



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหินลาด
เรื่อง รายงานผลการสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินลาด

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ มาตรา ๕๒ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวทางของ พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ โดยอย่างน้อยต้องมี หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติและการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ ของประชาชนที่สอดคล้องกับบทบัญญัติ ในหมวด ๕ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และหมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และองค์การบริหารส่วนตำบลหินลาด ได้ดำเนินจัดทำ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินลาด ประจำปี งบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานและการบริการตอบสนองความพึงพอใจในการให้บริการ ประชาชน นั้น

บัดนี้องค์การบริหารส่วนตำบลหินลาด ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหินลาด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑) เสร็จสิ้นแล้ว จึงประกาศให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๑

(นายสุรพล สารสิน)

นายองค์การบริหารส่วนตำบลหินลาด

แบบสรุปผลการสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของ องค์การบริหารส่วนตำบลหินลาด
อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถาม จำนวน 100.00 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	48	48.00	
• หญิง	52	52.00	
2. อายุ			
• ต่ำกว่า 20 ปี	8	8.00	
• 21 - 40 ปี	46	46.00	
• 41 - 60 ปี	43	43.00	
• 60 ปีขึ้นไป	3	3.00	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	20	20.00	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	64	64.00	
• ปริญญาตรี	14	14.00	
• สูงกว่าปริญญาตรี	2	2.00	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	39	39.00	
• ผู้ประกอบการ	0	0.00	
• ประชาชนผู้รับบริการ	52	52.00	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0.00	
• อื่นๆ	9	9.00	

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการประชาชน

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านเวลา										
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	54	54.00	46	46.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	50	50.00	50	50.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	58	58.00	42	42.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	52	52.00	48	48.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	53	53.00	47	47.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	50	50.00	50	50.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	49	49.00	51	51.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	51	51.00	49	49.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	47	47.00	53	53.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	57	57.00	42	42.00	1	1.00	0	0.00	0	0.00

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	55	55.00	45	45.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	55	55.00	45	45.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	60	60.00	40	40.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	50	50.00	41	41.00	9	9.00	0	0.00	0	0.00
5. ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	61	61.00	39	39.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
มีผลลัพธ์ความพึงพอใจ	ร้อยละ				90.56					

ตอนที่ 3 ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....