



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง (โทร. ๐-๕๔๘๒-๕๑๙๗)

ที่ ลป ๗๕๒๐๑/-

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้น เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง เพื่อนำข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นของประชาชนมาปรับปรุง แก้ไขการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

จึงขอรายงานผลการสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)		
	พอใจมาก	พอใจ	ไม่พอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๑๑.๕	๘๑.๐	๗.๕
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	๔.๕	๙๕.๕	๐.๐
๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๑๗.๕	๘๐.๐	๒.๕
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๘๒.๕	๑๗.๕	๐.๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๑๐.๕	๘๖.๕	๓.๐
๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๑๓.๐	๘๗.๐	๐.๐
๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๒๑.๕	๗๓.๕	๕.๐
๘. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๕.๕	๙๑.๐	๓.๕
๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๙๕.๕	๔.๕	๐.๐
ด้านคุณภาพการให้บริการ			
๑๐. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๓๘.๕	๖๑.๕	๐.๐
๑๑. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	๒๐.๕	๗๙.๕	๐.๐
๑๒. ผลการให้บริการในภาพรวม	๒๓.๕	๗๒.๕	๔.๐
รวม	๒๘.๗๑	๖๙.๑๗	๒.๑๒

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

๑. เจ้าหน้าที่บางคนให้ข้อมูลไม่ชัดเจน ทำให้ต้องเดินทางมายื่นเอกสารหลายครั้ง
๒. บางครั้งมาติดต่อเจ้าหน้าที่แต่ไม่เจอเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรง



(นางสาวอรรทัย เทพรักษาถาชัย)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง

.....
.....
.....



(นายยีน กันทะมุล)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง

.....
.....
.....



(นายสะอาด เป็นกล)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง