



รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ประจำปี พ.ศ.2564

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ
อำเภอโพนทอง จังหวัดอำนาจทอง

สรุปภาพรวม
ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1.ความนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการในครั้งนี้ เป็นการดำเนินการตาม

2. นิยาม

งานบริการ หมายถึง งานให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

3.การกำหนดเป้าหมาย

3.1 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง อ้างอิงจากสถิติจำนวนผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับในปีงบประมาณ พ.ศ.2564 รวม 150 คน

3.2 การสร้างแบบสอบถาม ปรับปรุงจากแบบสอบถามในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ โดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ (QR CODE) และได้ดำเนินการทดสอบแบบสอบถาม ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

4. การดำเนินการจัดเก็บข้อมูล

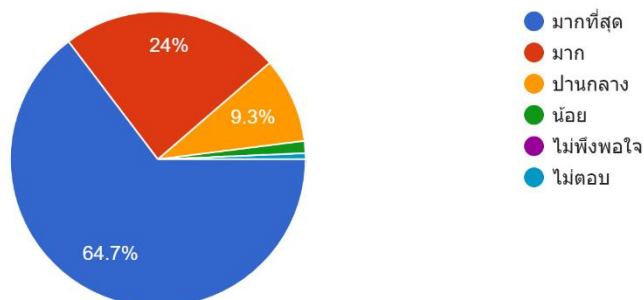
4.1 จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการโดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการสอบถามความพึงพอใจให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

สรุปการประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ประจำปี 2564

อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง

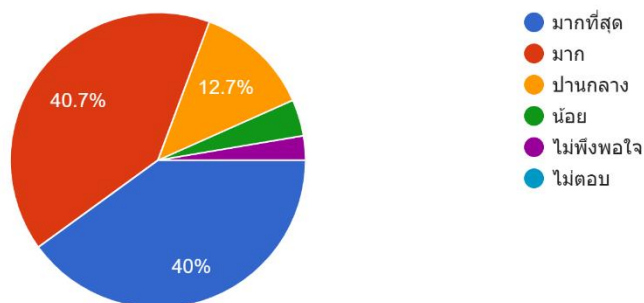
1. กล่าวทักทายต้อนรับ

คำตอบ 150 ข้อ



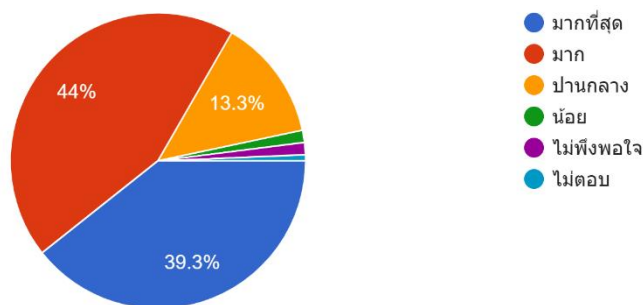
2. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม เป็นกันเอง

คำตอบ 150 ข้อ

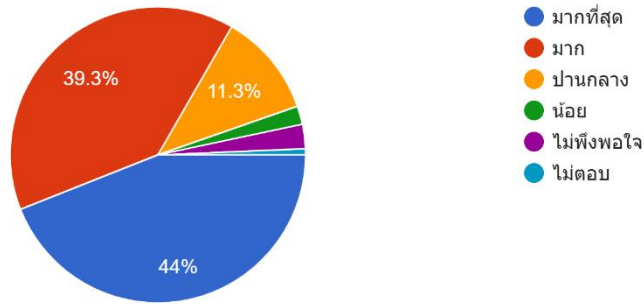


3. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ

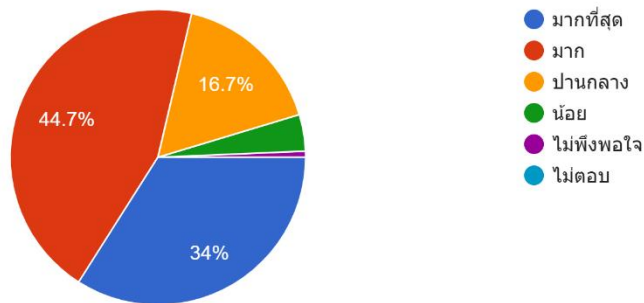
คำตอบ 150 ข้อ



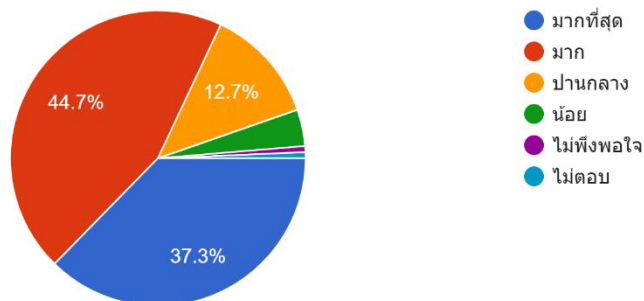
4.การให้ข้อมูล คำแนะนำรายละเอียดชัดเจน และเข้าใจง่าย
คำตอบ 150 ข้อ



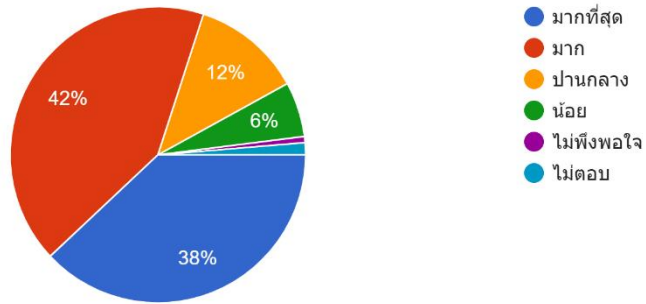
5.บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว
คำตอบ 150 ข้อ



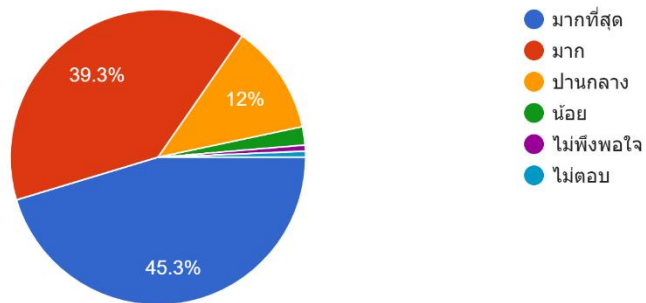
6.การให้บริการที่เป็นระบบ และมีขั้นตอนที่เหมาะสม
คำตอบ 150 ข้อ



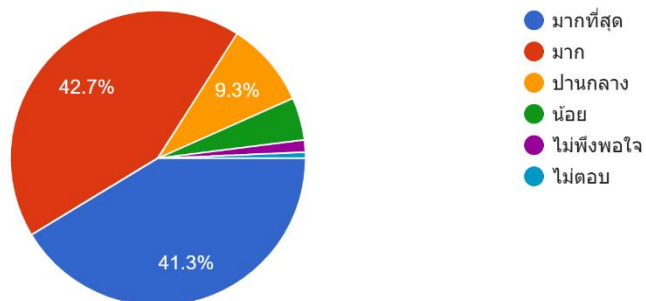
7.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม
คำตอบ 150 ข้อ



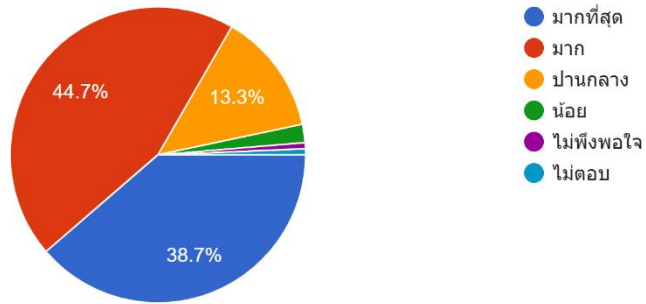
8.ให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง มีความยุติธรรม
คำตอบ 150 ข้อ



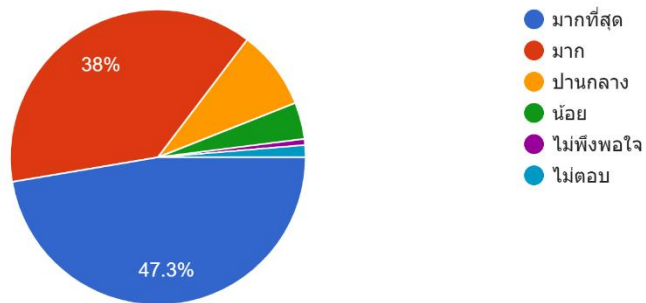
9.ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
คำตอบ 150 ข้อ



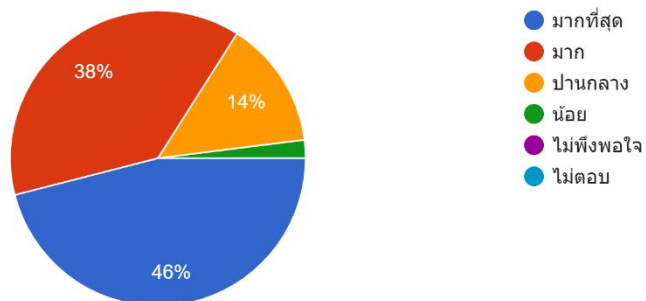
10.การแจ้งสิทธิต่างๆให้กับผู้บริการได้รับทราบ
คำตอบ 150 ข้อ



11.การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้กับผู้บริการทราบ
คำตอบ 150 ข้อ



12.สภาพแวดล้อม และสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม
คำตอบ 150 ข้อ



สรุป แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ
อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง

ตอนที่ 1 ความพึงพอใจในการให้บริการ

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ตอบ	คะแนนรวม	จำนวนแบบสอบถาม
	มากที่สุด 5 คะแนน	มาก 4 คะแนน	ปานกลาง 3 คะแนน	น้อย 2 คะแนน	ไม่พึงพอใจ 1 คะแนน			
1.กล่าวทักทายต้อนรับ	97	36	14	2	-	1	-	150
2.ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม เป็นกันเอง	60	61	19	6	4	-	-	150
3.ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	59	66	20	2	2	1	-	150
4.การให้ข้อมูล คำแนะนำ รายละเอียดชัดเจน และเข้าใจง่าย	66	59	17	3	4	1	-	150
5.บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	51	67	25	6	1	-	-	150
6.การให้บริการที่เป็นระบบ และมีขั้นตอนที่เหมาะสม	56	67	19	6	1	1	-	150
7.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	57	63	18	9	1	2	-	150
8.ให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง มีความยุติธรรม	68	59	18	3	1	1	-	150
9.ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	62	64	14	7	2	1	-	150
10.การแจ้งสิทธิต่างๆให้กับผู้บริการได้รับทราบ	58	67	20	3	1	1	-	150
11.การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้กับผู้รับบริการทราบ	71	57	13	6	1	2	-	150
12.สภาพแวดล้อม และสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	69	57	21	3	-	-	-	150
รวม	774	723	218	56	18	11	-	-
ร้อยละ	43	40	12	3	1	1	-	-

ตอนที่ 2 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ต้องการที่นั่งรอคอยในระหว่างมาติดต่อราชการ

RQ CODE การประเมินความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการ



องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับหรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป