอำนวยความสะดวก | ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๐ |

งานที่ ๒ งานบริการด้านโยธา(ถนน,ไฟฟ้า,ประปา,แหล่งน้ำอุปโภค-บริโภค ฯลฯ) กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๐๐ ผู้มารับบริการอายุอยู่ในช่วง ๓๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐ มีระดับการศึกษาสูงสุด มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๐๐ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ โดยแยกเป็นระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ

- | | | |
|---------------------------|--------------------------------------|---------------------|
| - ขั้นตอนการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ |
| - ช่องทางการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐ |
| - เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ |
| - สิ่งอำนวยความสะดวก | ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ |

งานที่ ๓ งานบริการด้านการบริหารงบประมาณและการบริการประชาชน กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๐๐ ผู้มารับบริการอายุอยู่ในช่วง ๓๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๐๐ มีระดับการศึกษาสูงสุด มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐

มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ โดยแยกเป็นระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ

- ขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐
- ช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐
- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐
- สิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐

งานที่ ๔ งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ ผู้มารับบริการอายุอยู่ในช่วง ๓๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๐ มีระดับการศึกษาสูงสุด ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๐ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ โดยแยกเป็นระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ

- ขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐
- ช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐
- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐
- สิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๐

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการในภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน ทั้ง ๔ งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ หากพิจารณาแต่ละงานบริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดต่องานบริการด้านการสาธารณสุข การบริหารจัดการขยะ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๐ รองลงมาคืองานบริการด้านโยธา (ถนน,ไฟฟ้า,ประปา,แหล่งน้ำอุปโภค-บริโภค ฯลฯ) คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ งานบริการด้านการบริหารงบประมาณและการบริการประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ และงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี มีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ หากปรับปรุงเพิ่มเติมเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการเพิ่มมากขึ้น ได้แก่

- ๑) ควรจัดทำป้ายประกาศขั้นตอน/หรือเอกสารแนะนำการมาติดต่อขอรับบริการในงานต่างๆให้ชัดเจนทั่วถึง และเพียงพอต่อการให้บริการมากขึ้น
 - ๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการควรเพิ่มหรือปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
 - ๓) ปรับปรุงและพัฒนาห้องน้ำให้สะอาดอยู่เสมอ และเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน
 - ๔) ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้เข้ารับการอบรม สัมมนา หรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจากหน่วยงานอื่นๆ อย่างต่อเนื่องเป็นประจำ
 - ๕) ควรจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ และเทคโนโลยีใหม่ๆที่จะสามารถเอื้ออำนวยความสะดวกในงานด้านบริการ
- ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป
- ๑) ควรศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการให้บริการอย่างเป็นระบบ เพื่อยกระดับการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
 - ๒) ควรเพิ่มระยะเวลาจัดทำวิจัยให้เริ่มตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ เพื่อให้ข้อมูลมีความชัดเจนยิ่งขึ้น
 - ๓) ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี อย่างเป็นระบบ

ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

- จึ้่นำเรียนผู้บังคับบัญชา เพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นายชัยวัฒน์ แน่ประโคน)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

- ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)

(นางสาววิญญารณ์ โพธิราชา)

ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม รักษาการ

หัวหน้าสำนักปลัด

- ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน

(ลงชื่อ)

(นายพิสิษฐ์ สร้อยวิทยา)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน รักษาการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน

- ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน

(ลงชื่อ)

(นางสาวสิริกร แก้วเจริญ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน