



# รายงานผลการสำรวจ ความพึงพอใจการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. **2564**



**จัดทำโดย**

องค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟ  
อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อเป็นตัวชี้วัดผลและวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟ รวมทั้งเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารนโยบายในปีถัดไป

๑.๒ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาการดำเนินงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟ ให้สามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นหลัก โดยแยกหัวข้อการประเมินให้สอดคล้องกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟ

๑.๓ เพื่อให้ทันต่อสภาพแห่งปัญหาและความต้องการของประชาชน โดยมุ่งเน้นถึงผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจที่องค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟมีภาระหน้าที่ต้องทำ

๑.๔ เพื่อให้การบริการแก่ประชาชนมีความสะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คุ่มค่า โดยให้ความสำคัญในทุกกระบวนการ ทุกขั้นตอนที่จะต้องมีส่วนรับผิดชอบต่องานที่ทำนั้น

๒. จำนวนประชาชน

ประชาชนที่เข้ามาติดต่อราชการและเข้ามารับบริการ จำนวนทั้งสิ้น ๓,๑๒๓ คน

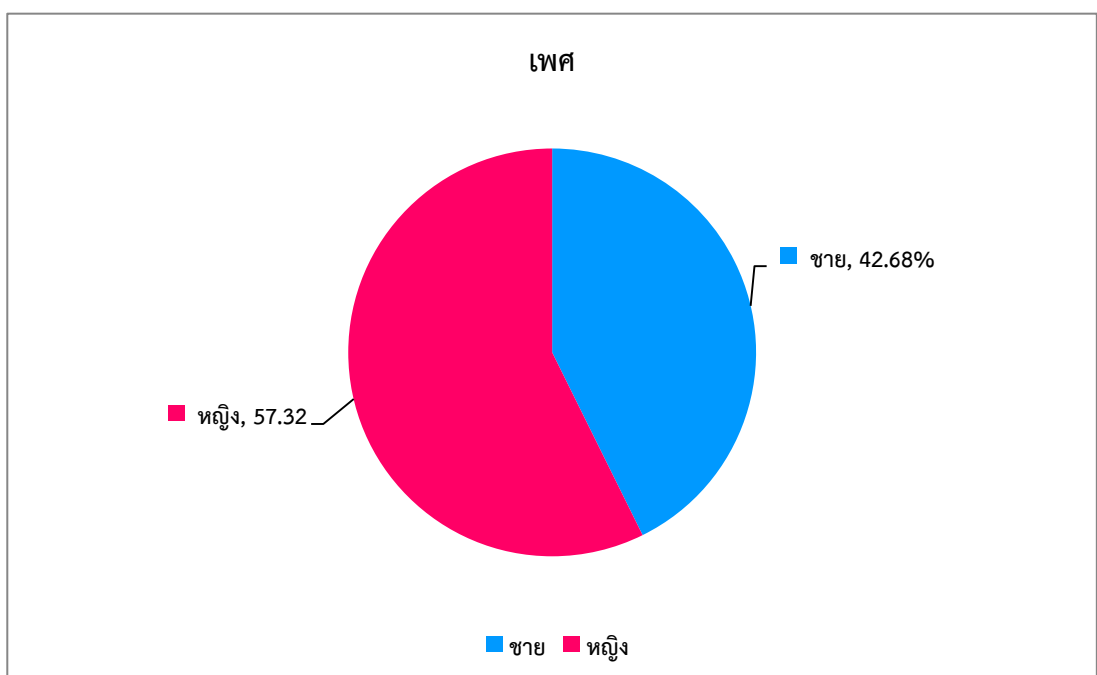
๓. ระยะเวลาดำเนินการ

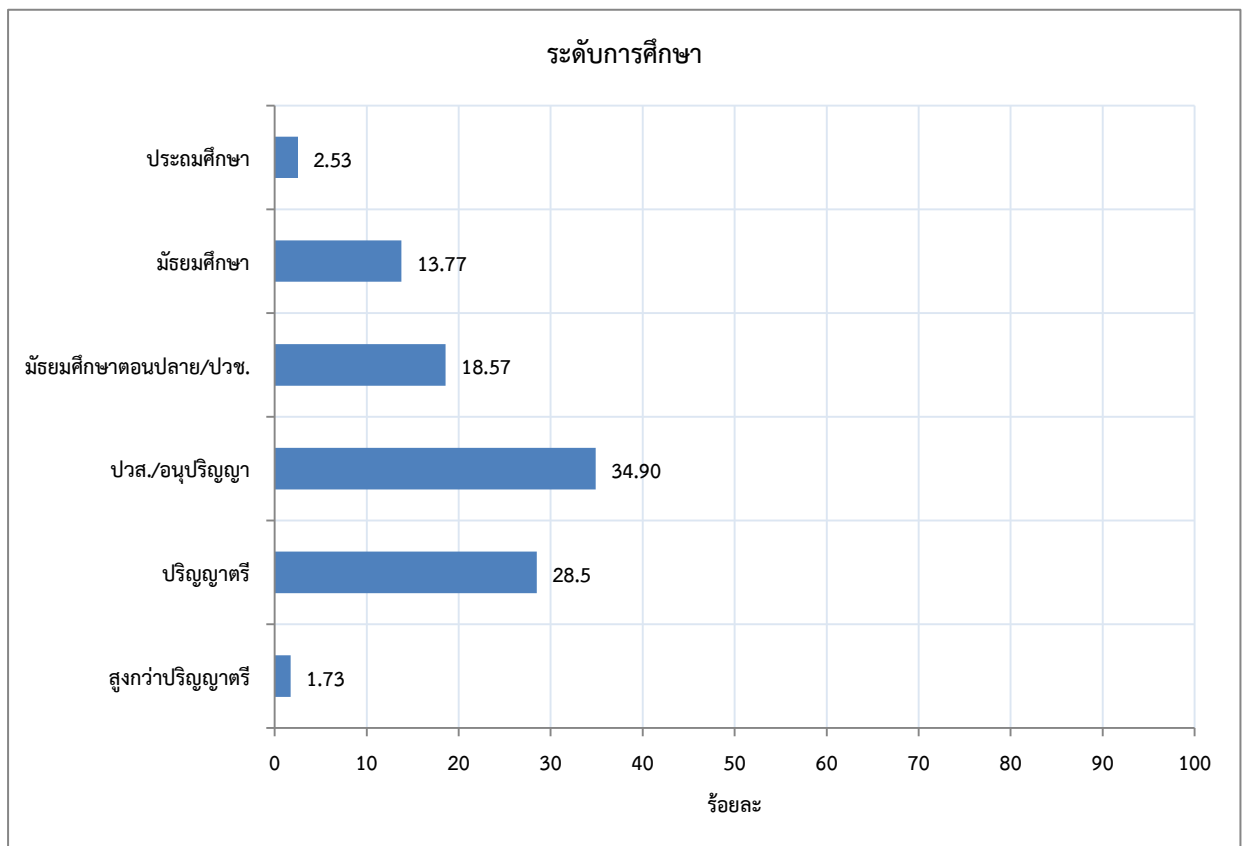
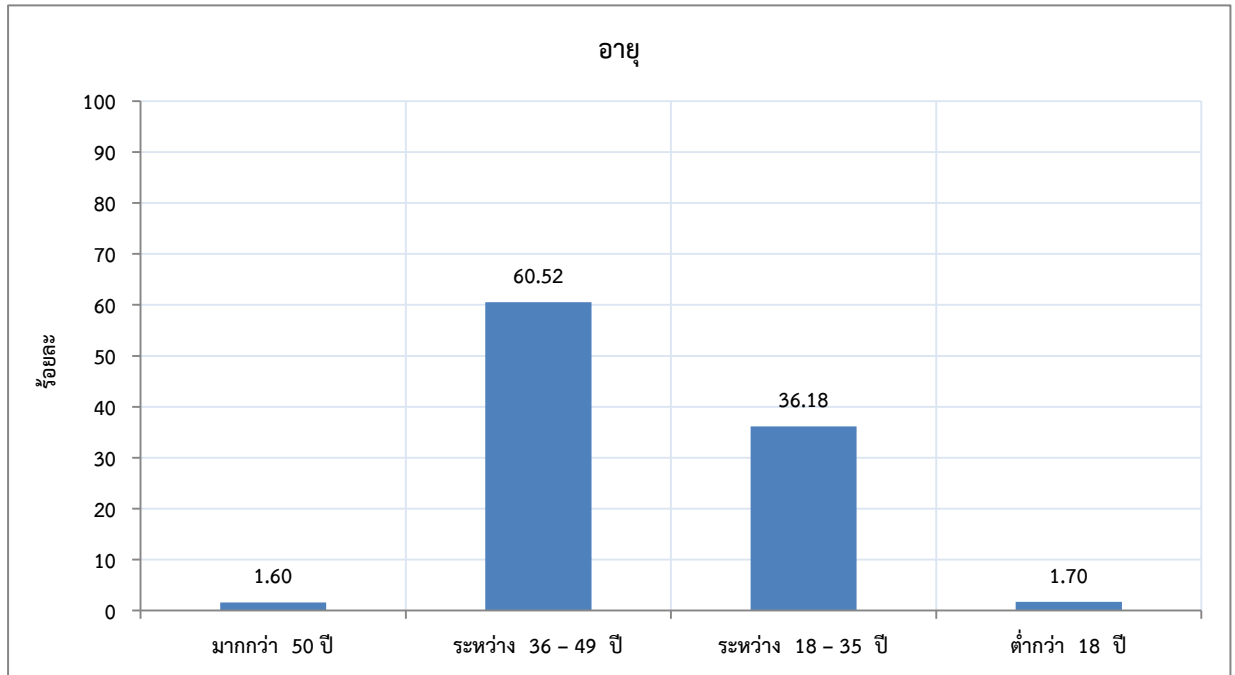
ระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ – เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

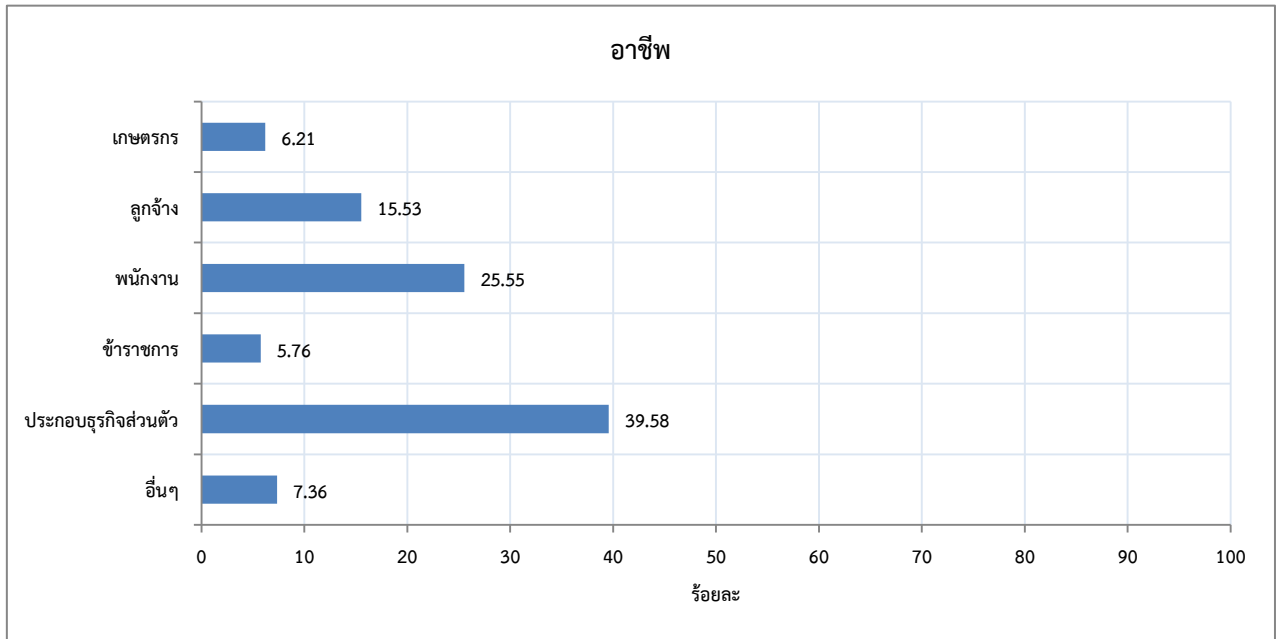
๔. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีรายละเอียดดังนี้

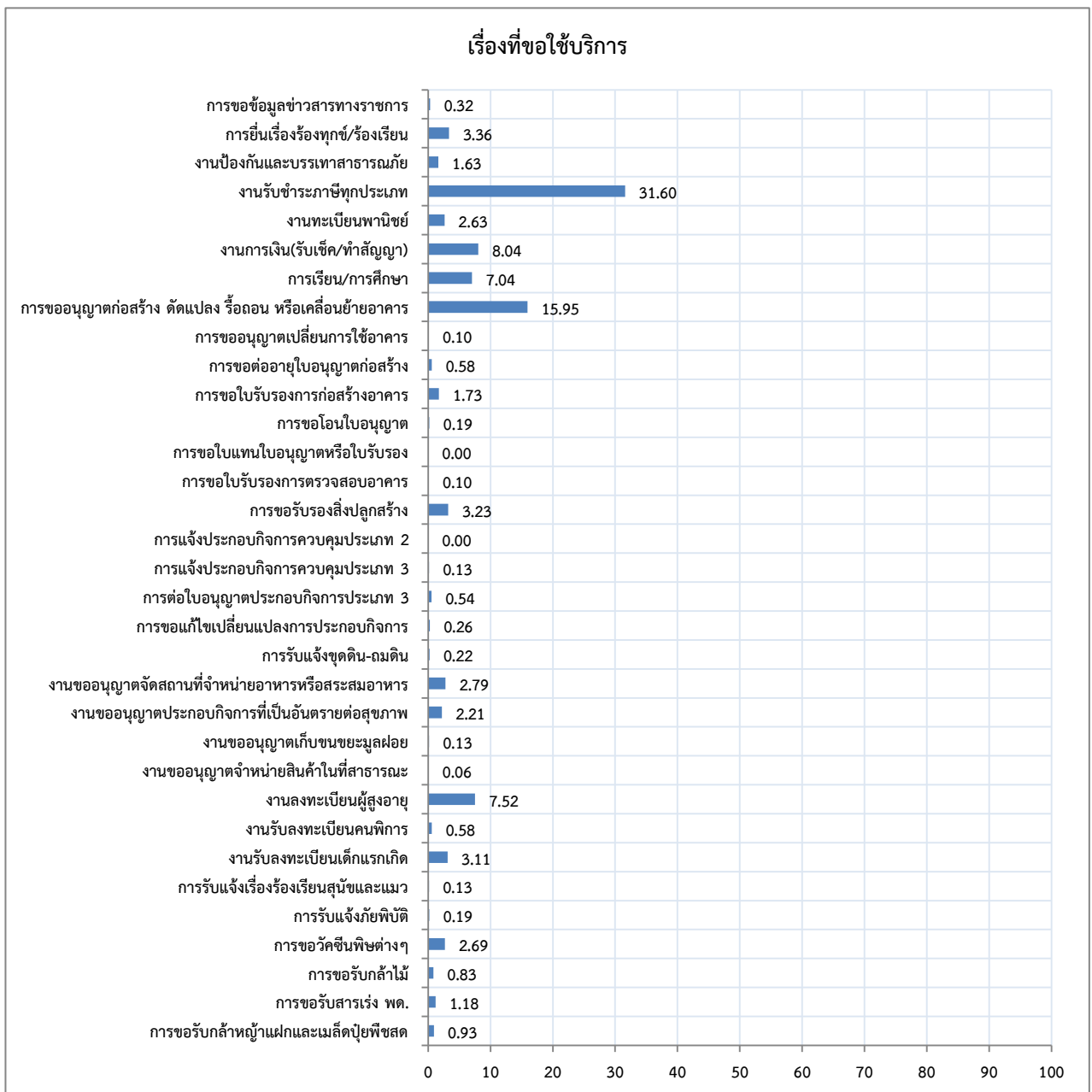
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการ



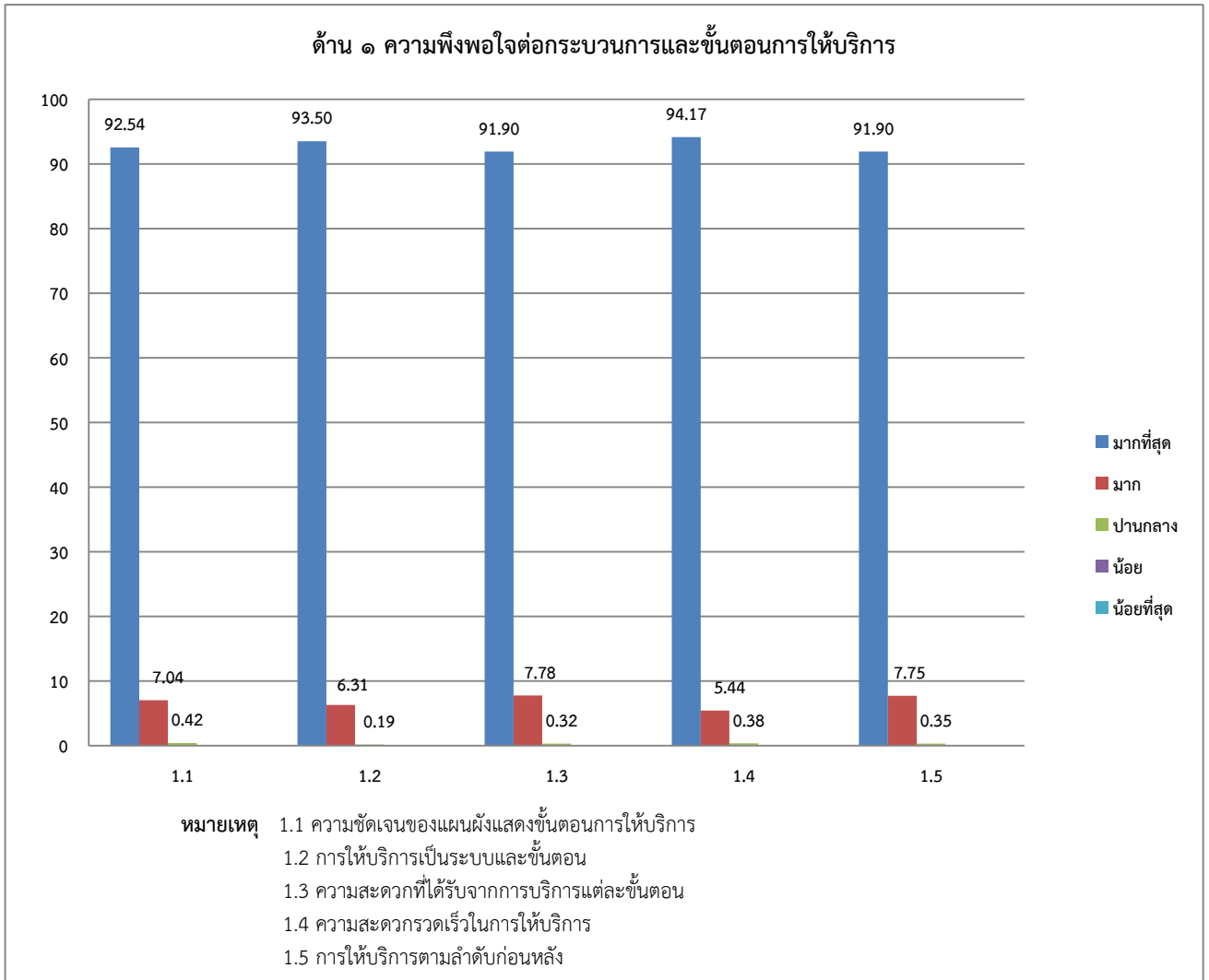




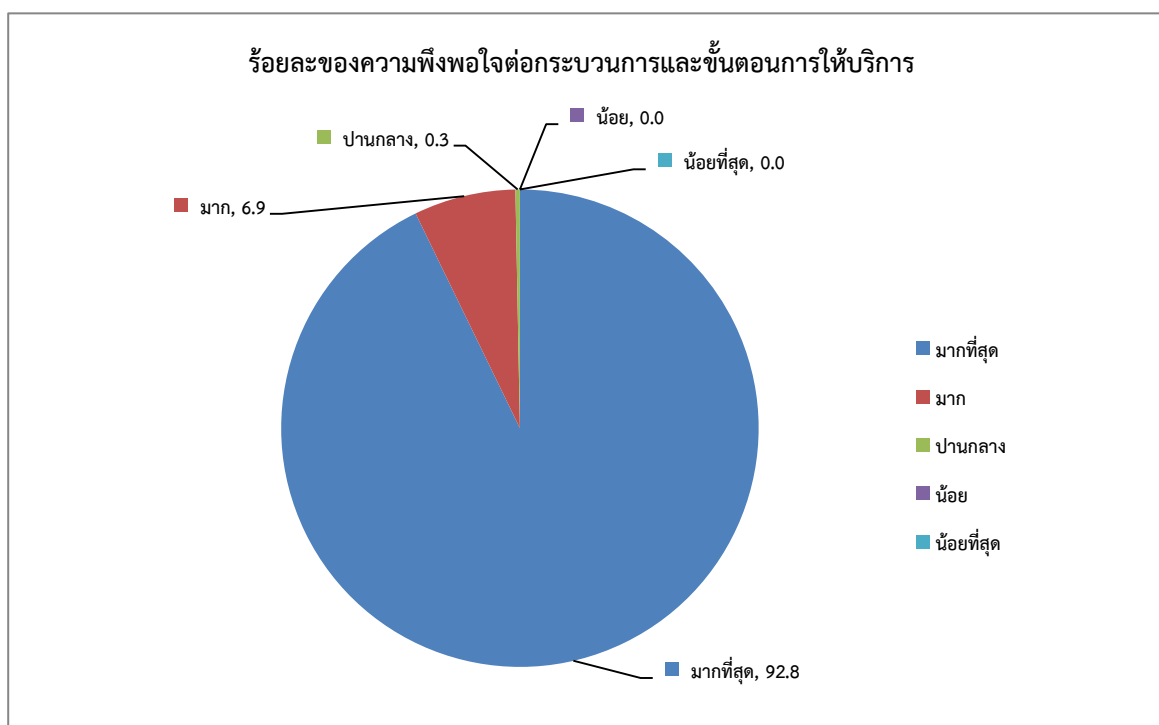
### ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ



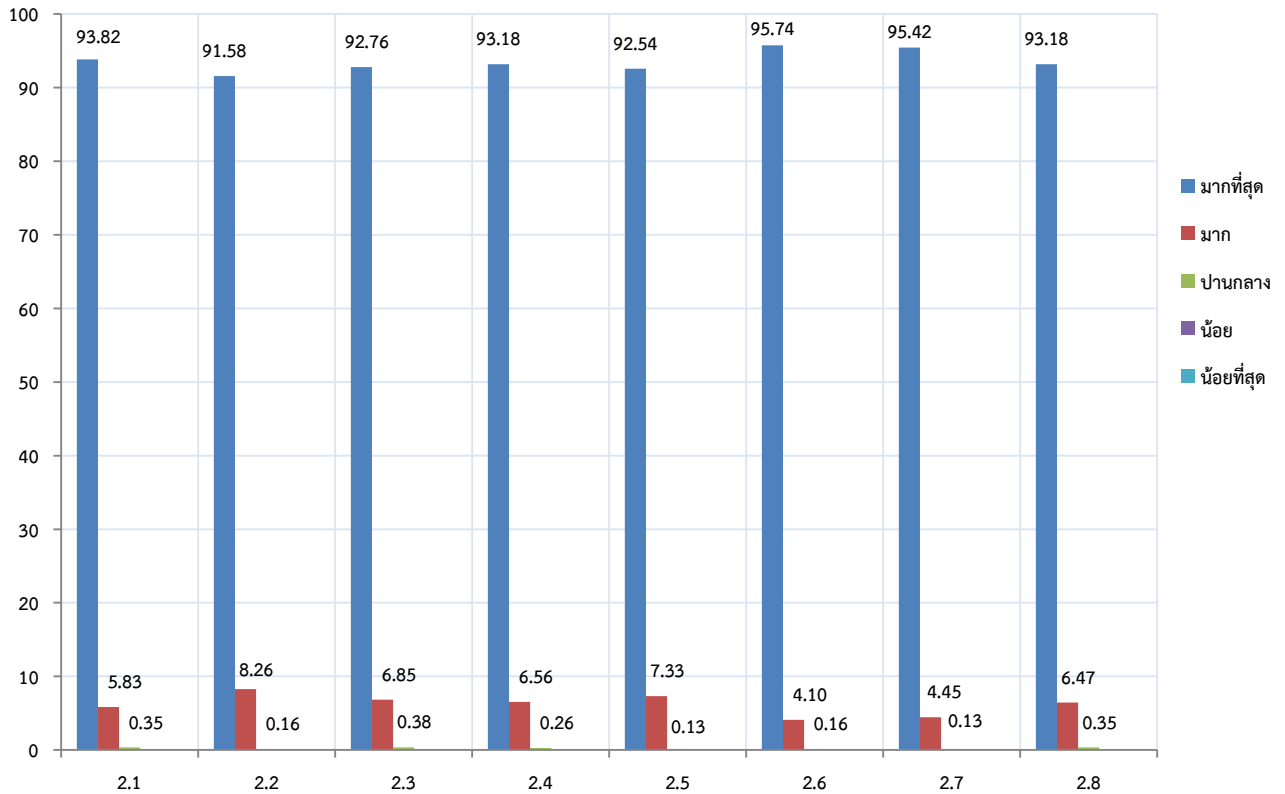
### ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ



### ผลวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

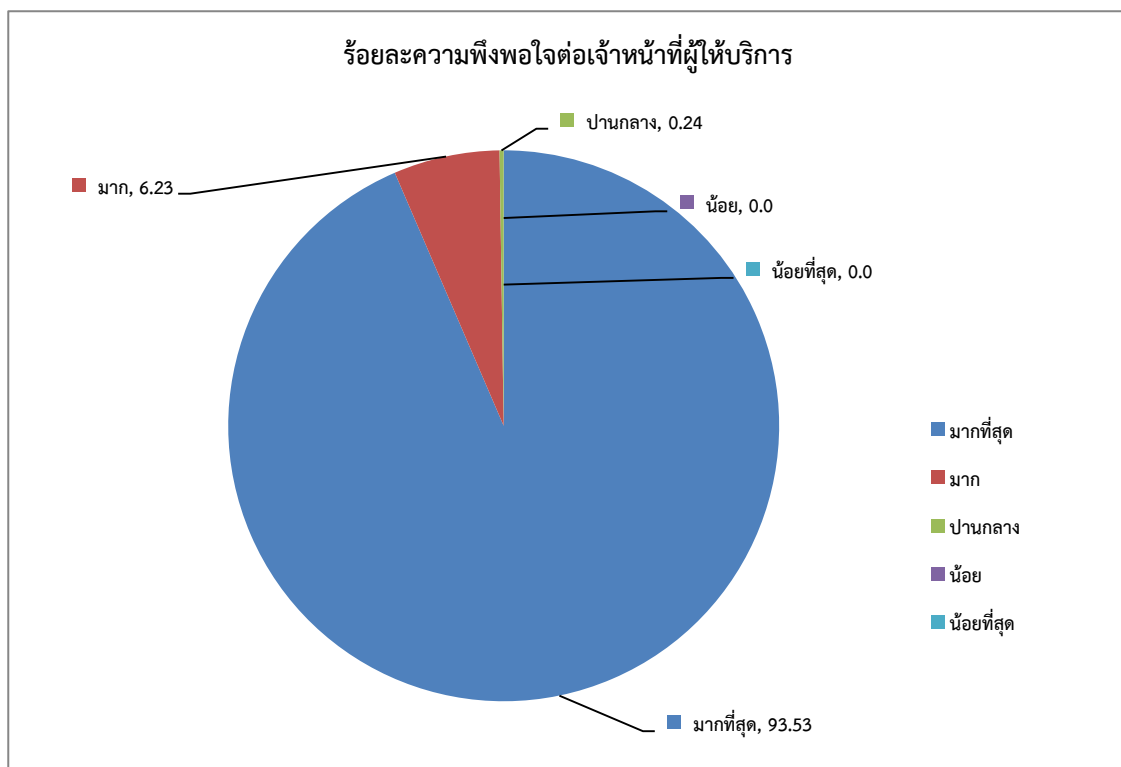


ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

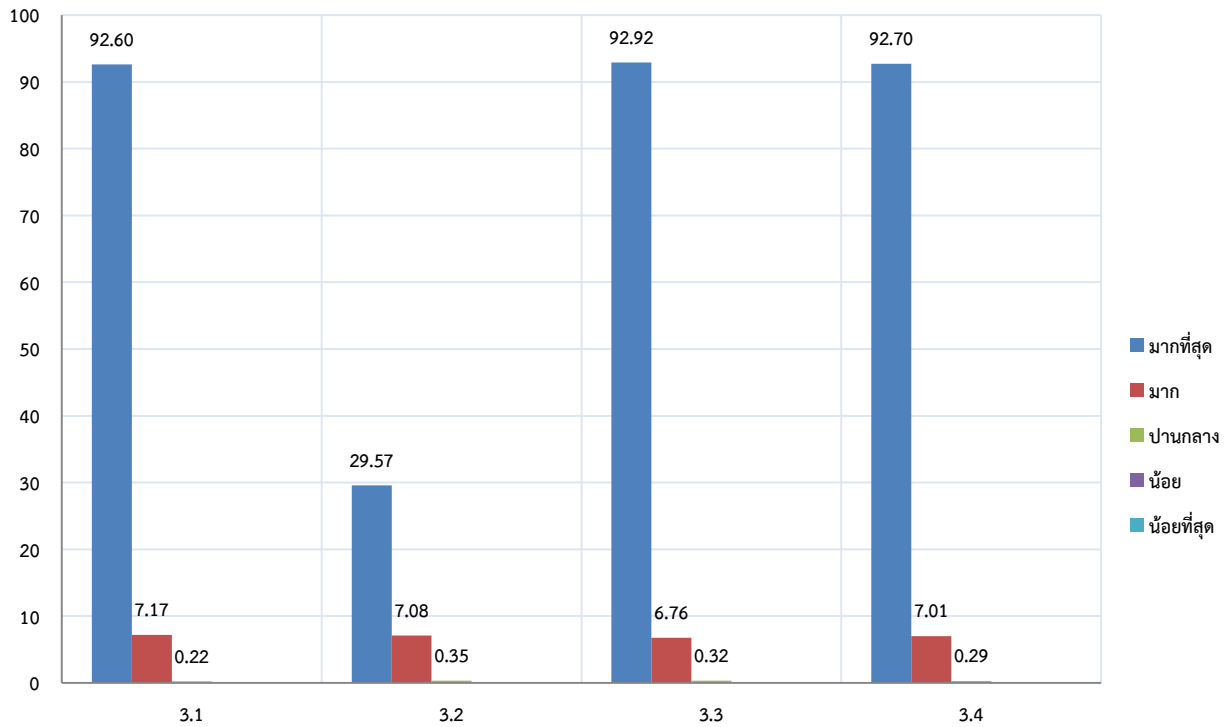


- หมายเหตุ
- |   |  |
|---|--|
| 2.1 บุคลิก ท่วงท่า วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ | 2.5 ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม                                   |
| 2.2 การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ         | 2.6 เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ    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

ผลวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

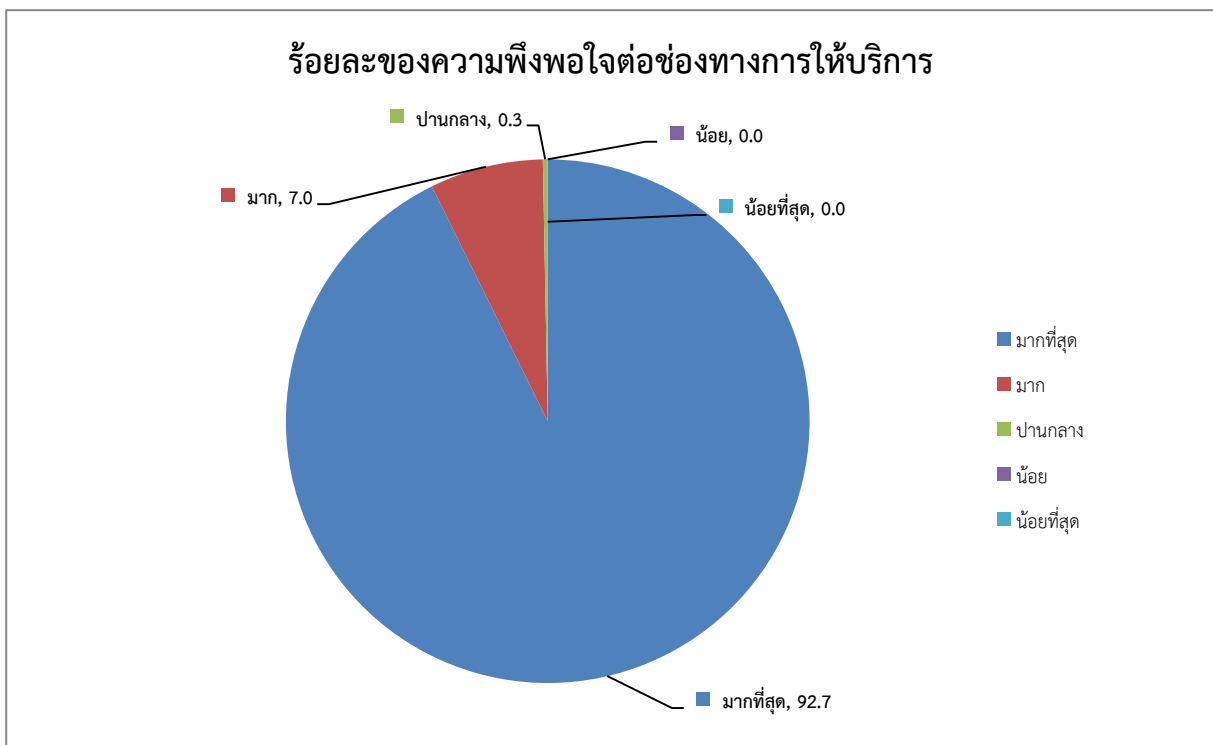


### ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

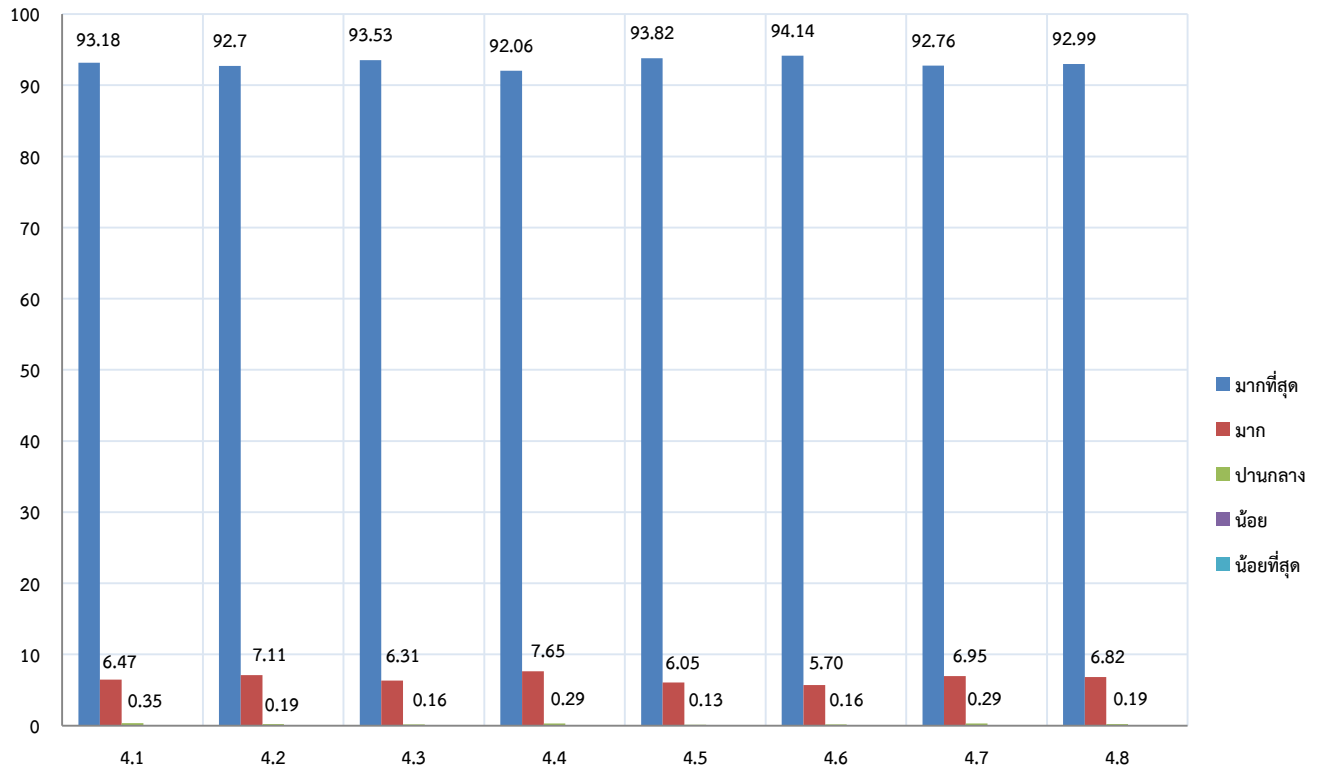


- หมายเหตุ
- 3.1 มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน
  - 3.2 มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ( เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ Facebook หรือLine เป็นต้น)
  - 3.3 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน
  - 3.4 ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม

### ผลวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

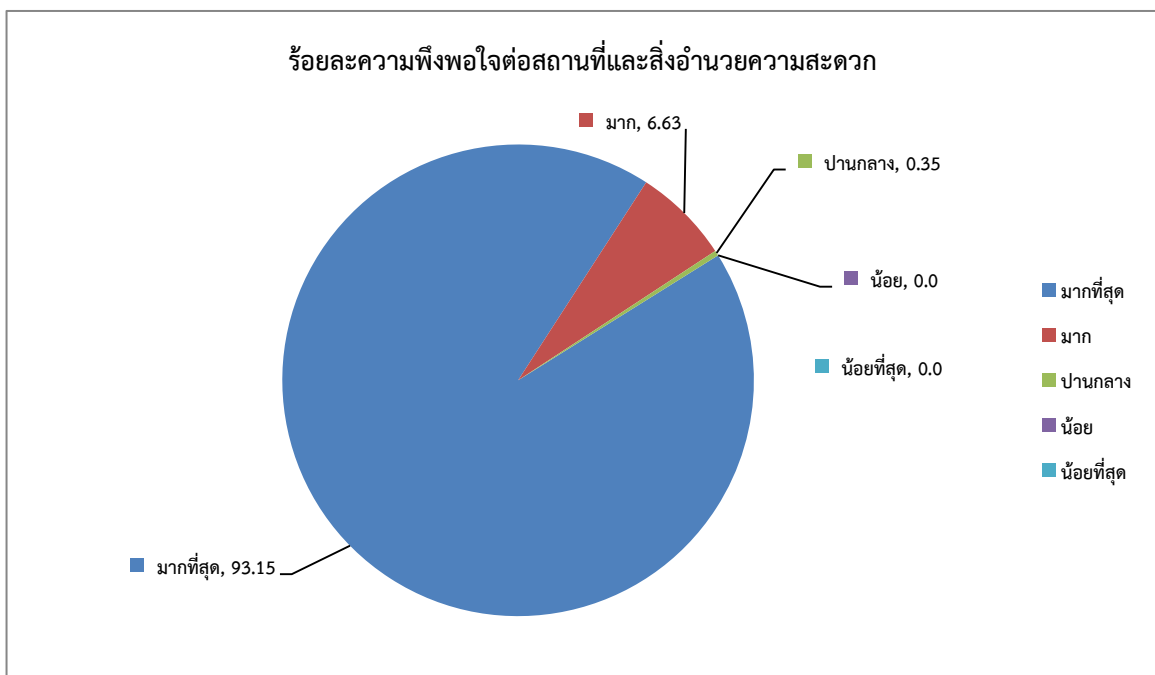


ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก



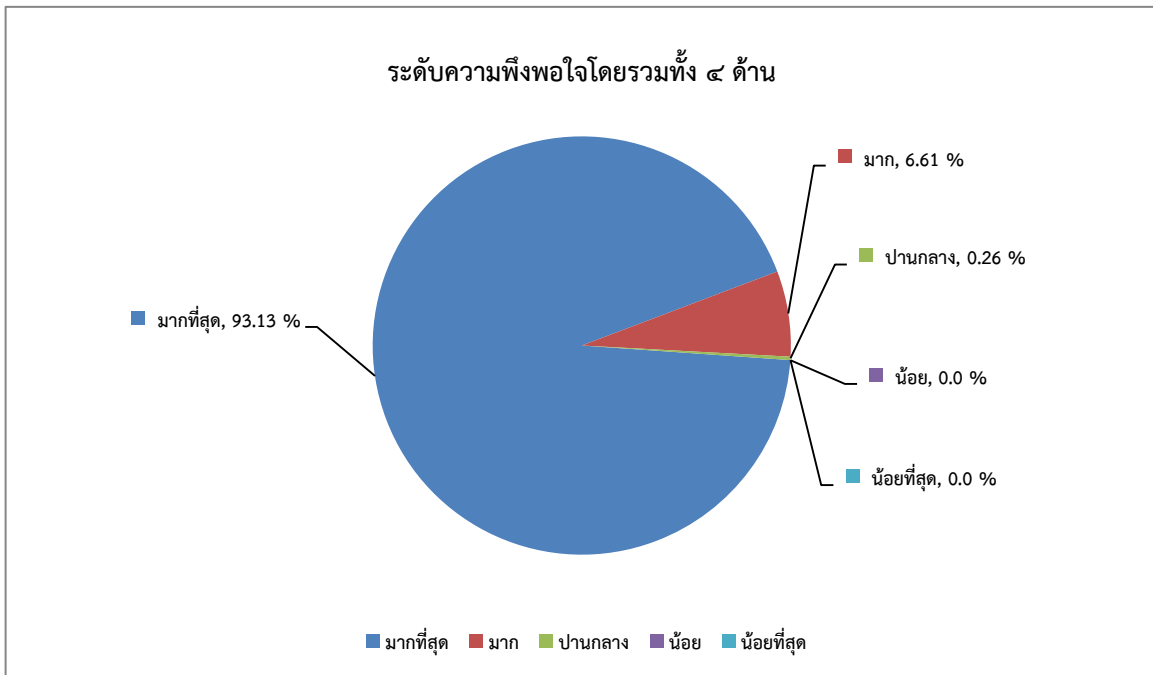
- หมายเหตุ
- |     |  |     |  |
|-----|--|-----|--|
| 4.1 | ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย | 4.5 | ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ   |
| 4.2 | การจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการให้บริการ      | 4.6 | ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ(เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ 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