



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี  
 ที่ อด ๗๕๕๐๑/๓๐๒ วันที่ ๑๑ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕  
 เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน

### เรื่องเดิม

ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก และตอบสนองต่อการให้บริการประชาชนให้เป็นที่ไปด้วยความเรียบร้อย และรวดเร็ว และสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ที่ทุกหน่วยงานต้องมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานและขั้นตอนการทำงาน เพื่ออำนวยความสะดวกและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานหรือทางราชการ นั้น

### ข้อเท็จจริง

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เสร็จเรียบร้อยแล้ว และได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕๐ ผู้มารับบริการอายุอยู่ในช่วง ๕๐-๕๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษา ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๕๐ มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน ในภาพรวมทั้ง ๔ งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด รายละเอียดดังนี้

งานที่ ๑ งานด้านสิ่งแวดล้อม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๖ แยกเป็นระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ

- |                                |                                      |                     |
|--------------------------------|--------------------------------------|---------------------|
| - ขั้นตอนการให้บริการ          | ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๐ |
| - ช่องทางการให้บริการ          | ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๐ |
| - เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ      | ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐ |
| - สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ |
| - ภาพรวมความพึงพอใจการบริหาร   | ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ |

งานที่ ๒ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๘ แยกเป็นระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ

- |                                |                                      |                     |
|--------------------------------|--------------------------------------|---------------------|
| - ขั้นตอนการให้บริการ          | ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๐ |
| - ช่องทางการให้บริการ          | ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ |
| - เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ      | ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๐ |
| - สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๐ |
| - ภาพรวมความพึงพอใจการบริหาร   | ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐ |

งานที่ ๓ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๗ แยกเป็นระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ

- ขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๕
- ช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐
- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐
- สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๐
- ภาพรวมความพึงพอใจการบริหาร ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐

งานที่ ๔ งานด้านสาธารณสุข (การช่วยเหลือประชาชน) ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๙ แยกเป็นระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ

- ขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๐
- ช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐
- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๕
- สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๐
- ภาพรวมความพึงพอใจการบริหาร ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๐

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการในภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน ทั้ง ๔ งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๘ หากพิจารณาแต่ละงานบริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดต่องานด้านสาธารณสุข (การช่วยเหลือประชาชน) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๙ รองลงมาคืองานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๘ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๗ และงานด้านสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๖

๓. ข้อเสนอแนะ คณะทำงานประเมินผลการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน เสนอแนะ ๒ กลุ่ม คือ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น ดังนี้

(๑) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- ควรสร้างเกณฑ์มาตรฐานในการสร้างตัวชี้วัดเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกงาน

(๒) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม

- ควรให้มีการซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้านและถนนระหว่างหมู่บ้าน เพื่อลดปัญหาการเกิดอุบัติเหตุและการสัญจรที่คล่องตัวมากขึ้น

- ควรมีการจัดกิจกรรม/โครงการเกี่ยวกับเด็กและเยาวชน และการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุให้มากขึ้น

- ควรเพิ่มการติดตั้งไฟส่องสว่างบริเวณริมถนนให้มากขึ้น

- ควรปรับปรุงระบบประปาให้สามารถใช้ได้อย่างต่อเนื่อง และมีคุณภาพของน้ำดียิ่งขึ้น (น้ำประปามีรสเค็ม)

- ควรมีการจัดกิจกรรมอบรมการจัดการขยะโดยชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ

- ควรให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับและไฟฟ้าตกบ่อยครั้ง

- ควรให้มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดตามจุดสำคัญของหมู่บ้านและบริเวณทางแยก

- ควรประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรมต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหานให้มากขึ้น


- ควรปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน ดำเนินการได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น

และรักษามาตรฐาน ปรับปรุงคุณภาพให้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

- จึ้งนำเรียนผู้บังคับบัญชา เพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)



(นายชัยวัฒน์ แน่ประโคน)  
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

- ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด.....  
.....

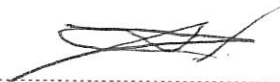
(ลงชื่อ)



(นางจิราภรณ์ ลอยนอก)  
หัวหน้าสำนักปลัด

- ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน.....  
.....

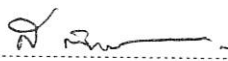
(ลงชื่อ)



(นายพิสิทธิ์ สร้อยวิทยา)  
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน

- ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน.....  
.....

(ลงชื่อ)



(นางสาวสิริกอร์ แก้วเจริญ)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน

- ความเห็นของผู้บริหาร.....  
.....

(ลงชื่อ)



(นางบัวเงิน รอดขันเมือง)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาน