



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม

ที่ อต ๗๒๕๐๑/๗๖๓

วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ รอบ ๖ เดือน (เมษายน-กันยายน ๒๕๖๖) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม


ตามที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม แจ้งให้ประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ ประเมิน ณ จุดบริการประชาชน โดยให้แต่ละกองงานจัดเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม นั้น


งานบริหารงานทั่วไป ได้ดำเนินการรวบรวมแบบสอบถาม ประเมินผลข้อมูลและสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนฯ เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

ข้อเสนอแนะ

องค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี มีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ควรสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาระดับการให้บริการที่ดีและยั่งยืน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นางสาวนฤมล สาสีหอม)
ผู้ช่วยนักจัดการงานทั่วไป


(นางสาวสมภาร ไกรโหล)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

- เห็นควรประกาศและประชาสัมพันธ์ต่อไป.....

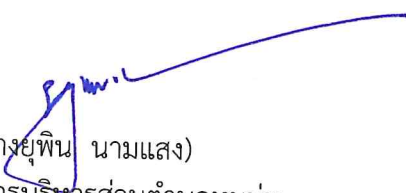

(นายสมนึก บุตรธนู)

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณรักษาการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

/ความเห็นของปลัด...


ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น

- เห็นควรประกาศและประชาสัมพันธ์ต่อไป.....


(นางยุพิน นามแสง)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น

- เห็นควรประกาศและประชาสัมพันธ์ต่อไป.....


(นางประคอง เกตุรูน)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (เมษายน-กันยายน ๒๕๖๖)

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑,๖๔๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
ชาย	๖๗๑	๔๐.๙๒	
หญิง	๙๖๙	๕๙.๐๘	
รวม	๑,๖๔๐	๑๐๐	
จากการตอบคำถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิง จำนวน ๙๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๐๘ รองลงมา เพศชาย จำนวน ๖๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๙๒			
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๒. อายุ			
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๑๓๓	๘.๑๑	
๓๑-๔๐ ปี	๒๙๗	๑๘.๑๑	
๔๑ - ๕๐ ปี	๕๒๔	๓๑.๙๕	
มากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป	๖๘๖	๔๑.๘๓	
รวม	๑,๖๔๐	๑๐๐	
จากการตอบแบบสอบถามพบว่า มากที่สุด มีอายุมากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๖๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๘๓ รองลงมา คือ อายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๕๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๙๕ รองลงมาเป็นอายุ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๒๙๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๑๑ และรองลงมาอายุต่ำกว่า ๓๐ ปี จำนวน ๑๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๑๑			
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
ประถมศึกษา	๔๙๗	๓๐.๓๐	
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๖๙๓	๔๒.๒๗	
ปวช./ปวส	๒๑๙	๑๓.๓๕	
ปริญญาตรี	๒๐๙	๑๒.๗๔	
ปริญญาโท	๒๒	๑.๓๔	
รวม	๑,๖๔๐	๑๐๐	
จากการตอบแบบสอบถามพบว่า มากที่สุด มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน ๖๙๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๒๗ รองลงมาประถมศึกษา จำนวน ๔๙๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๓๐ รองลงมา คือ ปวช./ปวส. จำนวน ๒๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๕ รองลงมา ปริญญาตรี จำนวน ๒๐๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๗๔ และรองลงมาปริญญาโท จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๔			

๔.อาชีพของผู้มารับบริการ			
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
เกษตรกร	๗๐๘	๔๓.๑๗	
ผู้ประกอบการ/ค้าขาย	๓๐๑	๑๘.๓๕	
รับจ้างทั่วไป	๔๗๓	๒๘.๘๔	
รับราชการ	๑๑๓	๖.๘๙	
ธุรกิจส่วนตัว	๓๐	๑.๘๓	
นักเรียน/นักศึกษา	๑๕	๐.๙๑	
รวม	๑,๖๕๐	๑๐๐	

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า มากที่สุด เกษตรกร จำนวน ๗๐๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๑๗ รองลงมาเป็นรับจ้างทั่วไป จำนวน ๔๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๘๔ รองลงมา คือ ผู้ประกอบการ/ค้าขาย จำนวน ๓๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๕ รองลงมา รับราชการ จำนวน ๑๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๘๙ รองลงมา ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๘๓ และสุดท้าย คือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๑

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๔	๐.๒๔
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	-	-
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๓๐	๑.๘๓
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๖	๐.๓๗
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	-	-
การขอรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	๒๐	๑.๒๒
การลงทะเบียนเกษตรกร	๖๖๑	๔๐.๓๐
การขอใช้รถบรรทุกน้ำเอนกประสงค์	๑๗	๑.๐๔
การขอรับความช่วยเหลือเวลาเกิดสาธารณภัย	๔๗๘	๒๙.๑๕
การขอความอนุเคราะห์ตัดกิ่งไม้	๒๓	๑.๔๐
ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๔๔	๒.๖๘
การขอหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้างบนที่ดิน	๒๑	๑.๒๘
การซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง	๔๘	๒.๙๓
การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๑๒๗	๗.๗๔
การชำระภาษีป้าย	๑๒๑	๗.๓๘
การจดทะเบียนพาณิชย์	๑๒	๐.๗๓
การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	-	-
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๒	๐.๑๒
การขอใช้ถังขยะ	๑๔	๐.๘๕
การขอใบอนุญาตจัดตั้งตลาด	-	-
การขอคูคลองวางจรปิด	๘	๐.๔๙
การขอเงินช่วยเหลือกลุ่มเปราะบางผู้ประสบปัญหาทางสังคม ผู้สูงอายุ เด็ก สตรี	๔	๐.๒๔
อื่นๆ	-	-
รวม	๑,๖๕๐	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	๘๕๕	๖๐๔	๑๘๑	๐	๐	๑,๖๔๐	๔.๔๑	๘๑.๗๑	๐.๖๘	มากที่สุด
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๗๔๑	๗๘๕	๑๑๔	๐	๐	๑,๖๔๐	๔.๓๘	๙๐.๑๐	๐.๖๑	มากที่สุด
๓	ความชัดเจนในการอธิบาย และชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๘๔๐	๖๕๗	๑๔๓	๐	๐	๑,๖๔๐	๔.๔๓	๘๗.๔๔	๐.๖๕	มากที่สุด
๔	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๘๔๔	๖๕๘	๑๓๘	๐	๐	๑,๖๔๐	๔.๔๓	๘๘.๗๙	๐.๖๔	มากที่สุด
๕	ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๘๓๗	๗๓๒	๗๑	๐	๐	๑,๖๔๐	๔.๔๗	๙๐.๙๑	๐.๕๘	มากที่สุด
๖	ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมต่อความต้องการ	๗๘๕	๖๘๗	๑๖๘	๐	๐	๑,๖๔๐	๔.๓๘	๘๓.๙๘	๐.๖๖	มากที่สุด
รวม		๔,๙๐๒	๔,๑๒๓	๘๑๕	๐	๐	๙,๘๔๐	๔.๔๒	๘๗.๑๕	๐.๖๔	มากที่สุด

จากตารางที่ ๓.๑ พบว่า ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๗.๑๕ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ ๕ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๙๐.๙๑ รองลงมาคือ ข้อ ๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ๙๐.๑๐

ตารางที่ ๓.๒ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ

แบบประเมินความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ลำดับที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D	เกณฑ์การประเมิน
		๕	๔	๓	๒	๑					
๑	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	๘๒๓	๖๗๒	๑๔๕	๐	๐	๑,๖๔๐	๔.๔๑	๘๓.๐๗	๐.๖๕	มากที่สุด
๒	ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	๘๕๖	๖๙๔	๙๐	๐	๐	๑,๖๔๐	๔.๔๗	๙๑.๓๕	๐.๖๐	มากที่สุด
๓	มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	๗๙๘	๗๕๗	๘๕	๐	๐	๑,๖๔๐	๔.๔๓	๘๘.๘๘	๐.๕๙	มากที่สุด
๔	มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	๗๖๓	๗๓๕	๑๔๒	๐	๐	๑,๖๔๐	๔.๓๘	๘๕.๔๙	๐.๖๔	มากที่สุด
๕	มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	๗๘๒	๗๓๕	๑๒๓	๐	๐	๑,๖๔๐	๔.๔๐	๘๖.๖๕	๐.๖๒	มากที่สุด
รวม		๔,๐๒๒	๓๕๙๓	๕๘๕	๐	๐	๘,๒๐๐	๔.๔๒	๘๕.๑๔	๐.๖๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๓.๒ พบว่า ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๕.๑๔ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ ๒ ช่องทางการให้บริการมีความสุขสะดวกและรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๙๑.๓๕ รองลงมาคือ ข้อ ๓ มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ๘๘.๘๘

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	๗๔๒	๗๙๕	๑๐๓	๐	๐	๑,๖๔๐	๔.๓๙	๘๔.๑๓	๐.๖๐	มากที่สุด
๒	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	๑,๐๖๖	๔๗๓	๑๐๑	๐	๐	๑,๖๔๐	๔.๕๙	๙๑.๘๔	๐.๖๐	มากที่สุด
๓	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมของเจ้าหน้าที่	๗๑๒	๗๕๘	๑๗๐	๐	๐	๑,๖๔๐	๔.๓๓	๘๔.๐๙	๐.๖๕	มากที่สุด
๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	๖๘๒	๘๐๐	๑๕๘	๐	๐	๑,๖๔๐	๔.๓๒	๘๖.๘๓	๐.๖๔	มากที่สุด
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๗๒๓	๘๒๑	๙๖	๐	๐	๑,๖๔๐	๔.๓๘	๘๗.๘๓	๐.๕๙	มากที่สุด
๖	ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	๖๙๕	๗๕๖	๑๘๙	๐	๐	๑,๖๔๐	๔.๓๑	๘๒.๗๗	๐.๖๗	มากที่สุด
	รวม	๔,๖๒๐	๔,๔๐๓	๘๑๗	๐	๐	๙,๘๔๐	๔.๓๙	๘๖.๒๕	๐.๖๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๓.๓ พบว่า ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๖.๒๕ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ ๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๙๑.๘๔ รองลงมาคือ ข้อ ๕ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด ๘๖.๘๓

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/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	๘๖๕	๗๑๙	๕๖	๐	๐	๑,๖๔๐	๔.๔๙	๘๗.๙๓	๐.๕๖	มากที่สุด
๒	มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	๗๙๖	๗๑๙	๑๒๕	๐	๐	๑,๖๔๐	๔.๔๑	๘๕.๖๖	๐.๖๓	มากที่สุด
๓	มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ	๘๔๕	๗๔๐	๕๕	๐	๐	๑,๖๔๐	๔.๔๘	๙๒.๒๐	๐.๕๖	มากที่สุด
๔	มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	๗๙๒	๗๑๓	๑๓๕	๐	๐	๑,๖๔๐	๔.๔๐	๘๕.๐๙	๐.๖๔	มากที่สุด
๕	การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	๘๖๔	๖๒๐	๑๕๖	๐	๐	๑,๖๔๐	๔.๔๓	๘๔.๙๔	๐.๖๖	มากที่สุด
รวม		๔,๑๖๒	๓,๕๑๑	๕๒๗	๐	๐	๘,๒๐๐	๔.๔๔	๘๖.๐๐	๐.๖๑	มากที่สุด

จากตารางที่ ๓.๔ พบว่า ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๖.๐๐ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ ๓ มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๙๒.๒๐ รองลงมาคือ ข้อ ๑ มีป้าย สัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ๘๗.๙๓

ตารางที่ ๓.๕ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในภาพรวม

แบบประเมินความพึงพอใจ

ลำดับที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D	เกณฑ์การประเมิน
		๕	๔	๓	๒	๑					
๑	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔,๙๐๒	๔,๑๒๓	๘๑๕	๐	๐	๙,๘๔๐	๔.๔๒	๘๓.๓๖	๐.๖๔	มากที่สุด
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔,๖๒๐	๔,๔๐๓	๘๑๗	๐	๐	๙,๘๔๐	๔.๓๙	๘๗.๗๒	๐.๖๓	มากที่สุด
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔,๐๒๒	๓,๕๙๓	๕๘๕	๐	๐	๙,๘๔๐	๔.๔๒	๙๐.๐๘	๐.๖๒	มากที่สุด
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔,๑๖๒	๓,๕๑๑	๕๒๗	๐	๐	๙,๘๔๐	๔.๔๔	๘๘.๒๙	๐.๖๑	มากที่สุด
รวม		๑๗,๗๐๖	๑๕,๖๓๐	๒,๗๔๕	๐	๐	๙,๘๔๐	๔.๔๒	๘๗.๖๑	๐.๖๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๓.๕ พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๗.๖๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๙๐.๐๘ รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๙.๒๙

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

ต้องการให้ปรับปรุงตัวอาคารให้มากขึ้น เพื่อรองรับการบริการประชาชนที่มีจำนวนมากขึ้น