



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี
รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๓-มีนาคม ๒๕๖๔) ประจำปี ๒๕๖๔

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ มาประมวลสรุปผลลัพธ์ทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น ได้ดำเนินการจัดทำรายงานผลการสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๓-มีนาคม ๒๕๖๔) ประจำปี ๒๕๖๔ เสร็จเรียบร้อยแล้ว สรุปผลได้ดังนี้

ด้านงานบริการ ณ จุดบริการ	ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ
๑.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๗๙.๒๔
๒.ด้านช่องทางการให้บริการ	๗๐.๘๕
๓.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๘๖.๑๓
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๖๔.๑๘
รวมทุกด้านงานบริการ	๗๕.๑๐

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๔


(นายบุญवास บ็องทอง)

รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น รักษาราชการแทน
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓-๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔)

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
ชาย	๒๑๖	๓๒.๒๙	
หญิง	๔๕๓	๖๗.๗๑	
รวม	๖๖๙	๑๐๐	
จากการตอบคำถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิง จำนวน ๔๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๗๑ รองลงมา เพศชาย จำนวน ๒๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๒๙			
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๒. อายุ			
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๙๑	๑๓.๖๐	
๓๑-๔๐ ปี	๑๕๘	๒๓.๖๒	
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๘๕	๒๗.๖๕	
มากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป	๒๓๕	๓๕.๑๓	
รวม	๖๖๙	๑๐๐	
จากการตอบแบบสอบถามพบว่า มากที่สุด มีอายุมากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๒๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๑๓ รองลงมา คือ อายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๑๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๖๕ รองลงมาเป็นอายุ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๑๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๖๒ และรองลงมาอายุต่ำกว่า ๓๐ ปี จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖๐			
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
ประถมศึกษา	๑๗๗	๒๖.๔๖	
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๙๘	๒๙.๖๐	
ปวช./ปวส	๑๘๓	๒๗.๓๕	
ปริญญาตรี	๑๐๑	๑๕.๑๐	
ปริญญาโท	๑๐	๑.๔๙	
รวม	๖๖๙	๑๐๐	
จากการตอบแบบสอบถามพบว่า มากที่สุด มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน ๑๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๖๐ รองลงมา คือ ปวช./ปวส. จำนวน ๑๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๓๕ รองลงมาประถมศึกษา จำนวน ๑๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๔๖ รองลงมา ปริญญาตรี จำนวน ๑๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๑๐ และรองลงมาปริญญาโท จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๔๙			

๔.อาชีพของผู้มารับบริการ			
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
เกษตรกร	๒๓๙	๓๕.๗๓	
ผู้ประกอบการ/ค้าขาย	๑๓๐	๑๙.๔๓	
รับจ้างทั่วไป	๒๒๒	๓๓.๑๘	
รับราชการ	๔๘	๗.๒๐	
ธุรกิจส่วนตัว	๒๐	๒.๙๘	
นักเรียน/นักศึกษา	๑๐	๑.๕๙	
รวม	๖๖๙	๑๐๐	

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า มากที่สุด เกษตรกร จำนวน ๒๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๗๓ รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป จำนวน ๒๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๑๘ รองลงมาเป็นผู้ประกอบการ/ค้าขาย จำนวน ๑๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๔๓ รองลงมา รับราชการ จำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๒๐ รองลงมาธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๘ และสุดท้ายคือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๙

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑๐	๑.๕๙
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๒	๐.๓๐
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๔๒	๖.๒๘
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๗	๑.๐๕
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	-	-
การขอรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	๔๕	๖.๗๓
การลงทะเบียนเกษตรกร	๒๒๕	๓๓.๖๓
การขอใช้รถบรรทุกน้ำเอนกประสงค์	๕	๐.๗๔
การขอรับความช่วยเหลือเวลาเกิดสาธารณภัย	๒๐	๒.๙๙
การขอความอนุเคราะห์ตัดกิ่งไม้	๓๐	๔.๔๘
ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๓๖	๕.๓๘
การขอหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้างบนที่ดิน	๒๗	๔.๐๔
การซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง	๓๙	๕.๘๓
การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๒๗	๔.๐๔
การชำระภาษีป้าย	๒๙	๔.๓๓
การจดทะเบียนพาณิชย์	๑๑	๑.๖๔
การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	๕๗	๘.๕๒
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๖	๐.๙๐
การขอใช้ถังขยะ	๕๐	๗.๔๗
การขอใบอนุญาตจัดตั้งตลาด	๑	๐.๑๕
อื่นๆ	-	-
รวม	๖๖๙	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า มากที่สุด การลงทะเบียนเกษตรกร จำนวน ๒๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๖๓ รองลงมาการขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๒ รองลงมา คือ การขอใช้ถังขยะ จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๔๗ รองลงมา คือการขอรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๗๓ รองลงมา คือ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน ๔๒ คน คิดเป็น

ร้อยละ ๖.๒๘ รองลงมา คือ การซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างจำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๓ รองลงมา คือ ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๓๘ รองลงมา คือ การขอความอนุเคราะห์ตัดกิ่งไม้จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๘ รองลงมา คือ การชำระภาษีป้าย จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๓ รองลงมา คือ การขอหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้างบนที่ดิน,การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๓ รองลงมา คือการขอรับความช่วยเหลือเวลาเกิดสาธารณภัย จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๙ รองลงมา คือการจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๔ รองลงมา คือการยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๔๙ รองลงมา คือการขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๕ รองลงมา คือการขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๙ รองลงมา คือการขอใช้รถบรรทุกน้ำเอนกประสงค์ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๙ รองลงมา คือการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๐ และการขอใช้รถบรรทุกน้ำเอนกประสงค์ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๕

ส่วนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
๑.การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔๓๕	๖๕.๐๒	๒๓๔	๓๔.๙๗	-	-	-	-	-	-
๒.ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕๗๓	๘๕.๖๕	๙๖	๑๔.๓๔	-	-	-	-	-	-
๓.ความชัดเจนในการอธิบาย และชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔๗๕	๗๑.๐๐	๑๙๔	๒๘.๙๙	-	-	-	-	-	-
๔.การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๕๘๐	๘๖.๖๙	๘๙	๑๓.๓๐	-	-	-	-	-	-
๕.ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๕๕๖	๘๓.๑๐	๑๑๓	๑๖.๘๙	-	-	-	-	-	-
๖.ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมต่อความต้องการ	๕๖๒	๘๔.๐๐	๑๐๗	๑๕.๙๙	-	-	-	-	-	-
ด้านช่องทางการให้บริการ										
๑.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	๔๖๕	๖๙.๕๐	๒๐๔	๓๐.๕๙	-	-	-	-	-	-
๒.ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	๔๖๖	๖๙.๖๕	๒๐๓	๓๐.๓๔	-	-	-	-	-	-
๓.มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	๔๕๔	๖๗.๘๖	๒๑๕	๓๒.๑๓	-	-	-	-	-	-
๔.มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	๔๕๓	๖๗.๗๑	๒๑๖	๓๒.๒๘	-	-	-	-	-	-
๕.มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	๕๓๒	๗๙.๕๒	๑๓๗	๒๐.๔๗	-	-	-	-	-	-
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
๑.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๕๘๙	๘๘.๐๔	๘๐	๑๑.๙๕	-	-	-	-	-	-
๒.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	๕๗๖	๘๖.๐๙	๙๓	๑๓.๙๐	-	-	-	-	-	-
๓.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมของเจ้าหน้าที่	๕๘๗	๘๖.๐๐	๘๒	๑๒.๒๕	-	-	-	-	-	-
๔.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	๕๗๘	๘๖.๓๙	๙๑	๑๓.๖๐	-	-	-	-	-	-
๕.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕๘๘	๘๗.๘๙	๘๑	๑๒.๑๐	-	-	-	-	-	-
๖.ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	๕๗๘	๘๖.๓๙	๙๑	๑๓.๖๐	-	-	-	-	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๑.มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔๗๔	๗๐.๘๕	๙๐	๑๓.๔๕	๑๐๕	๑๕.๖๙	-	-	-	-
๒.มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	๔๗๕	๗๑.๐๐	๑๐๗	๑๕.๙๙	๘๗	๑๓.๐๐	-	-	-	-
๓.มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ	๔๕๓	๖๗.๗๑	๑๒๓	๑๘.๓๘	๙๓	๑๓.๙๐	-	-	-	-
๔.มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอเช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	๔๓๒	๖๔.๕๗	๑๕๖	๒๓.๓๑	๘๑	๑๒.๑๐	-	-	-	-
๕.การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	๓๑๓	๔๖.๗๘	๑๘๕	๒๗.๖๕	๑๒๘	๑๙.๑๓	-	-	-	-
รวม	๑๑,๑๙๔	-	๒,๙๘๗	-	๔๙๔	-	-	-	-	-
คิดเป็นร้อยละ	๗๖.๒๘	-	๒๐.๓๕	-	๓.๓๗	-	-	-	-	-

จากผลแบบสอบถาม ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๒๘ รองลงมา คือระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๓๕ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๗

ในส่วนของความพึงพอใจระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๔ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๙ รองลงมา คือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๙

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

ในส่วนอาคารสถานที่การให้บริการเห็นควรมีการปรับปรุงทางขึ้นสำนักงานให้มีลักษณะขั้น ทำให้ประชาชนมารับบริการอาจก้าวพลาดหกล้มเป็นอันตรายต่อชีวิตได้ ควรจัดทำทางขึ้นให้กับผู้พิการ ผู้สูงอายุ เพื่อให้เกิดความสะดวกในการมารับบริการ สำหรับสถานที่จอดรถผู้มารับบริการควรจัดบริการให้เป็นสัดส่วน