



รายงานผลการสำรวจ ความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



จัดทำโดย

องค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟ
อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อเป็นตัวชี้วัดผลและวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟ รวมทั้งเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารนโยบายในปีถัดไป

๑.๒ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาการดำเนินงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟ ให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นหลัก โดยแยกหัวข้อการประเมินให้สอดคล้องกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟ

๑.๓ เพื่อให้ทันต่อสภาพแห่งปัญหาและความต้องการของประชาชน โดยมุ่งเน้นถึงผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจที่องค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟมีภาระหน้าที่ต้องทำ

๑.๔ เพื่อให้การบริการแก่ประชาชนมีความสะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คุ่มค่า โดยให้ความสำคัญในทุกกระบวนการ ทุกขั้นตอนที่จะต้องมีการรับผิดชอบต่องานที่ทำนั้น

๒. จำนวนประชาชน

ประชาชนที่เข้ามาติดต่อราชการและเข้ามารับบริการ จำนวนทั้งสิ้น ๓,๑๒๓ คน

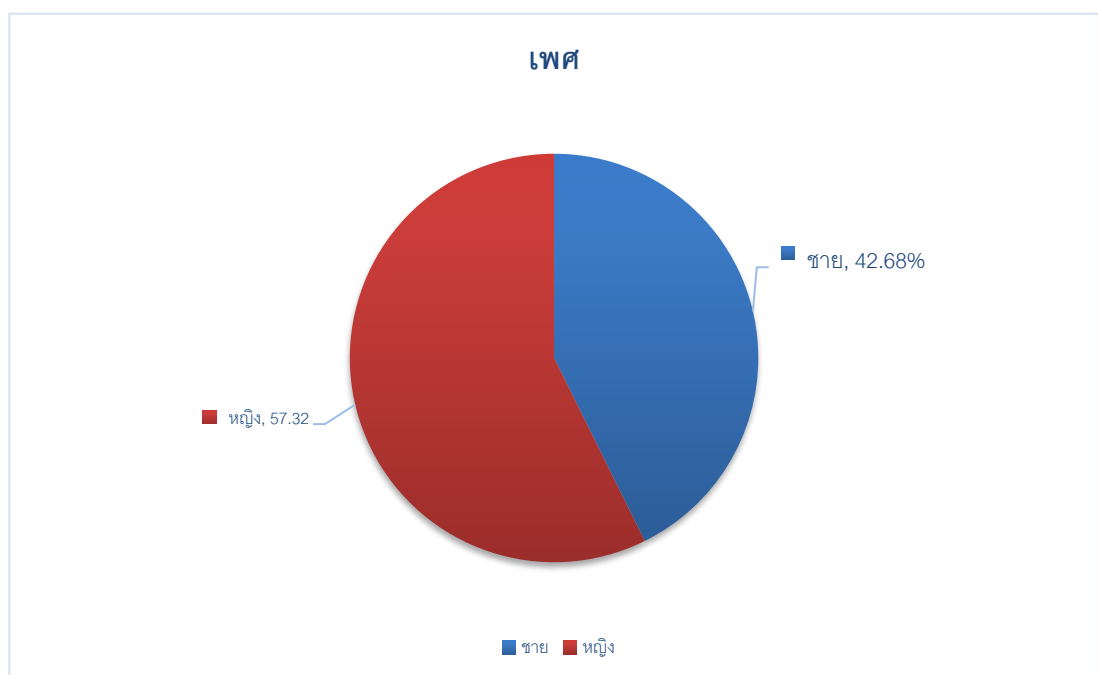
๓. ระยะเวลาดำเนินการ

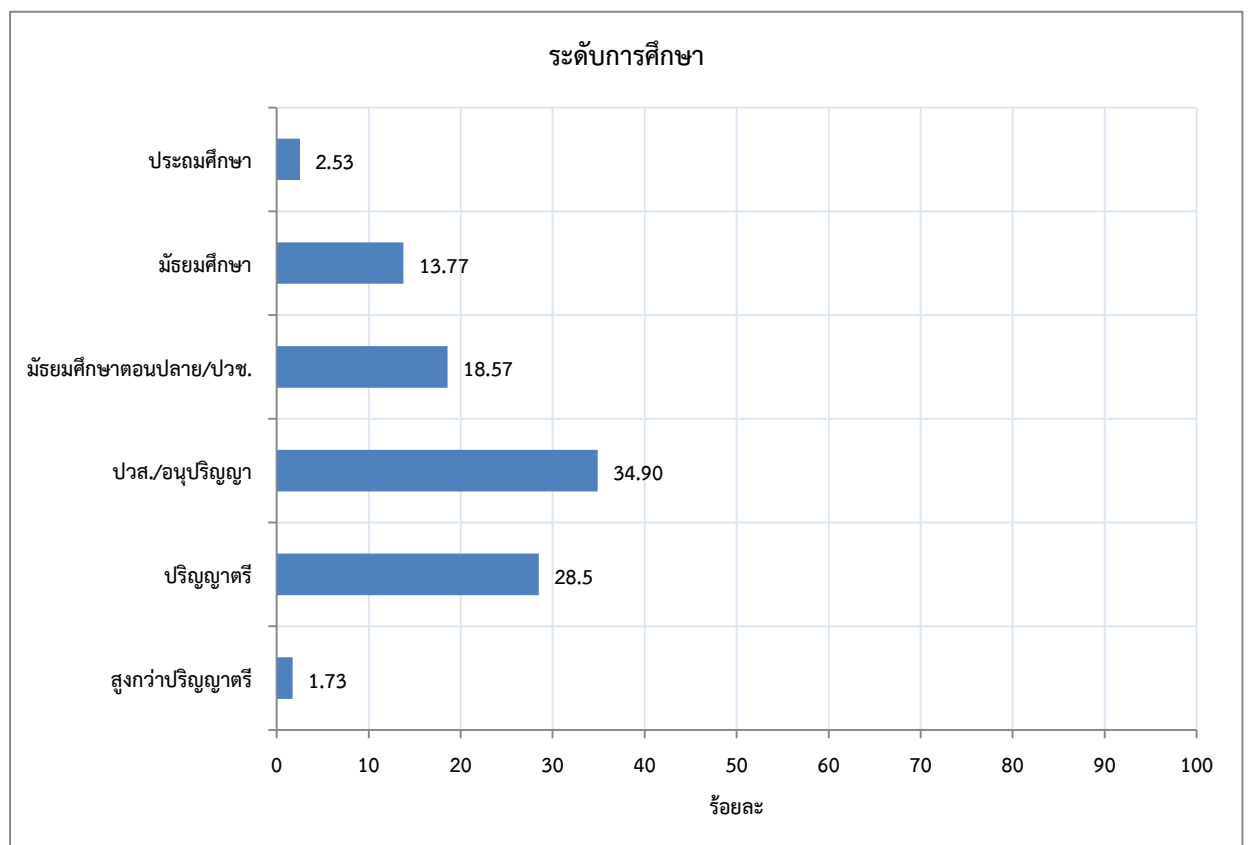
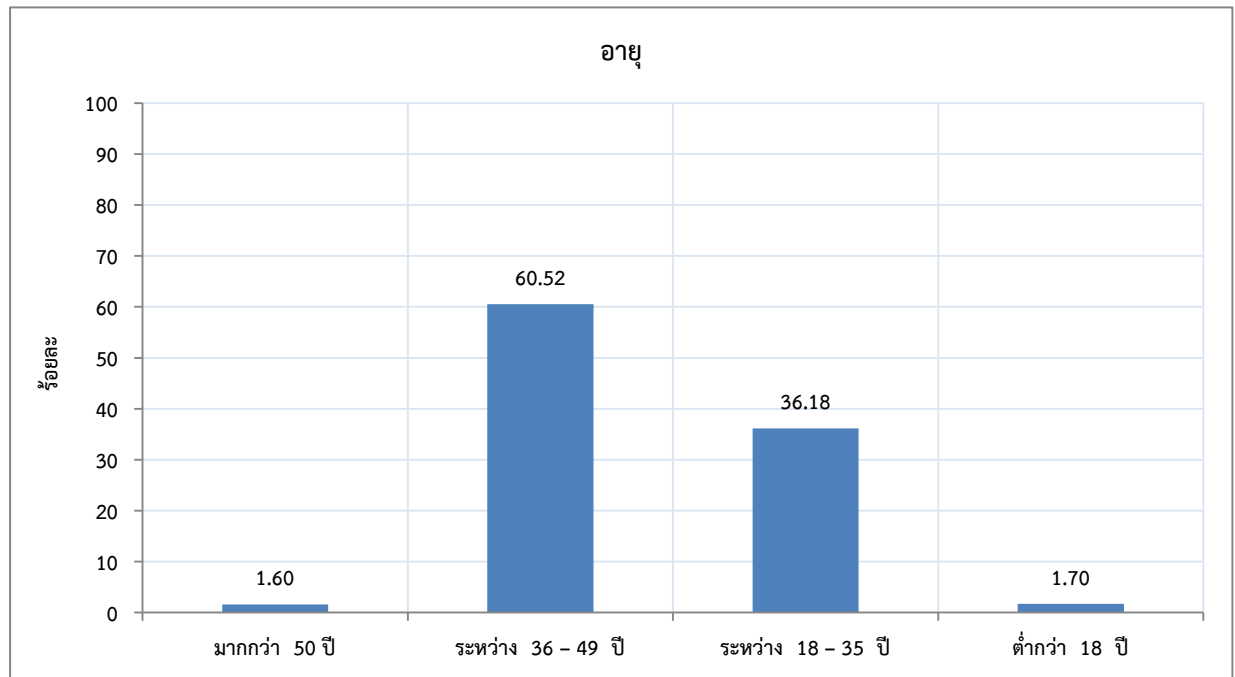
ระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ – เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖

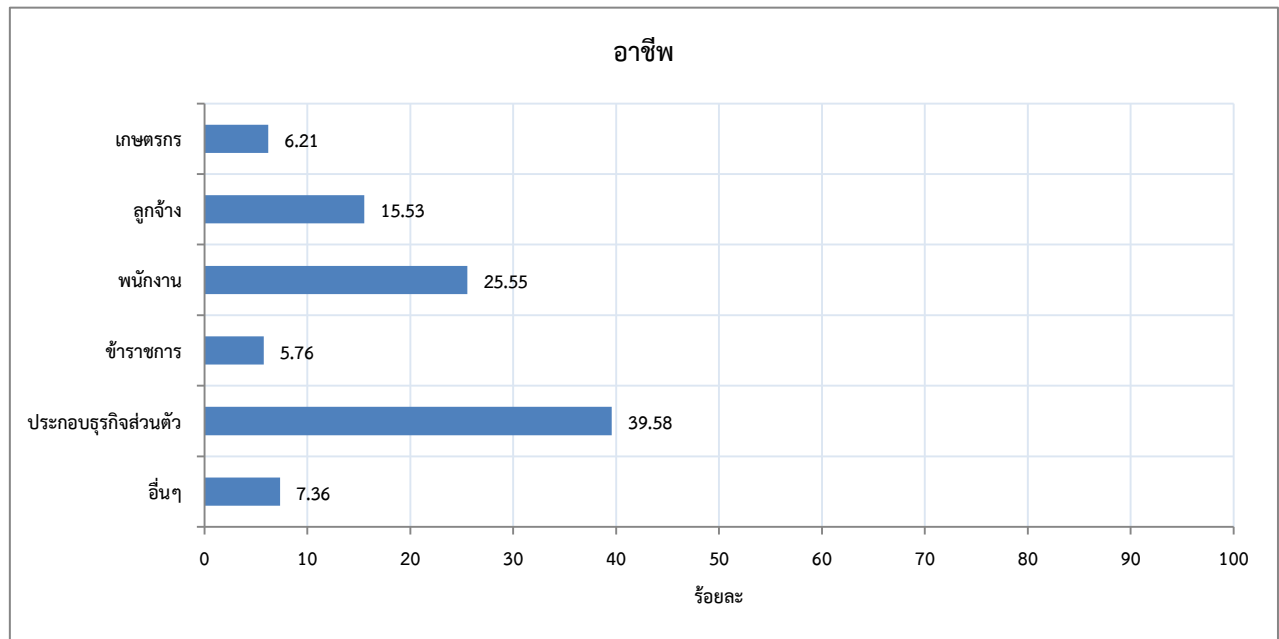
๔. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีรายละเอียดดังนี้

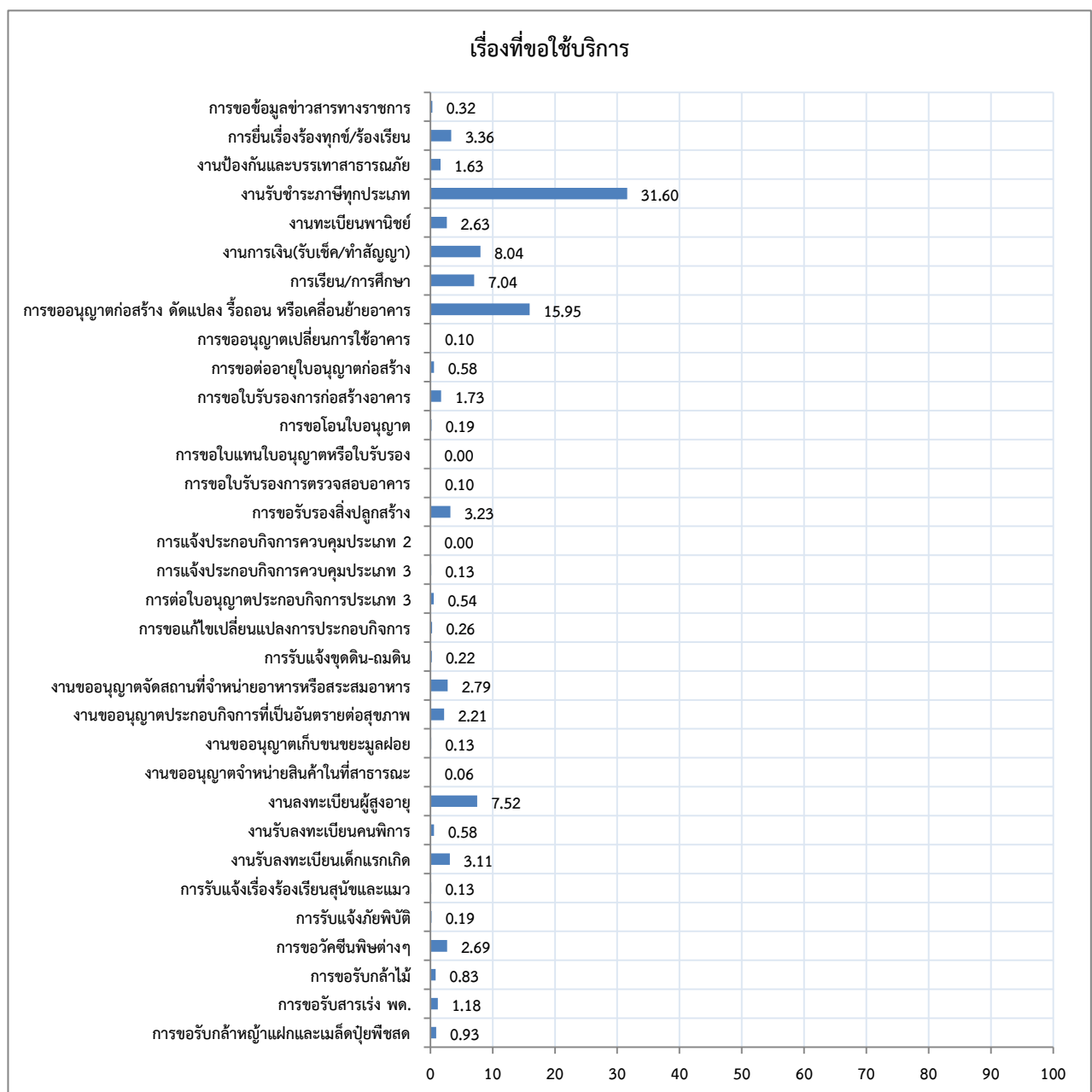
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการ



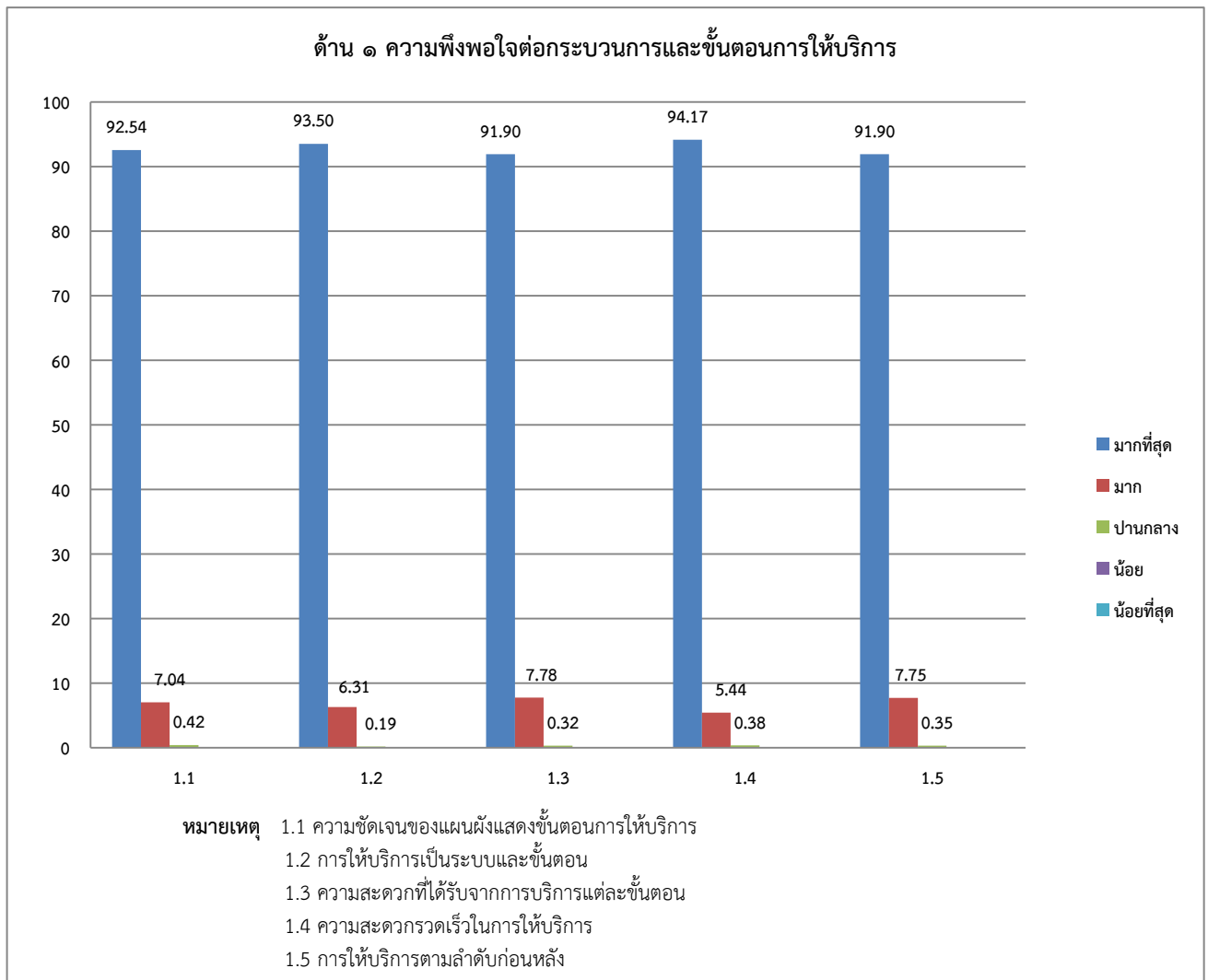




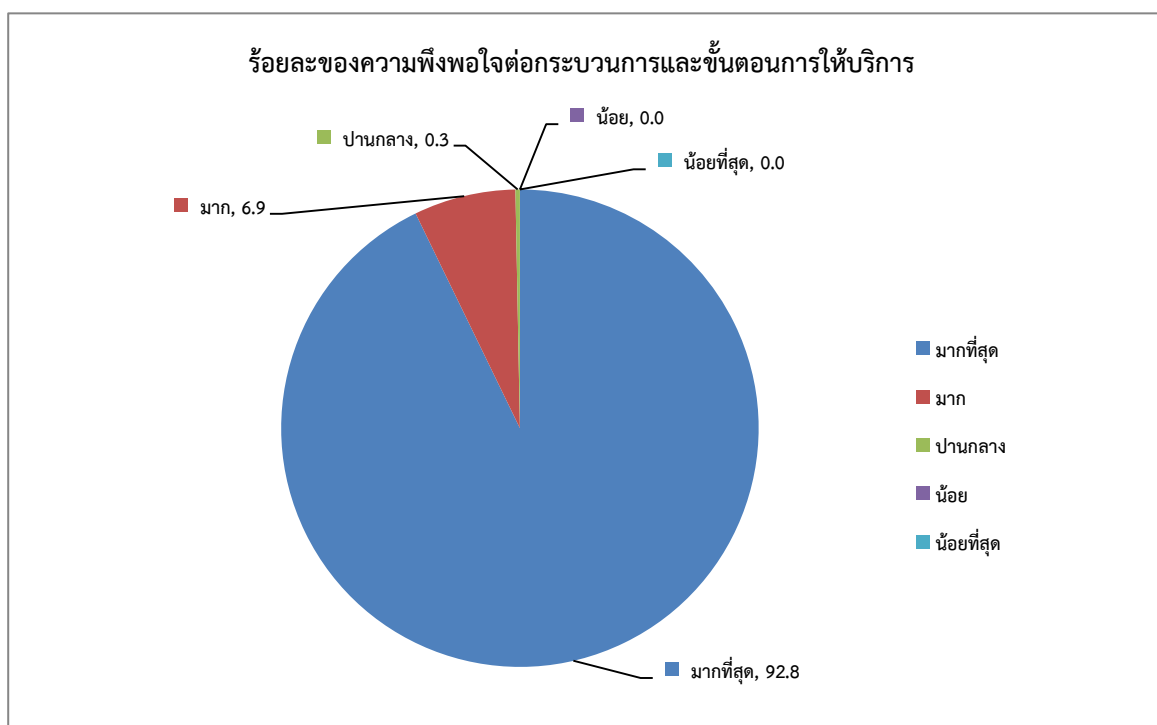
ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ



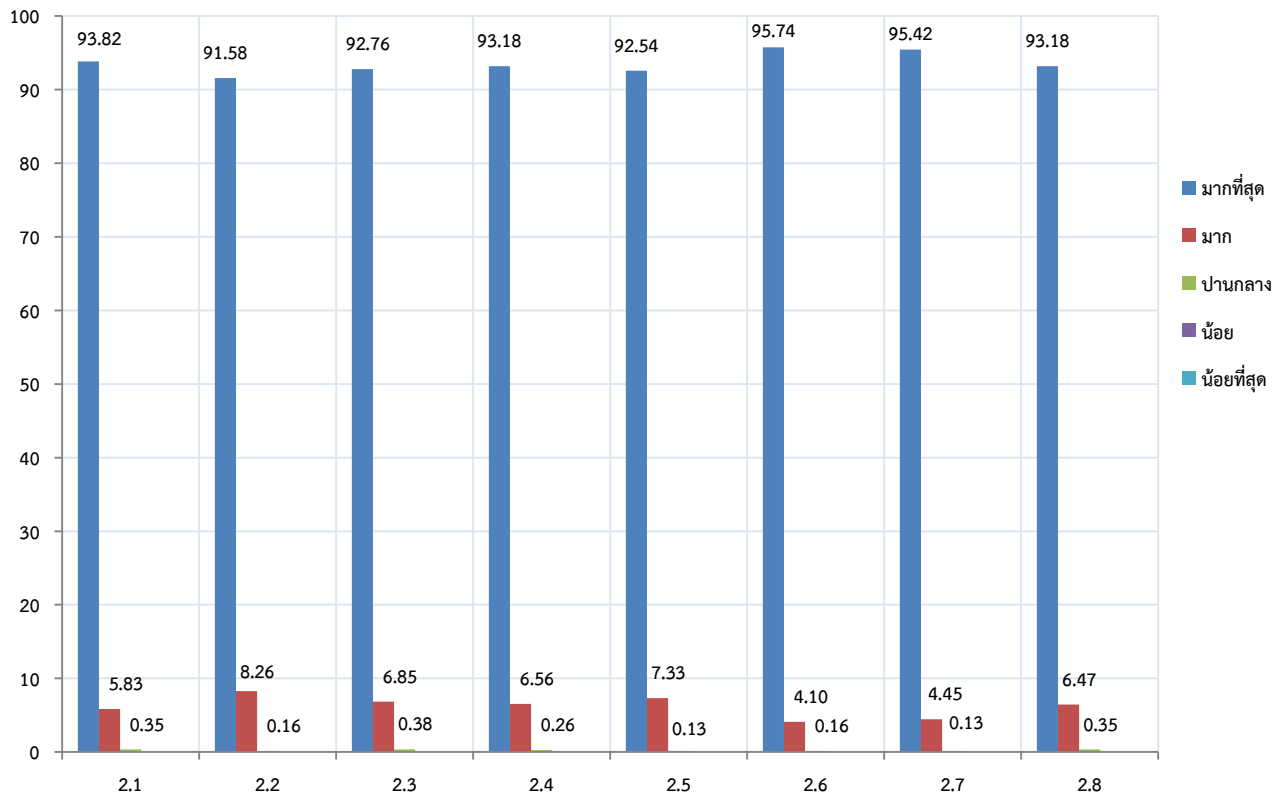
ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ



ผลวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

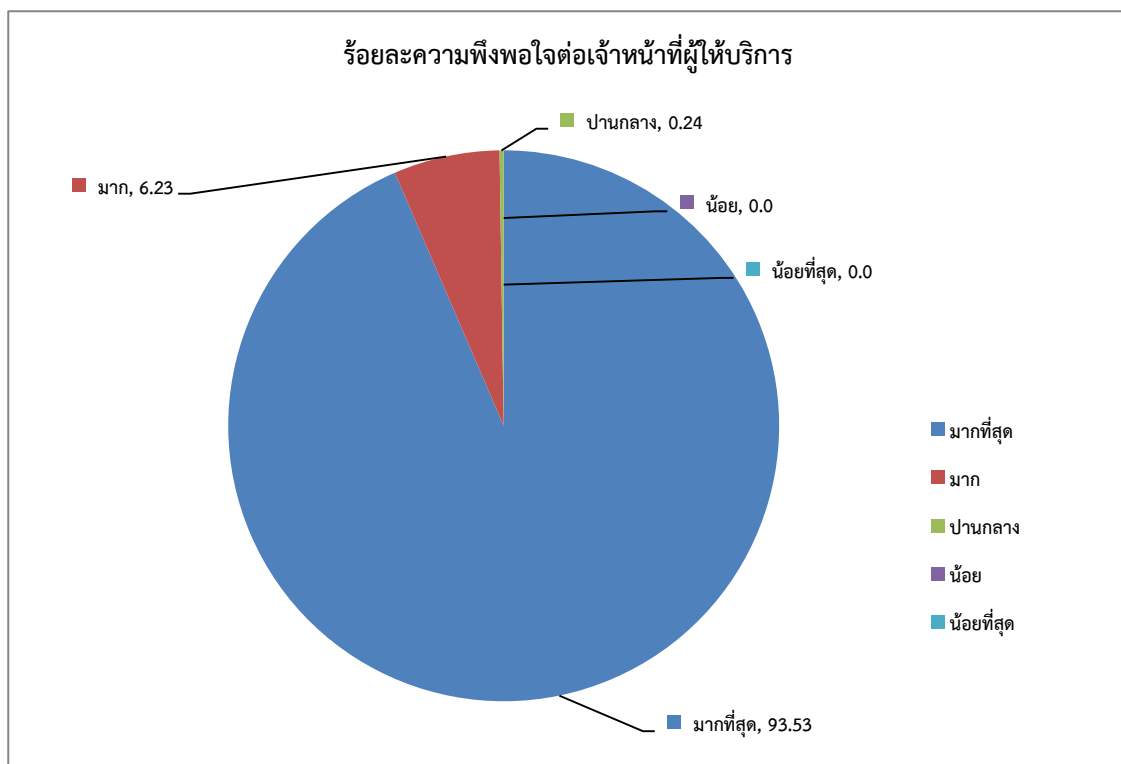


ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

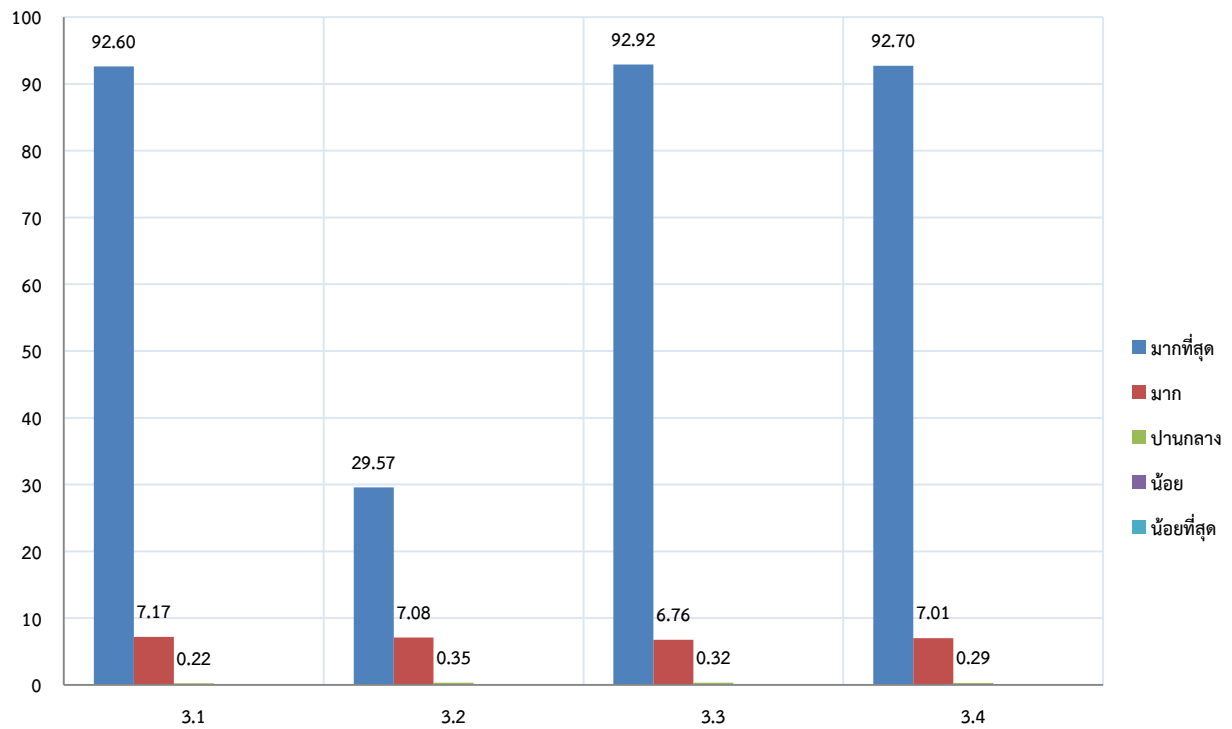


หมายเหตุ 2.1 บุคลิก ท่วงท่า วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ 2.2 การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ 2.3 ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ 2.4 ความตรงต่อเวลาและความพร้อมในการปฏิบัติงาน 2.5 ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม 2.6 เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ 2.7 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน 2.8 การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือการกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ

ผลวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

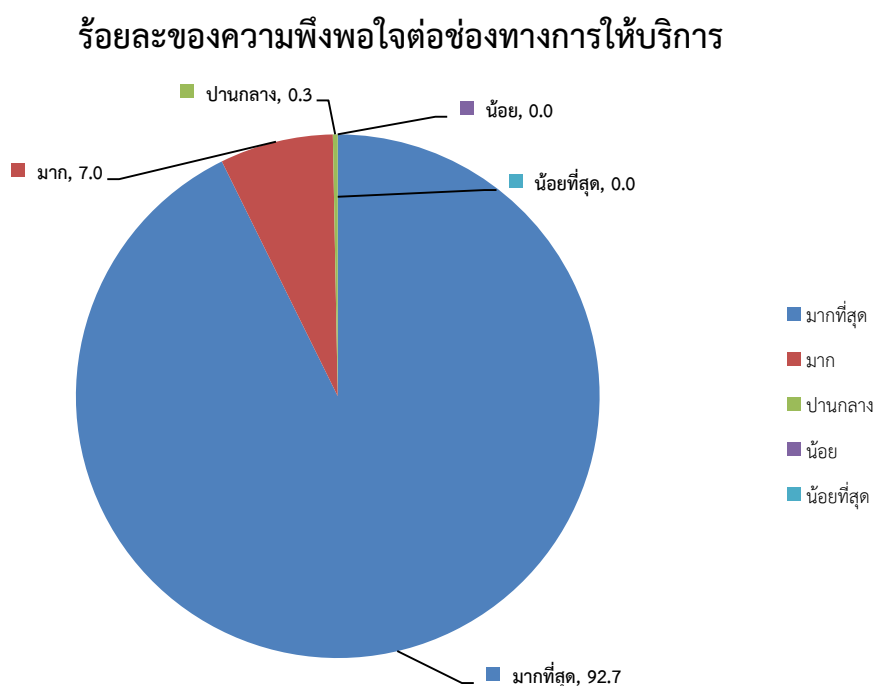


ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

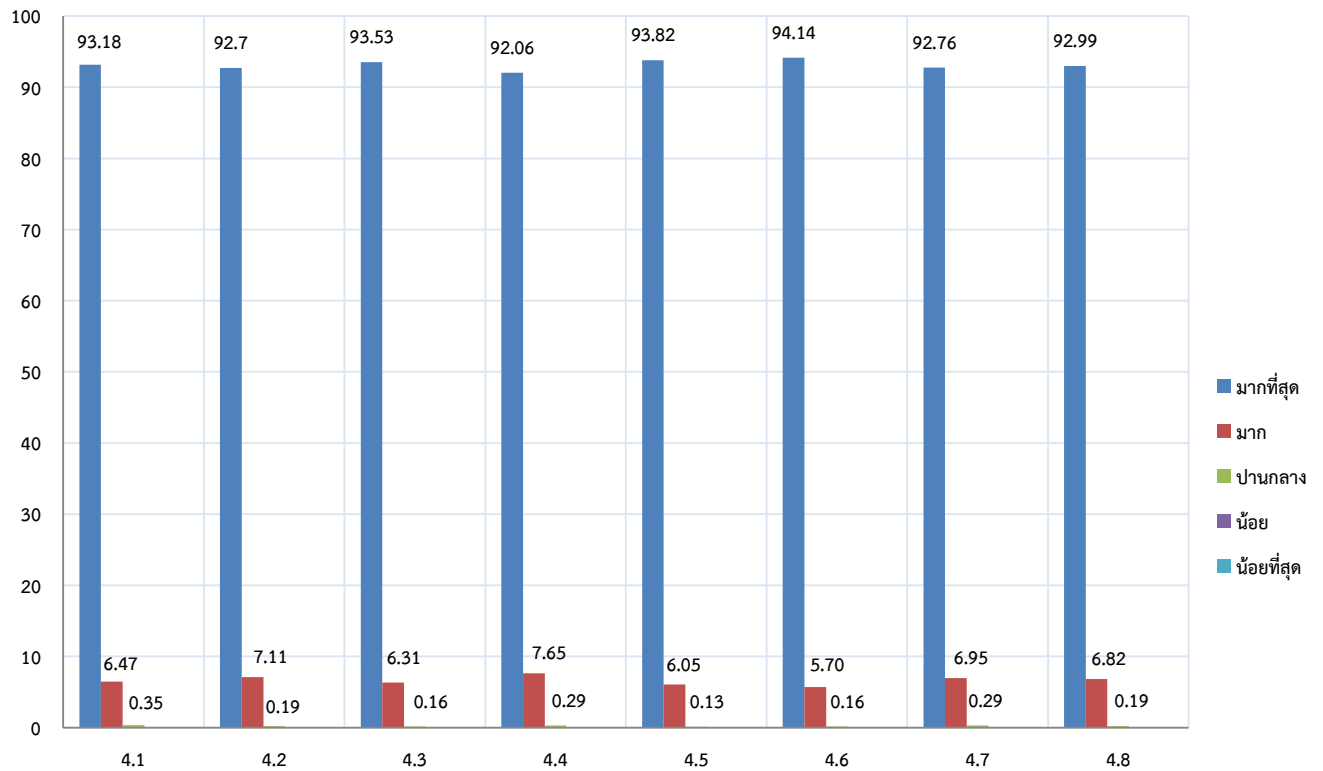


- หมายเหตุ
- 3.1 มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน
 - 3.2 มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ (เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ Facebook หรือLine เป็นต้น)
 - 3.3 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน
 - 3.4 ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม

ผลวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

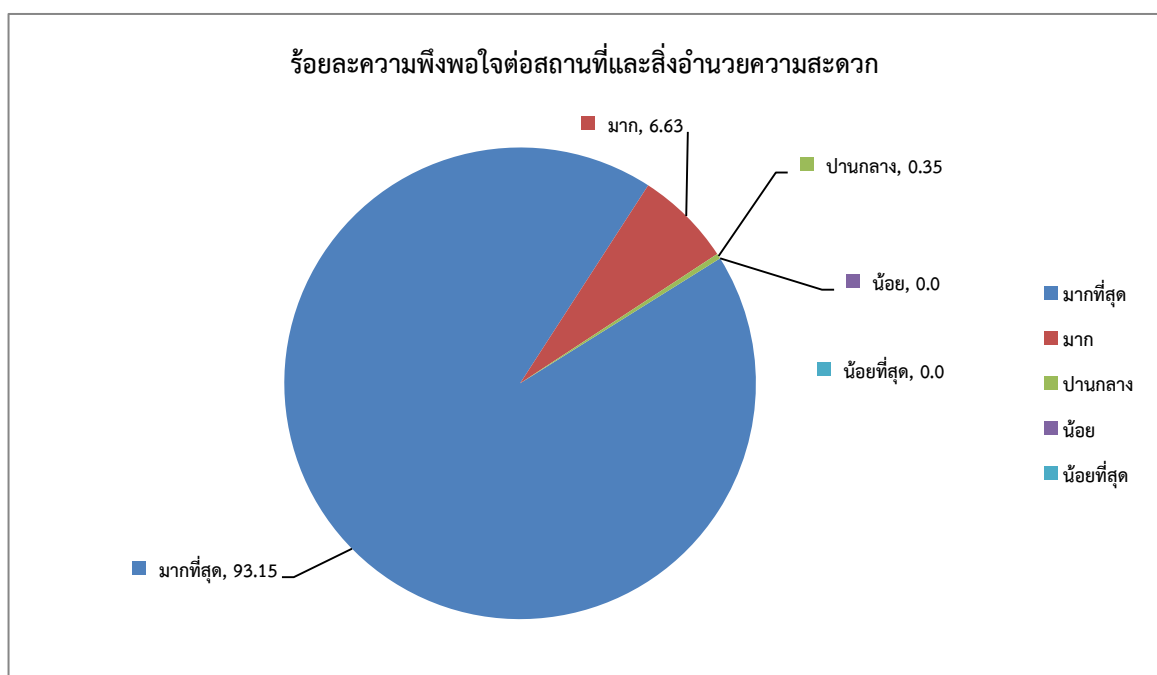


ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

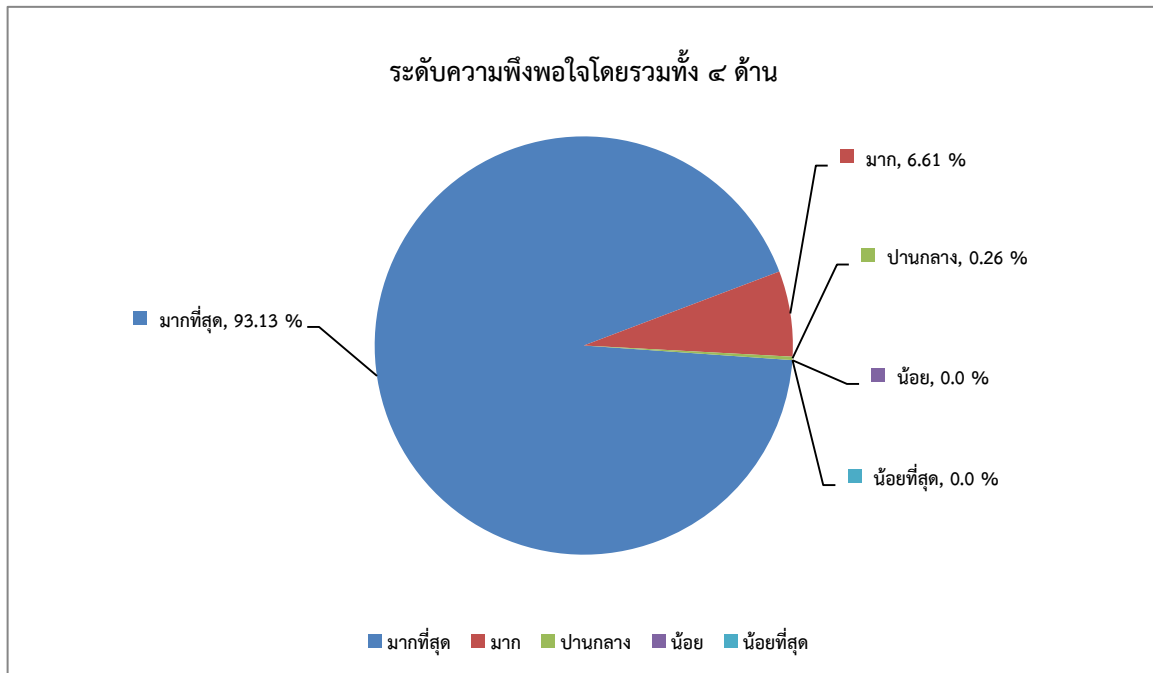


- หมายเหตุ 4.1 ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย 4.5 ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ
 4.2 การจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการให้บริการ 4.6 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ(เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ ฯลฯ)
 4.3 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ 4.7 การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา
 4.4 ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ 4.8 ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้

ผลวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก



สรุปรวมผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของผู้มาใช้บริการ โดยรวมทั้ง ๔ ด้าน



ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

-ไม่มี

๕. สรุปรวมผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

๕.๑ ผลการประเมินฯ ข้อมูลผู้มาใช้บริการ พบว่า เพศหญิง มากกว่า เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๓๒ ช่วงอายุที่มาขอใช้บริการมากที่สุดคือ ๓๖-๔๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๕๒ ระดับการศึกษาที่มาขอใช้บริการมากที่สุดคือ ปวส./อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๙๐ และอาชีพที่มาขอใช้บริการมากที่สุดคือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๕๘

๕.๒ ผลการประเมินฯ เรื่องที่ขอรับบริการ พบว่า เรื่องที่ขอรับบริการมากที่สุดคือ งานรับชำระภาษีทุกประเภท คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๖๐, รองลงมา คือ เรื่องการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๙๕ และอันดับสาม คือ เรื่องงานการเงิน(รับเช็ค/ทำสัญญา) คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๔

๕.๓ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบล หินเหล็กไฟ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทั้ง ๔ ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๓