



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี
รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๕-มีนาคม ๒๕๖๖) ประจำปี ๒๕๖๖

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ มาประมวลสรุปผลลัพธ์ทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น ได้ดำเนินการจัดทำรายงานผลการสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๕-มีนาคม ๒๕๖๖) ประจำปี ๒๕๖๖ เสร็จเรียบร้อยแล้ว สรุปผลได้ดังนี้

ด้านงานบริการ ณ จุดบริการ	ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ
๑.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๗๘.๗๙
๒.ด้านช่องทางการให้บริการ	๙๑.๕๐
๓.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๐.๕๖
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๘.๔๘
รวมทุกด้านงานบริการ	๘๗.๐๐

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๖

(นางประคอง เกตุรูน)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕-๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖)

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑,๐๓๑ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑.เพศ			
ชาย	๓๙๕	๓๘.๓๑	
หญิง	๖๓๖	๖๑.๖๙	
รวม	๑,๐๓๑	๑๐๐	

จากการตอบคำถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิง จำนวน ๖๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๖๙ รองลงมา เพศชาย จำนวน ๓๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๓๑

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๒. อายุ			
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๙๑	๘.๘๓	
๓๑-๔๐ ปี	๑๕๘	๑๕.๓๒	
๔๑ - ๕๐ ปี	๒๒๒	๒๑.๕๓	
มากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป	๕๖๐	๕๔.๓๒	
รวม	๑,๐๓๑	๑๐๐	

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า มากที่สุด มีอายุมากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๕๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๓๒ รองลงมา คือ อายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๒๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๕๓ รองลงมาเป็นอายุ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๑๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๒ และรองลงมาอายุต่ำกว่า ๓๐ ปี จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๘๓

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๓.ระดับการศึกษาสูงสุด			
ประถมศึกษา	๓๒๕	๓๑.๕๒	
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๔๐๐	๓๘.๘๐	
ปวช./ปวส	๑๙๕	๑๘.๙๑	
ปริญญาตรี	๑๐๑	๙.๘๐	
ปริญญาโท	๑๐	๐.๙๗	
รวม	๑,๐๓๑	๑๐๐	

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า มากที่สุด มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน ๔๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๘๐ รองลงมาประถมศึกษา จำนวน ๓๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕๒ รองลงมา คือ ปวช./ปวส. จำนวน ๑๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๙๑ รองลงมา ปริญญาตรี จำนวน ๑๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๘๐ และรองลงมาปริญญาโท จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๗

๔.อาชีพของผู้มารับบริการ			
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
เกษตรกร	๕๐๓	๔๘.๗๙	
ผู้ประกอบการ/ค้าขาย	๒๕๕	๒๔.๗๓	
รับจ้างทั่วไป	๑๘๐	๑๗.๔๖	
รับราชการ	๔๐	๓.๘๘	
ธุรกิจส่วนตัว	๔๕	๔.๓๖	
นักเรียน/นักศึกษา	๘	๐.๗๘	
รวม	๑,๐๓๑	๑๐๐	

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า มากที่สุด เกษตรกร จำนวน ๕๐๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๗๙ รองลงมาเป็นผู้ประกอบการ/ค้าขาย จำนวน ๒๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๗๓ รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป จำนวน ๑๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๔๖ รองลงมาธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๖ รองลงมา รับราชการ จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๘๘ และสุดท้าย คือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๘

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๔	๐.๓๙
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๓	๐.๒๙
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๔๒	๔.๐๗
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๔	๐.๓๙
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	-	-
การขอรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	๒๔	๒.๓๓
การลงทะเบียนเกษตรกร	๕๐๐	๔๘.๕๐
การขอใช้รถบรรทุกน้ำเอนกประสงค์	๕	๐.๔๘
การขอรับความช่วยเหลือเวลาเกิดสาธารณภัย	๒๓	๒.๒๓
การขอความอนุเคราะห์ตัดกิ่งไม้	๙	๐.๘๗
ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๓๐	๒.๙๑
การขอหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้างบนที่ดิน	๒๕	๒.๔๒
การซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง	๓๔	๓.๓๐
การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๑๓๕	๑๓.๐๙
การชำระภาษีป้าย	๑๒๐	๑๑.๖๔
การจดทะเบียนพาณิชย์	๑๑	๑.๐๗
การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	๕	๐.๔๘
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๑๒	๑.๑๖
การขอใช้ถังขยะ	๔๒	๔.๐๗
การขอใบอนุญาตจัดตั้งตลาด	-	-
การขอตุ๊กต่องวงจรปิด	๓	๐.๒๙
การขอเงินช่วยเหลือกลุ่มเปราะบางผู้ประสบปัญหาทางสังคม ผู้สูงอายุ เด็ก สตรี	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๑,๐๓๑	๑๐๐

ส่วนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ ๓.๑ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

แบบประเมินความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

ลำดับที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D	เกณฑ์การประเมิน
		๕	๔	๓	๒	๑					
๑	การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๒๔๒	๖๗๗	๑๑๒	๐	๐	๑,๐๓๑	๔.๑๓	๗๖.๑๘	๐.๕๗	มาก
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕๔๖	๓๗๑	๑๑๔	๐	๐	๑,๐๓๑	๔.๔๒	๘๘.๒๖	๐.๖๘	มากที่สุด
๓	ความชัดเจนในการอธิบาย และชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๒๒๓	๕๙๐	๒๑๘	๐	๐	๑,๐๓๑	๔.๐๐	๗๔.๐๔	๐.๖๕	มาก
๔	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๔๖๒	๔๕๗	๑๑๒	๐	๐	๑,๐๓๑	๔.๓๔	๙๒.๙๖	๐.๖๖	มากที่สุด
๕	ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔๖๗	๔๙๕	๖๙	๐	๐	๑,๐๓๑	๔.๓๙	๙๐.๓๔	๐.๖๑	มากที่สุด
๖	ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมต่อความต้องการ	๔๖๒	๔๙๘	๗๑	๐	๐	๑,๐๓๑	๔.๓๘	๘๗.๔๗	๐.๖๑	มากที่สุด
รวม		๒,๔๐๒	๓,๐๘๘	๖๙๖	๐	๐	๖,๑๘๖	๔.๒๘	๘๔.๘๘	๐.๖๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๓.๑ พบว่า ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๔.๘๘ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ ๔ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๙๒.๙๖ รองลงมาคือ ข้อ ๕ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน อยู่ในระดับมากที่สุด ๙๐.๓๔

ตารางที่ ๓.๒ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ

แบบประเมินความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ลำดับที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D	เกณฑ์การประเมิน
		๕	๔	๓	๒	๑					
๑	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	๔๙๕	๔๓๘	๙๘	๐	๐	๑,๐๓๑	๔.๓๙	๘๒.๑๗	๐.๖๕	มากที่สุด
๒	ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	๕๙๔	๔๙๖	๔๑	๐	๐	๑,๐๓๑	๔.๔๙	๙๒.๘๐	๐.๕๗	มากที่สุด
๓	มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	๔๓๕	๔๘๕	๑๑๑	๐	๐	๑,๐๓๑	๔.๓๑	๘๒.๒๒	๐.๖๖	มากที่สุด
๔	มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	๕๕๘	๔๑๗	๕๖	๐	๐	๑,๐๓๑	๔.๔๙	๙๒.๙๔	๐.๖๐	มากที่สุด
๕	มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	๕๓๒	๔๐๙	๙๐	๐	๐	๑,๐๓๑	๔.๔๓	๘๙.๘๐	๐.๖๕	มากที่สุด
รวม		๒,๖๑๔	๒,๒๔๕	๓๙๖	๐	๐	๕,๒๕๕	๔.๔๒	๘๔.๕๖	๐.๖๔	มากที่สุด

จากตารางที่ ๓.๒ พบว่า ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๐๕ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ ๔ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๙๒.๙๔ รองลงมาคือ ข้อ ๒ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ๙๒.๘๐

ตารางที่ ๓.๓ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
แบบประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ลำดับที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D	เกณฑ์การประเมิน
		๕	๔	๓	๒	๑					
๑	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๕๖๓	๔๑๔	๕๔	๐	๐	๑,๐๓๑	๔.๔๙	๘๖.๙๑	๐.๖๐	มากที่สุด
๒	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	๕๕๙	๔๑๔	๕๘	๐	๐	๑,๐๓๑	๔.๔๙	๘๙.๔๙	๐.๖๐	มากที่สุด
๓	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมของเจ้าหน้าที่	๕๔๘	๔๓๒	๕๑	๐	๐	๑,๐๓๑	๔.๔๘	๙๐.๐๕	๐.๕๙	มากที่สุด
๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	๔๙๘	๔๗๖	๕๗	๐	๐	๑,๐๓๑	๔.๔๓	๘๘.๒๑	๐.๖๐	มากที่สุด
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕๒๐	๕๐๓	๘	๐	๐	๑,๐๓๑	๔.๕๐	๙๒.๘๔	๐.๕๒	มากที่สุด
๖	ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	๕๑๑	๔๕๒	๖๘	๐	๐	๑,๐๓๑	๔.๔๓	๘๕.๑๐	๐.๖๑	มากที่สุด
รวม		๓,๑๙๙	๒,๖๙๑	๒๙๖	๐	๐	๖,๑๘๖	๔.๔๗	๘๘.๗๖	๐.๕๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๓.๓ พบว่า ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๗๖ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ ๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๙๒.๘๔ รองลงมาคือ ข้อ ๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ๙๐.๐๕

ตารางที่ ๓.๔ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

แบบประเมินความพึงพอใจด้านอำนวยความสะดวก

ลำดับที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D	เกณฑ์การประเมิน
		๕	๔	๓	๒	๑					
๑	มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกรูปบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔๖๓	๕๒๓	๔๕	๐	๐	๑,๐๓๑	๔.๔๑	๘๕.๖๖	๐.๕๗	มากที่สุด
๒	มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	๔๖๙	๕๒๖	๓๖	๐	๐	๑,๐๓๑	๔.๔๒	๘๘.๙๒	๐.๕๖	มากที่สุด
๓	มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ	๔๘๖	๔๔๘	๙๗	๐	๐	๑,๐๓๑	๔.๓๘	๘๔.๐๐	๐.๖๕	มากที่สุด
๔	มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	๕๔๒	๔๒๓	๖๖	๐	๐	๑,๐๓๑	๔.๔๖	๙๑.๐๔	๐.๖๑	มากที่สุด
๕	การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	๔๘๙	๔๙๘	๔๔	๐	๐	๑,๐๓๑	๔.๔๓	๙๑.๗๒	๐.๕๘	มากที่สุด
รวม		๒,๔๔๙	๒,๔๑๘	๒๘๘	๐	๐	๕,๑๕๕	๔.๔๒	๘๕.๘๐	๐.๖๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๓.๔ พบว่า ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๕.๘๐ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ ๕ มีการจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๙๑.๗๒ รองลงมาคือ ข้อ ๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอเช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย อยู่ในระดับมากที่สุด ๙๑.๐๔

ตารางที่ ๓.๕ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในภาพรวม

แบบประเมินความพึงพอใจ

ลำดับ ที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D	เกณฑ์การ ประเมิน
		๕	๔	๓	๒	๑					
๑	ด้านขั้นตอนการ ให้บริการ	๒,๔๐๒	๓,๐๘๘	๖๙๖	๐	๐	๖,๑๘๖	๔.๒๘	๗๘.๗๙	๐.๖๕	มากที่สุด
๒	ด้านช่องทางการ ให้บริการ	๒,๕๐๓	๒,๒๔๕	๔๐๗	๐	๐	๕,๑๕๕	๔.๔๑	๙๑.๕๐	๐.๖๓	มากที่สุด
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	๓,๑๙๙	๒,๖๙๑	๒๙๖	๐	๐	๖,๑๘๖	๔.๔๗	๙๐.๔๖	๐.๕๙	มากที่สุด
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๒,๔๔๙	๒,๔๑๘	๒๘๘	๐	๐	๕,๑๕๕	๔.๔๒	๘๘.๔๘	๐.๖๐	มากที่สุด
	รวม	๑๐,๕๕๓	๑๐,๔๔๒	๑,๖๘๗	๐	๐	๒๒,๖๘๒	๔.๓๙	๘๗.๓๑	๐.๖๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๓.๕ พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๗.๓๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๙๑.๕๐ รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๙๐.๔๖

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

ต้องการให้ปรับปรุงตัวอาคารให้มากขึ้น เพื่อรองรับการบริการประชาชนที่มีจำนวนมากขึ้น