# บันทึกข้อความ

**ส่วนราชการ** กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟ
**ที่** ๑๔๙๗ /๒๕๖๗ **วันที่** ๓ ตุลาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟ

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟ ให้แต่ละส่วนราชการดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปี ๒๕๖๗ โดยให้บรรจุหัวข้องานที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชน และให้ประชาชนได้ประเมินความพึงพอใจ นั้น

บัดนี้ การสำรวจได้เสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟ ขอรายงานผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๙๓ % รายละเอียดประกอบตามเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....
(นางสาวฐิติยา พึ่งอุทัย)
ตำแหน่ง นักวิชาการจัดเก็บรายได้

ความเห็นของผู้อำนวยการกองคลัง
.....
(ลงชื่อ).....
(นายทวีศักดิ์ อุดมวิชชากร)
ผู้อำนวยการกองคลัง

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
.....
(ลงชื่อ).....
(นางจิราพร รอดภัย)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟ

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
.....
(ลงชื่อ).....
(นางสาวจำนงค์ พานพ่วง)
รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟ

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ**
**กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์**
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗**

**๑. วัตถุประสงค์**

๑.๑เพื่อเป็นตัวชี้วัดผลและวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟ รวมทั้งเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารนโยบายในปีถัดไป

๑.๒ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาการดำเนินงานด้านต่างๆ ของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟ ให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นหลัก โดยแยกหัวข้อการประเมินให้สอดคล้องกับการให้บริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟ

๑.๓ เพื่อให้ทันต่อสภาพแห่งปัญหาและความต้องการของประชาชน โดยมุ่งเน้นถึงผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจที่กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟ มีภาระหน้าที่ต้องทำ

๑.๔ เพื่อให้การบริการแก่ประชาชนมีความสะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คุ้มค่า โดยให้ความสำคัญในทุกกระบวนงาน ทุกขั้นตอนที่จะต้องมีผู้รับผิดชอบต่องานที่ทำนั้น

**๒. จำนวนประชาชน**

ประชาชนที่เข้ามาติดต่อราชการและเข้ามารับบริการ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๓๒๐ คน

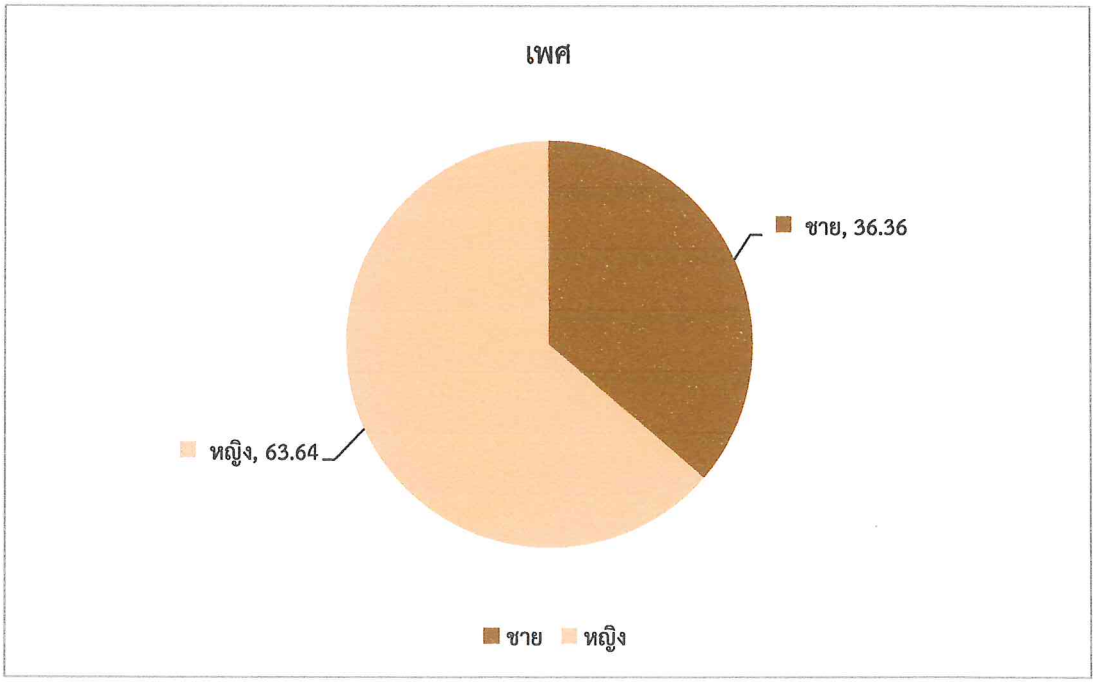
**๓. ระยะเวลาดำเนินการ**

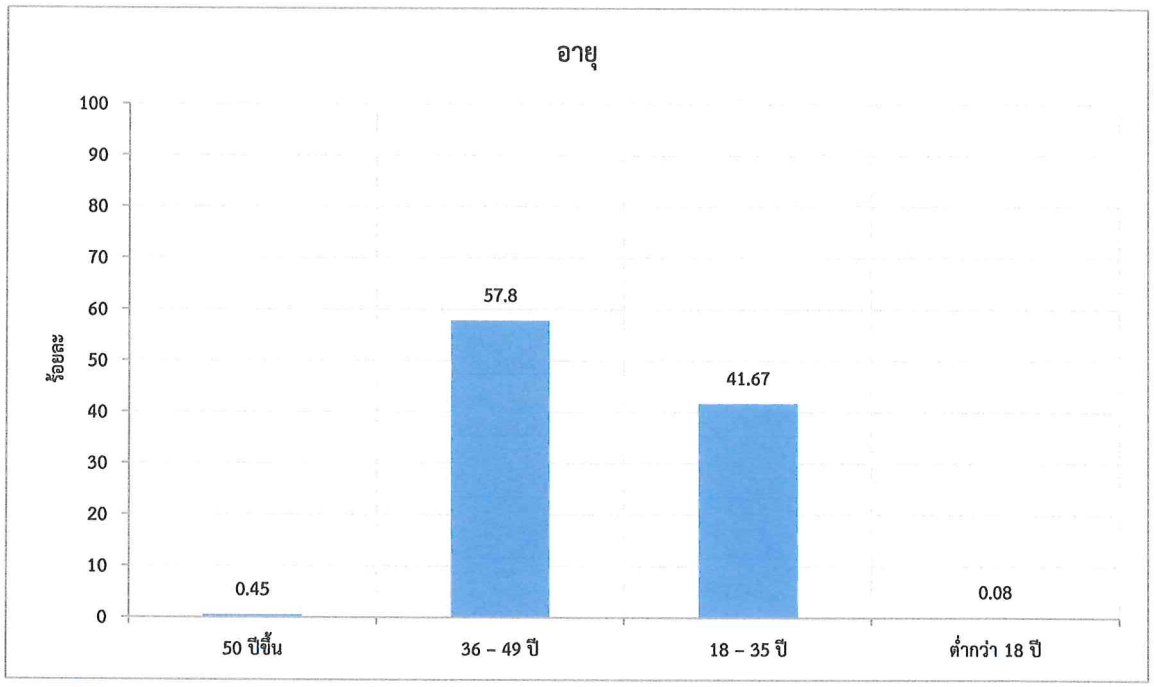
ระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ – เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗

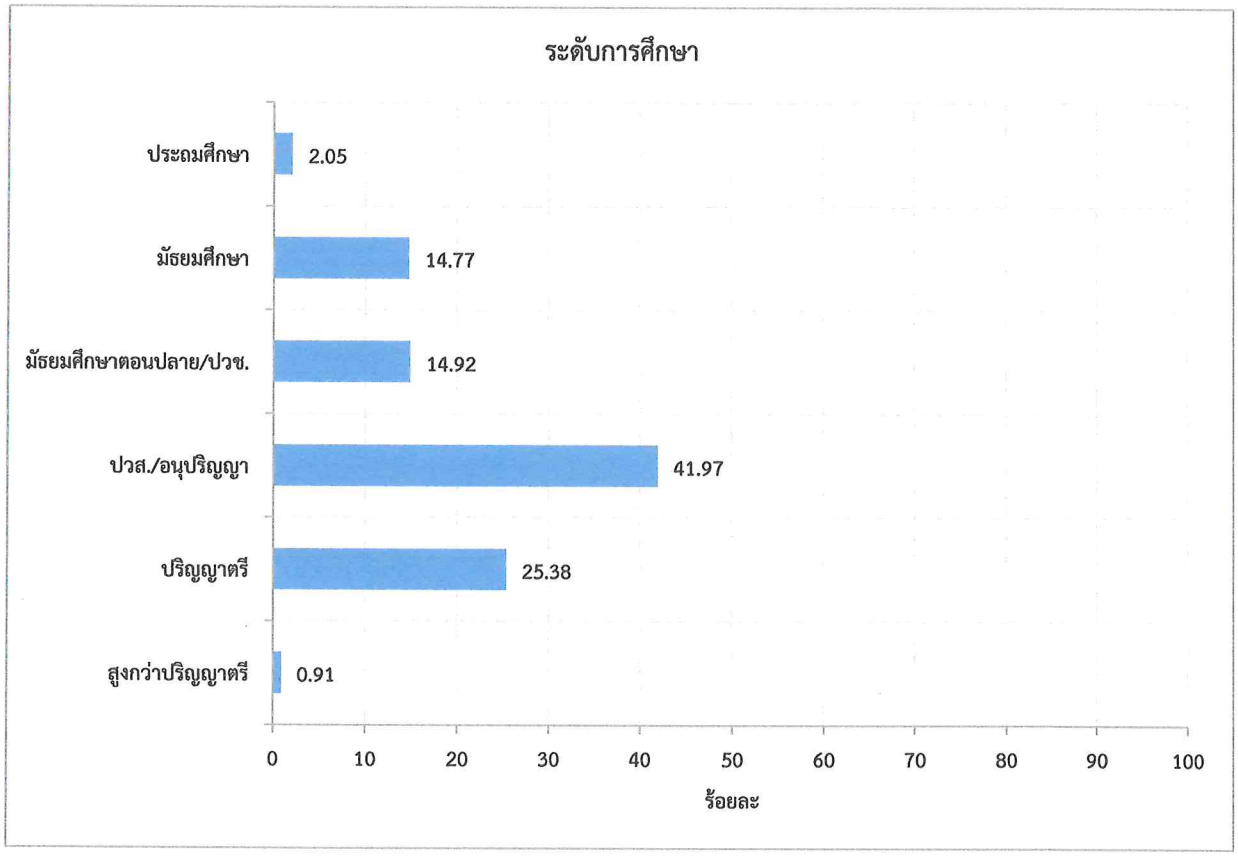
**๔. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

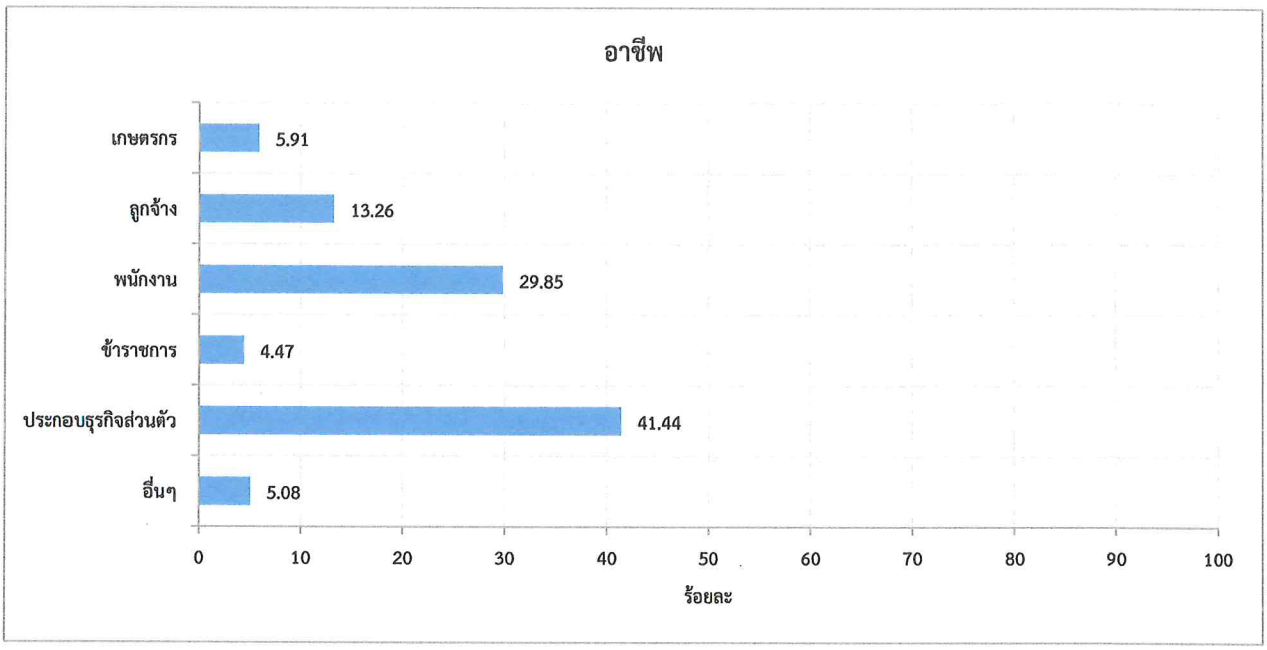
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีรายละเอียดดังนี้

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการ**

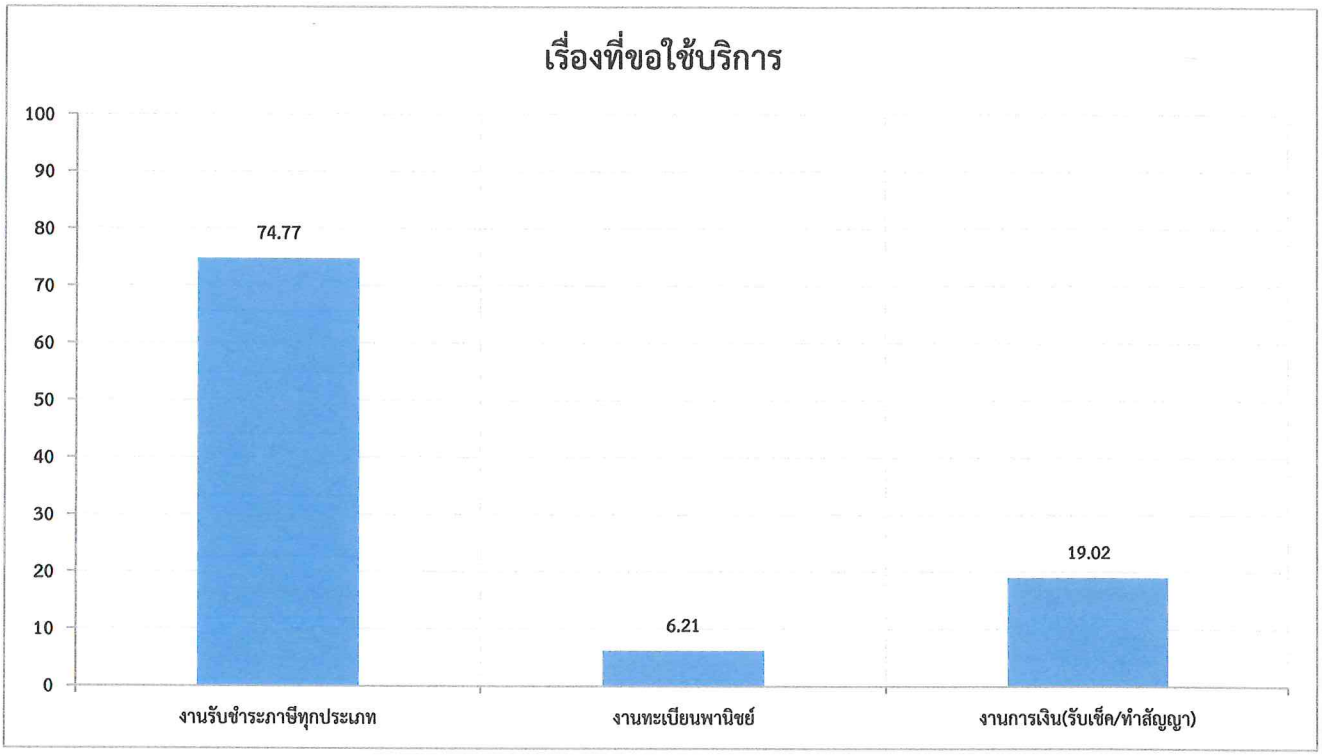



อายุ
ร้อยละ
100
90
80
70
60
50
40
30
20
10
0
0.45
57.8
41.67
0.08
50 ปีขึ้น
36 – 49 ปี
18 – 35 ปี
ต่ำกว่า 18 ปี

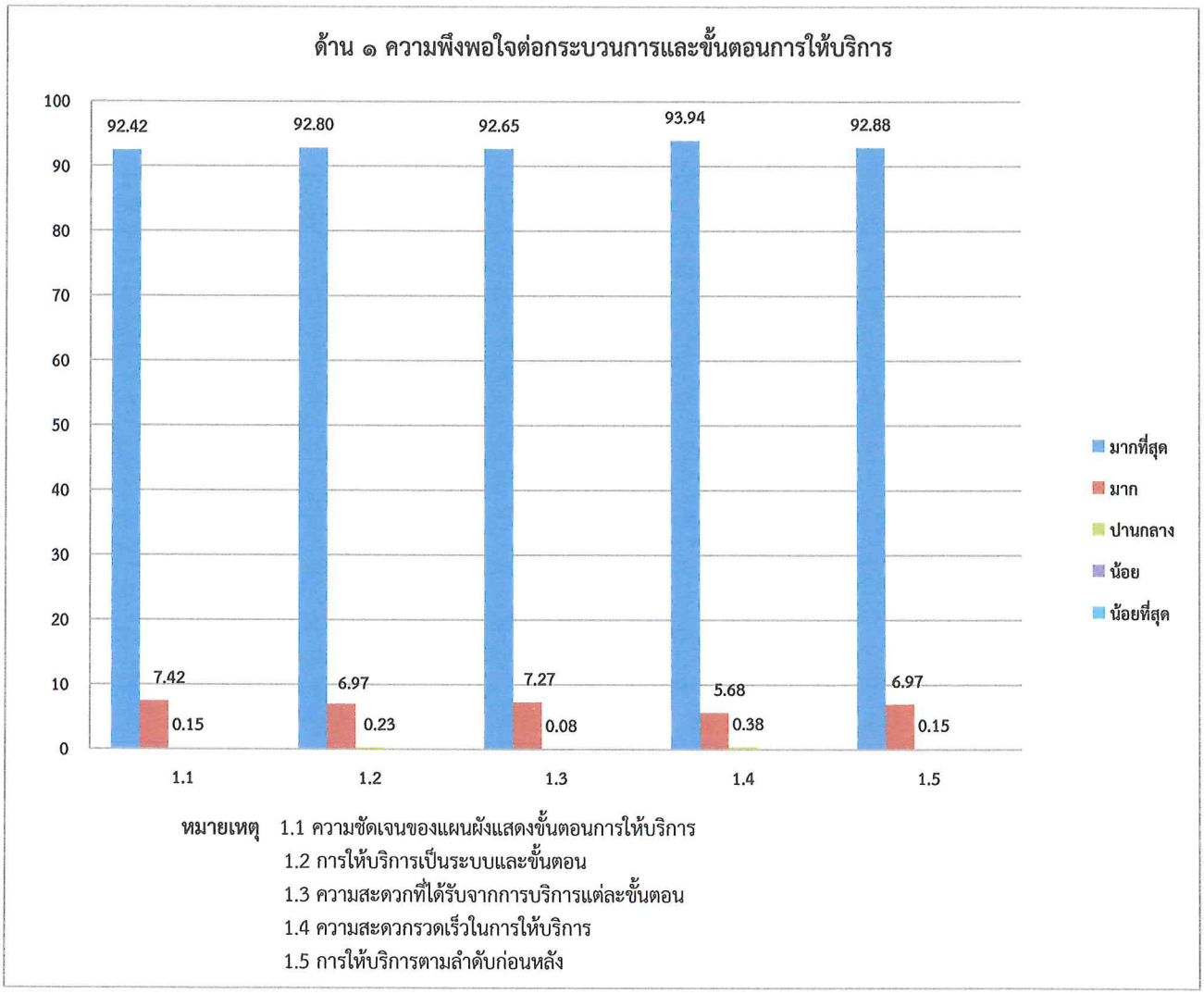

ระดับการศึกษา
ประถมศึกษา
2.05
มัธยมศึกษา
14.77
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
14.92
ปวส./อนุปริญญา
41.97
ปริญญาตรี
25.38
สูงกว่าปริญญาตรี
0.91
0
10
20
30
40
50
60
70
80
90
100
ร้อยละ




## ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

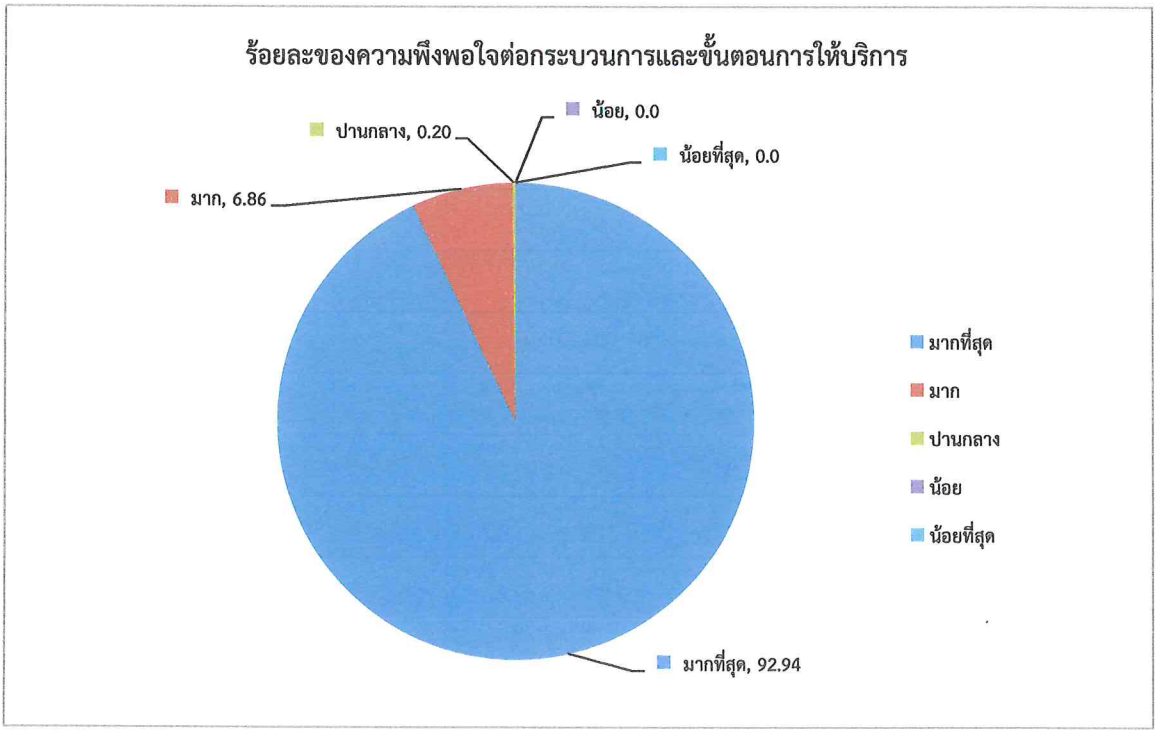


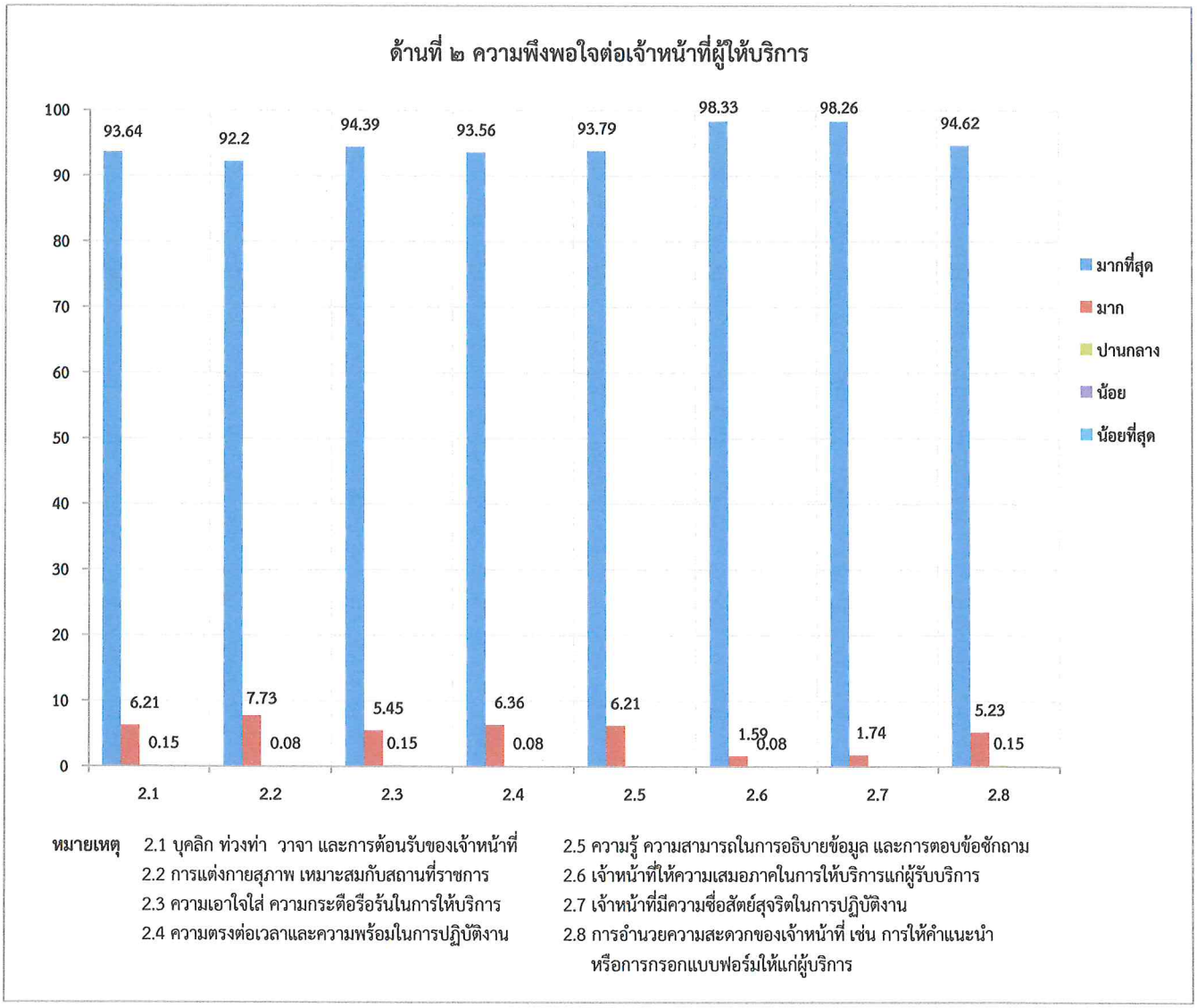
## ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ




หมายเหตุ 1.1 ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ
1.2 การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน
1.3 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน
1.4 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ
1.5 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง

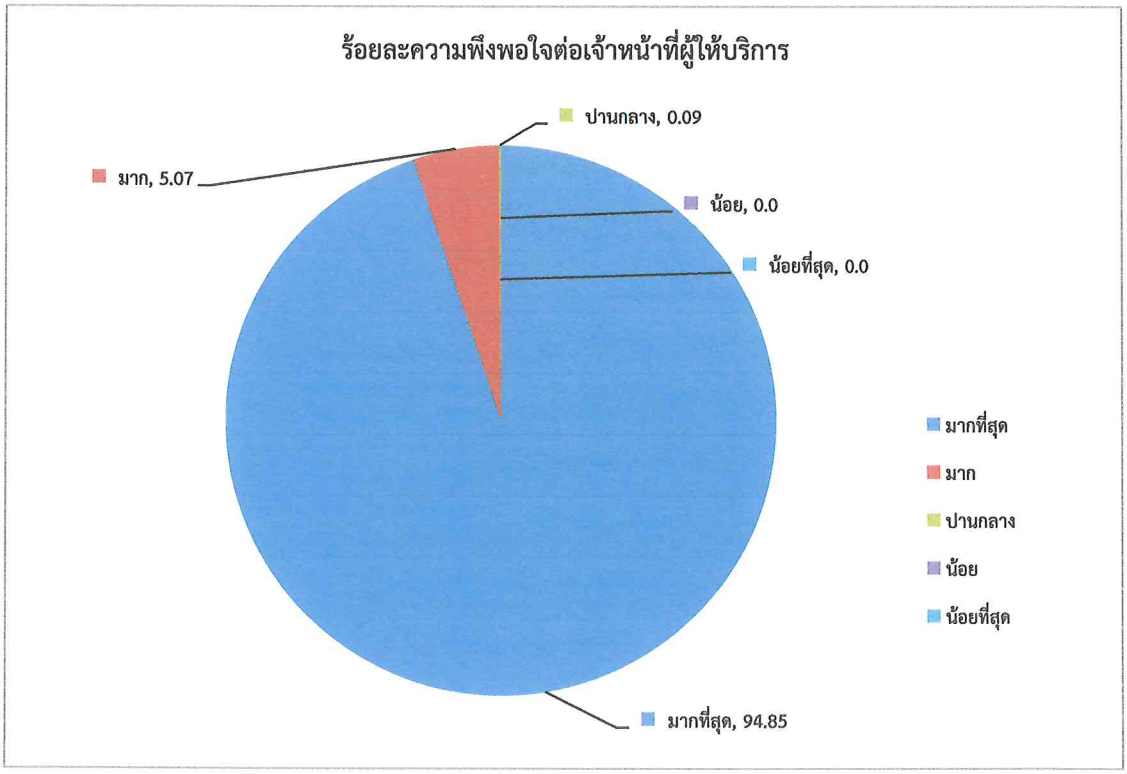
## ผลวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

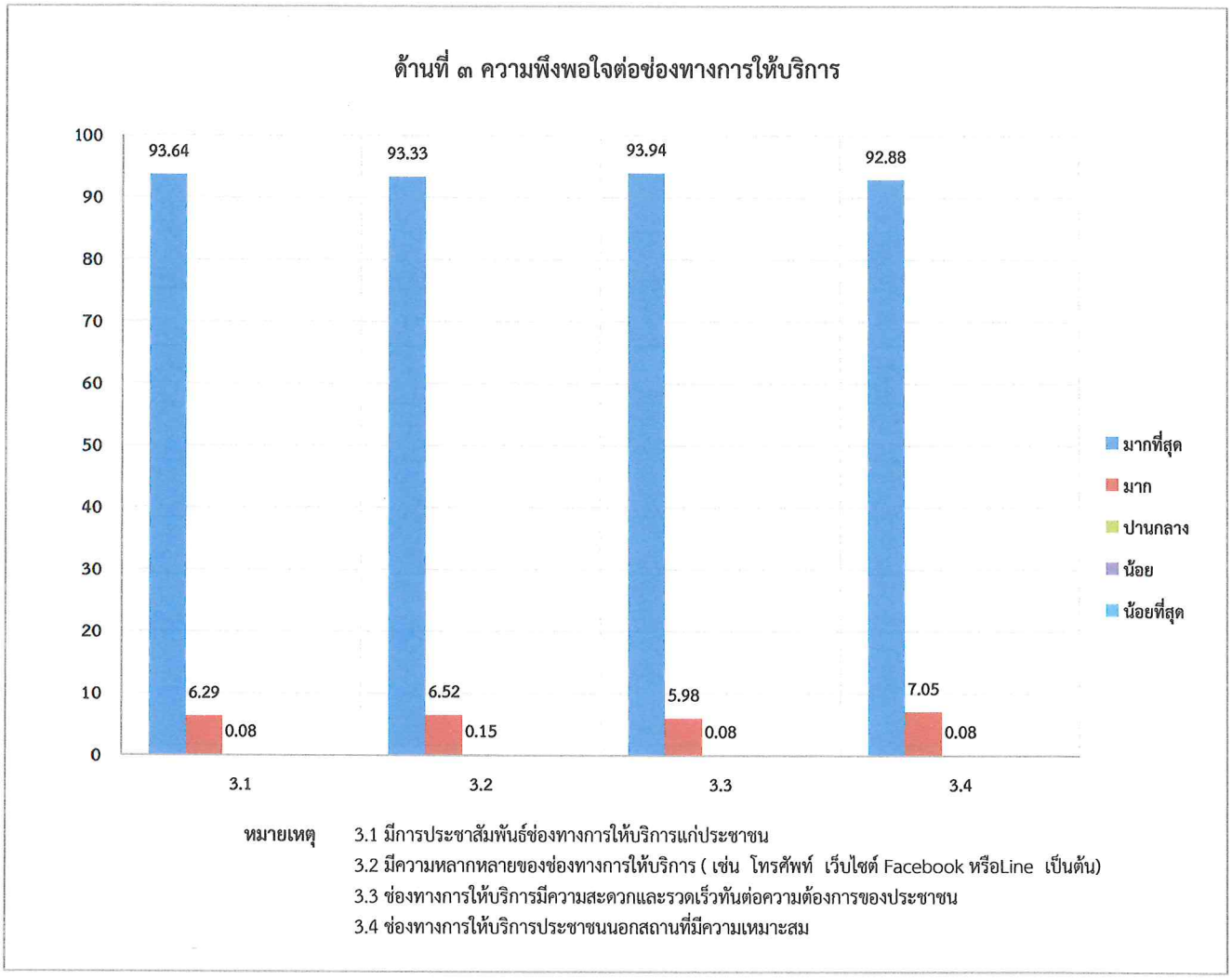





**หมายเหตุ**
2.1 บุคลิก ท่วงท่า วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่
2.2 การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ
2.3 ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ
2.4 ความตรงต่อเวลาและความพร้อมในการปฏิบัติงาน
2.5 ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม
2.6 เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ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

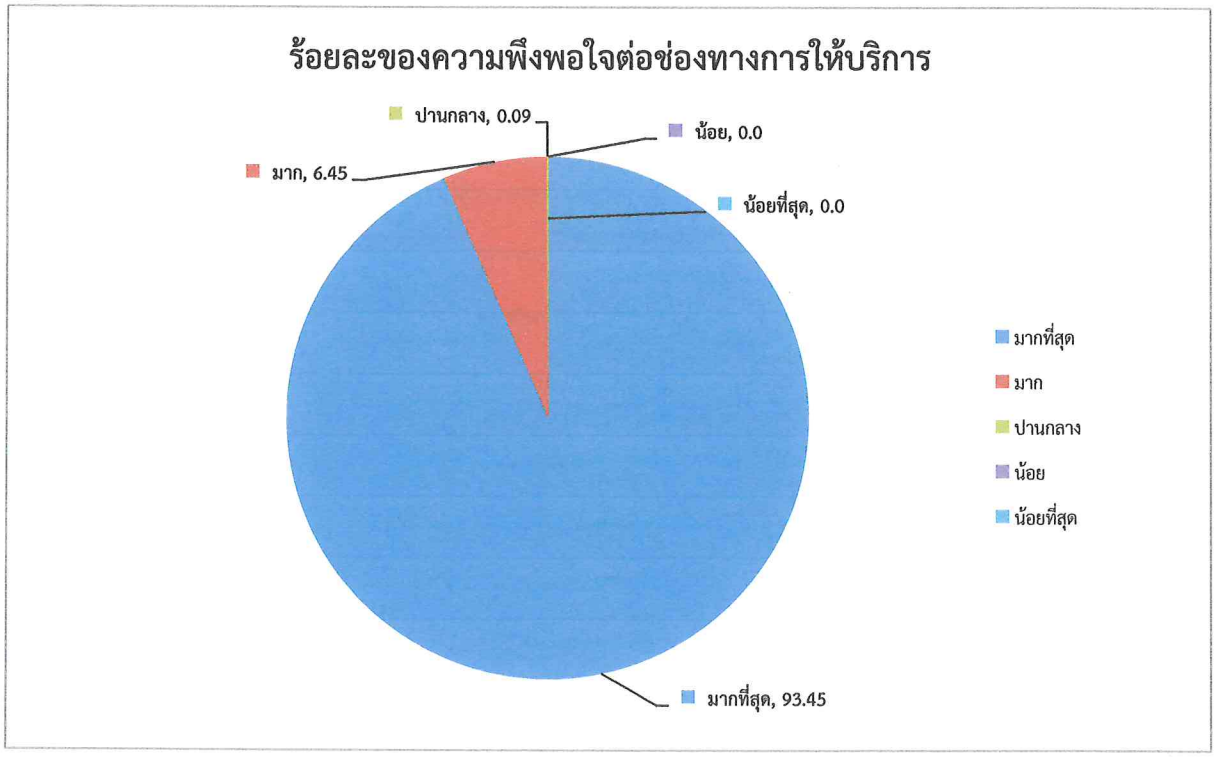
## ผลวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

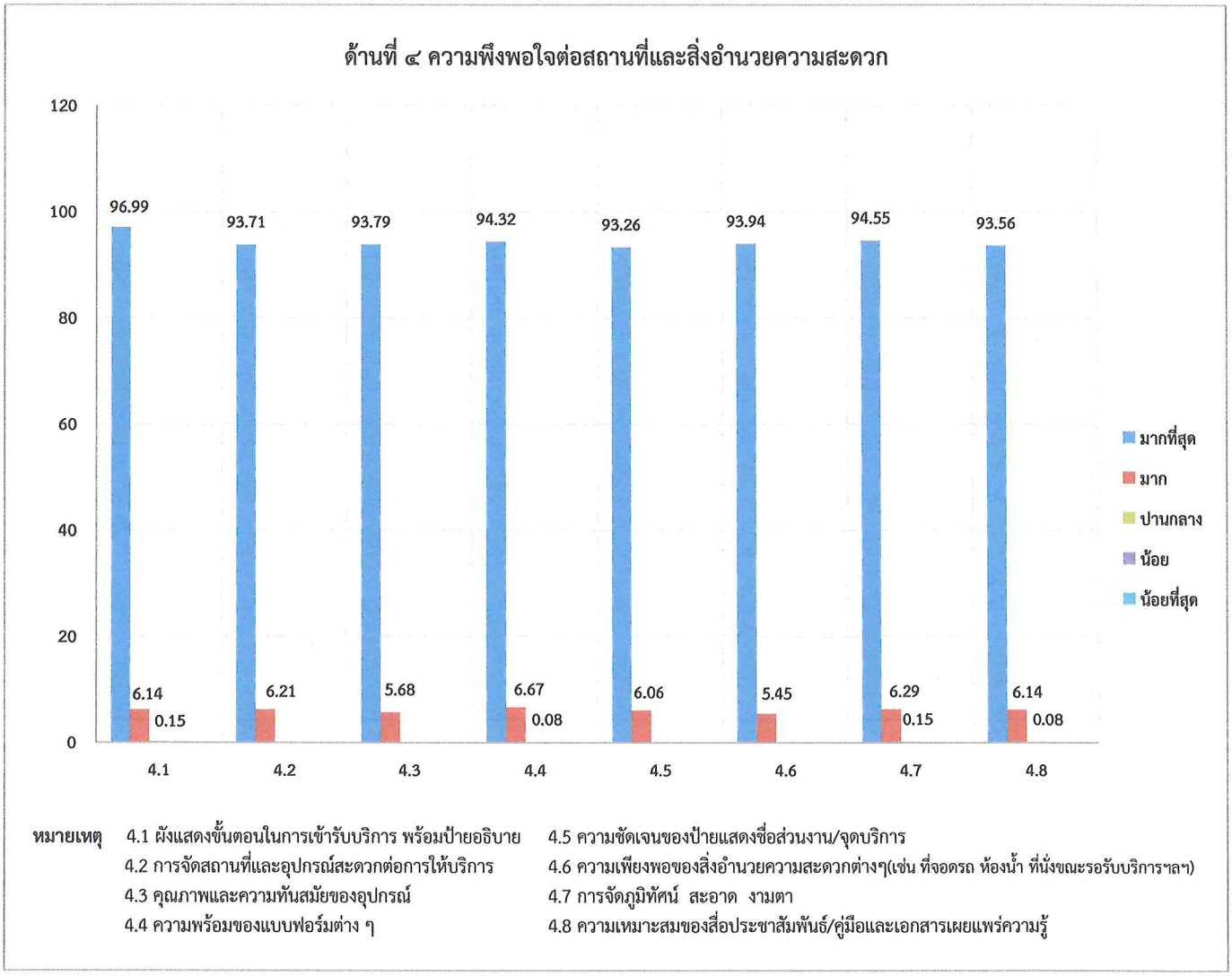




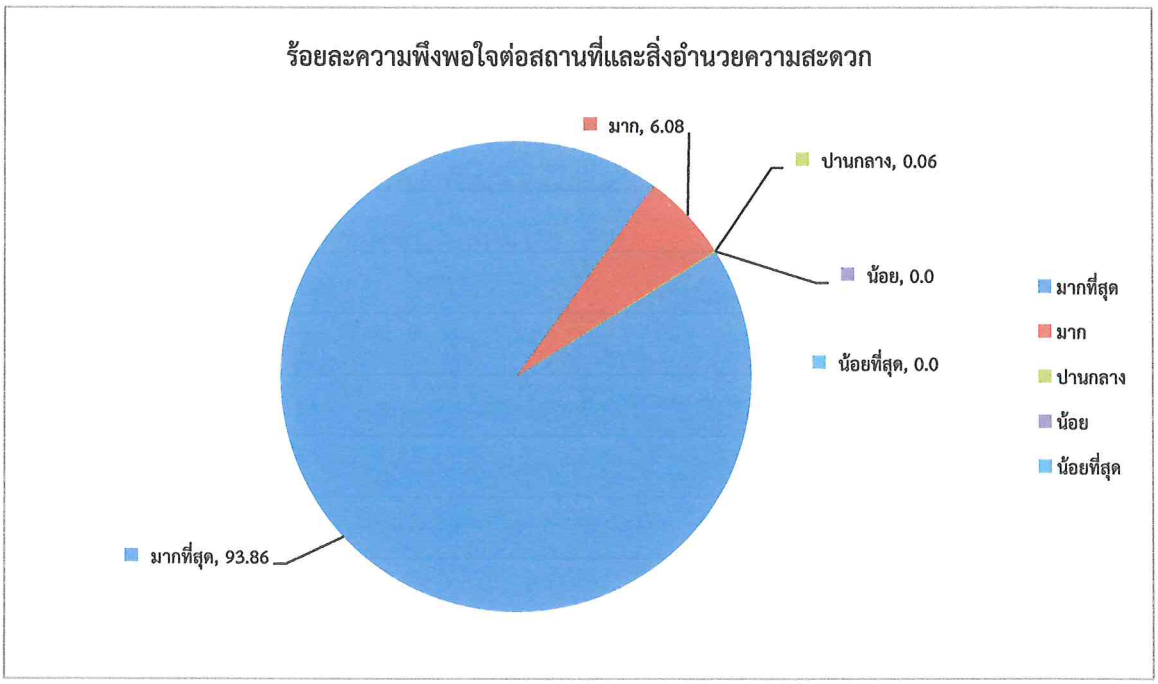

หมายเหตุ 3.1 มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน
3.2 มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ( เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ Facebook หรือLine เป็นต้น)
3.3 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน
3.4 ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม

## ผลวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

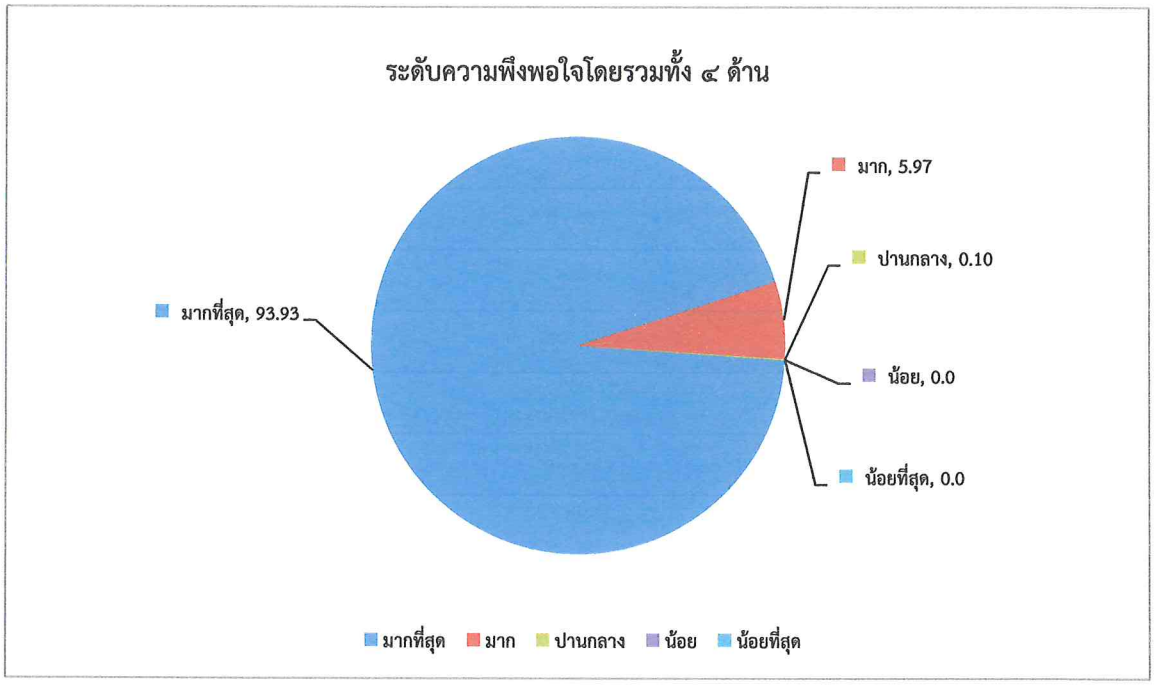





## ผลวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก



สรุปรวมผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของผู้มาใช้บริการ **โดยรวมทั้ง ๔ ด้าน**




**ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ**

-ไม่มี

**๕. สรุปรวมผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน**

๕.๑ ผลการประเมินฯ ข้อมูลผู้มาใช้บริการ พบว่า **เพศหญิง มากกว่า เพศชาย** คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๖๔, **ช่วงอายุที่มาขอใช้บริการมากที่สุดคือ ๓๖-๔๙ ปี** คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๘๐, **ระดับการศึกษาที่มาขอใช้บริการมากที่สุดคือ ปวส./อนุปริญญา** คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๙๗ และ**อาชีพที่มาขอใช้บริการมากที่สุดคือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว** คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๔๔

๕.๒ ผลการประเมินฯ เรื่องที่ขอรับบริการ พบว่า **เรื่องที่ขอรับบริการมากที่สุดคือ งานชำระภาษีทุกประเภท** คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๗๗, งานการเงิน(รับเช็ค/ทำสัญญา) คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐๒ ตามลำดับ และงานทะเบียนพานิชย์ คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๑

๕.๓ **ผลการประเมินความพึงพอใจ**ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ **ทั้ง ๔ ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๙๓**

๕.๔ **ผลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ** ไม่มี