



องค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา
อำเภอเสนา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา



การประเมินผลความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ประจำปี พ.ศ. 2563

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

เรื่อง	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	1
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	2
ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ	7
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	9
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ	11
ภาคผนวก	12
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	13
ภาคผนวก ข คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา	17

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา อำเภอสวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา อำเภอสวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวนทั้งสิ้น 50 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการวิเคราะห์

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา อำเภอสวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.60 และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ 9 โดยแสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

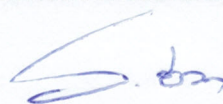
1. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก - มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก - มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92
3. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก - มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก - มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94
5. ความพึงพอใจต่อการควบคุม/ป้องกัน การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019(COVID-19) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มาก - มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

ผลการสำรวจ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา อำเภอสวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีปัจจัยที่ครบถ้วนก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ แต่มีสิ่งสมควรปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. ควรเพิ่มจุดให้บริการอินเทอร์เน็ตตำบลสำหรับบริการประชาชนโดยเฉพาะ เพื่อให้เด็กและเยาวชนสามารถเข้ามาสืบค้นข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว
2. ควรเปิดบริการในช่วงวันหยุดหรือหลังเลิกงาน
3. ควรให้มีการประชาสัมพันธ์การได้รับสิทธิต่างๆ ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง
4. ควรจัดทำแบบแสดงขั้นตอนการขออนุญาตก่อสร้าง และเอกสารหลักฐานที่ต้องนำมายื่น

รับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล



(นางสาวรัชณีย์ ยิ่งยง)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา

องค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา ได้ประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ตุลาคม 2562 – กันยายน 2563) โดยประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะกับประชาชนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน โดยผลสรุปแยกหัวข้อตามแบบสอบถาม 4 ส่วน ดังนี้

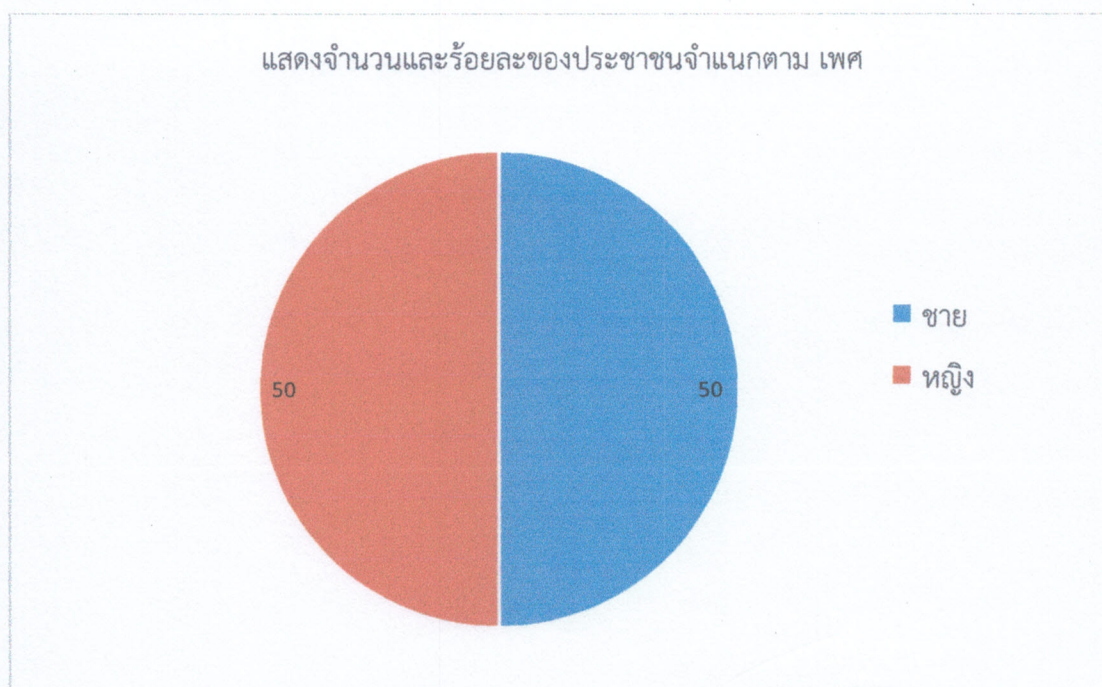
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

1. แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนจำแนกตาม เพศ
2. แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนจำแนกตาม อายุ
3. แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนจำแนกตาม สถานภาพ
4. แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนจำแนกตาม ระดับการศึกษา
5. แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนจำแนกตาม อาชีพ

ตารางที่ 1. แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนจำแนกตาม เพศ

เพศ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ชาย	25	50.00
หญิง	25	50.00
รวม	50	100.00

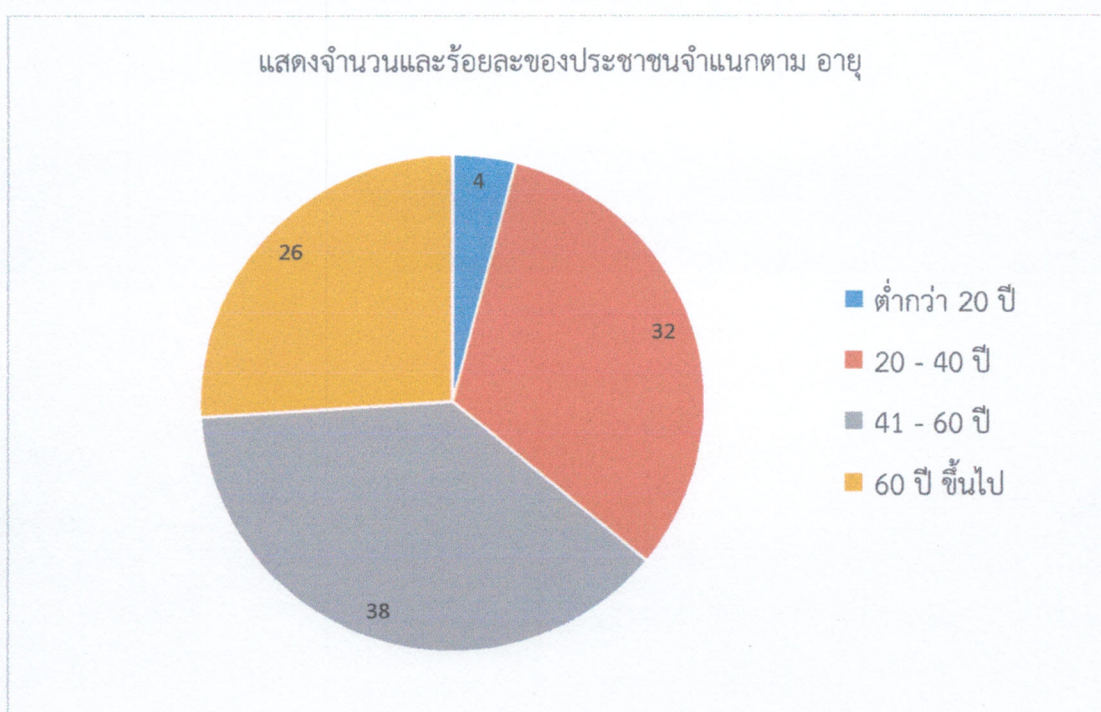
จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งชายและหญิง มีจำนวนในอัตราส่วนที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 50.00



ตารางที่ 2. แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนจำแนกตาม อายุ

อายุ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	2	4.00
20 – 40 ปี	16	32.00
41 – 60 ปี	19	38.00
60 ปี ขึ้นไป	13	26.00
รวม	50	100.00

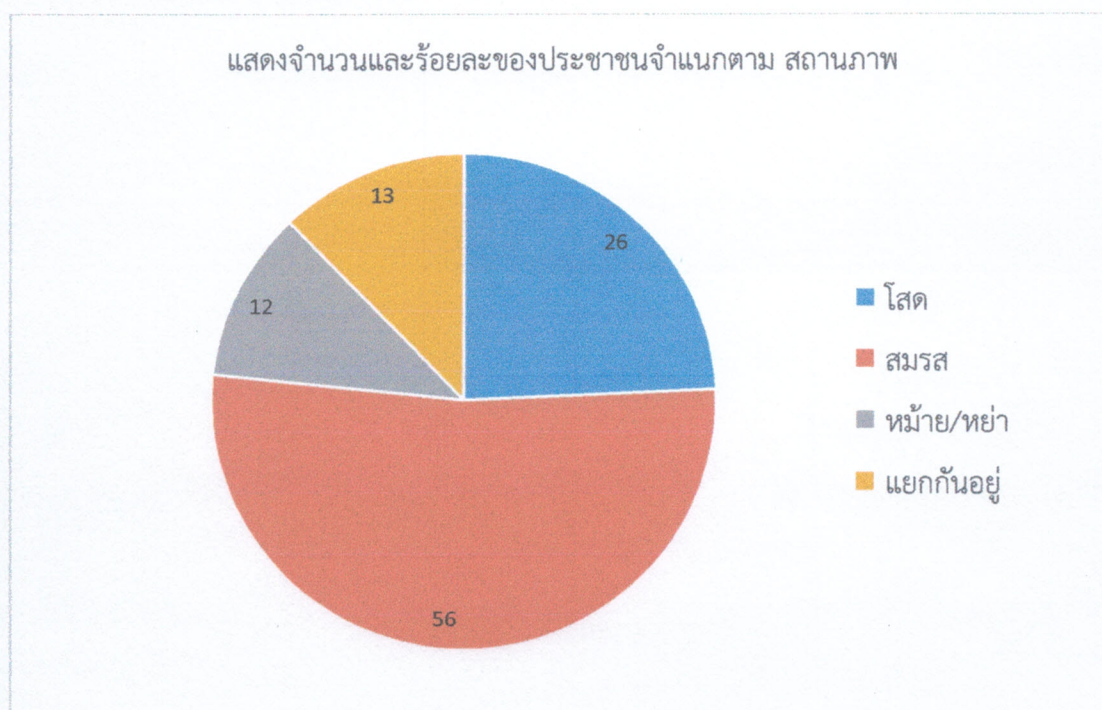
จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 41 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมา มีอายุระหว่าง 20 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.00 และอายุ 60 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 26.00 กับอายุ ต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ



ตารางที่ 3. แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนจำแนกตาม สถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
โสด	13	26.00
สมรส	28	56.00
หม้าย/หย่า	6	12.00
แยกกันอยู่	3	6.00
รวม	50	100.00

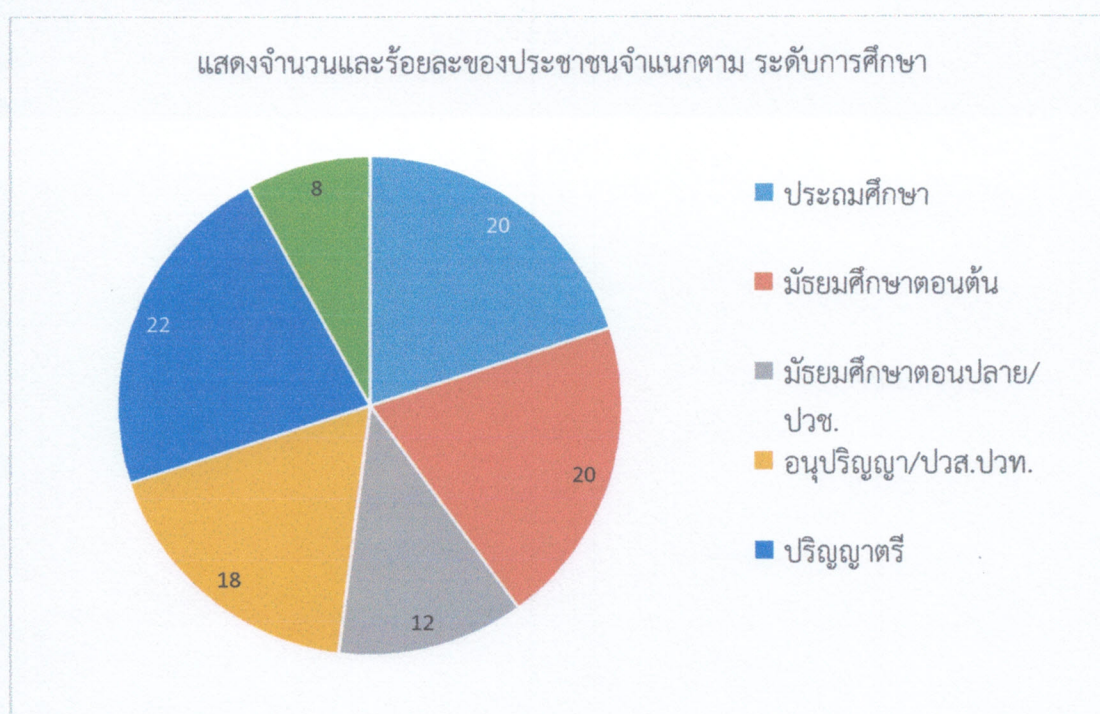
จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 56.00 รองลงมา คือโสด คิดเป็นร้อยละ 26.00 และหม้าย/หย่า คิดเป็นร้อยละ 6.00 กับแยกกันอยู่ คิดเป็น ร้อยละ 6.00 ตามลำดับ



ตารางที่ 4. แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนจำแนกตาม ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	10	20.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	10	20.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	6	12.00
อนุปริญญา/ปวส.ปวท.	9	18.00
ปริญญาตรี	11	22.00
สูงกว่าปริญญาตรี	4	8.00
รวม	50	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 22.00 รองลงมาคือระดับประถมศึกษาและระดับมัธยมศึกษาในจำนวนที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และระดับอนุปริญญา/ปวส.ปวท. คิดเป็นร้อยละ 18.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 12.00 กับระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 8.00 ตามลำดับ

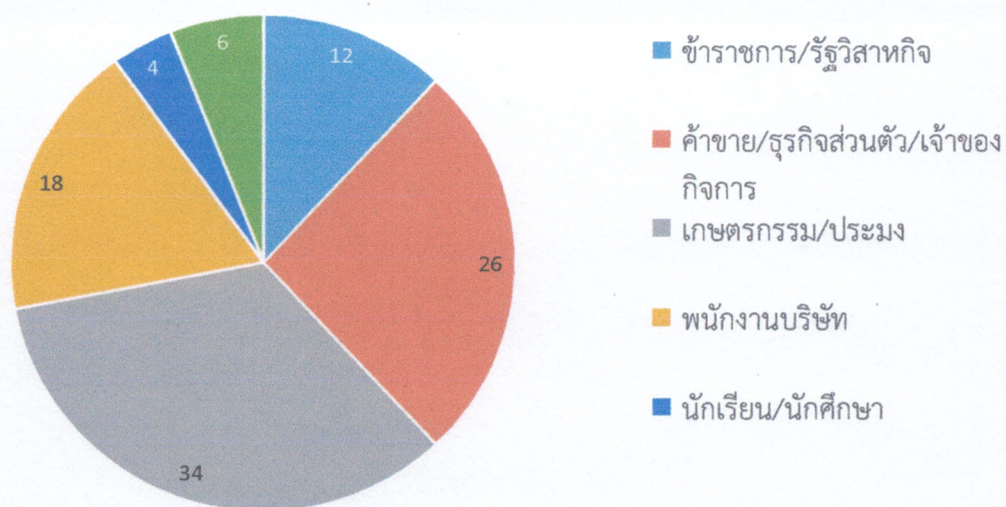


ตารางที่ 5. แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนจำแนกตาม อาชีพ

อาชีพ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	6	12.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	13	26.00
เกษตรกรรม/ประมง	17	34.00
พนักงานบริษัท	9	18.00
นักเรียน/นักศึกษา	2	4.00
อื่นๆ ระบุ.....	3	6.00
รวม	50	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพเกษตรกรรม/ประมง คิดเป็นร้อยละ 34.00 รองลงมาคืออาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 26.00 และอาชีพพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 18.00 อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 12.00 อาชีพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 6.00 กับอาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนจำแนกตาม อาชีพ



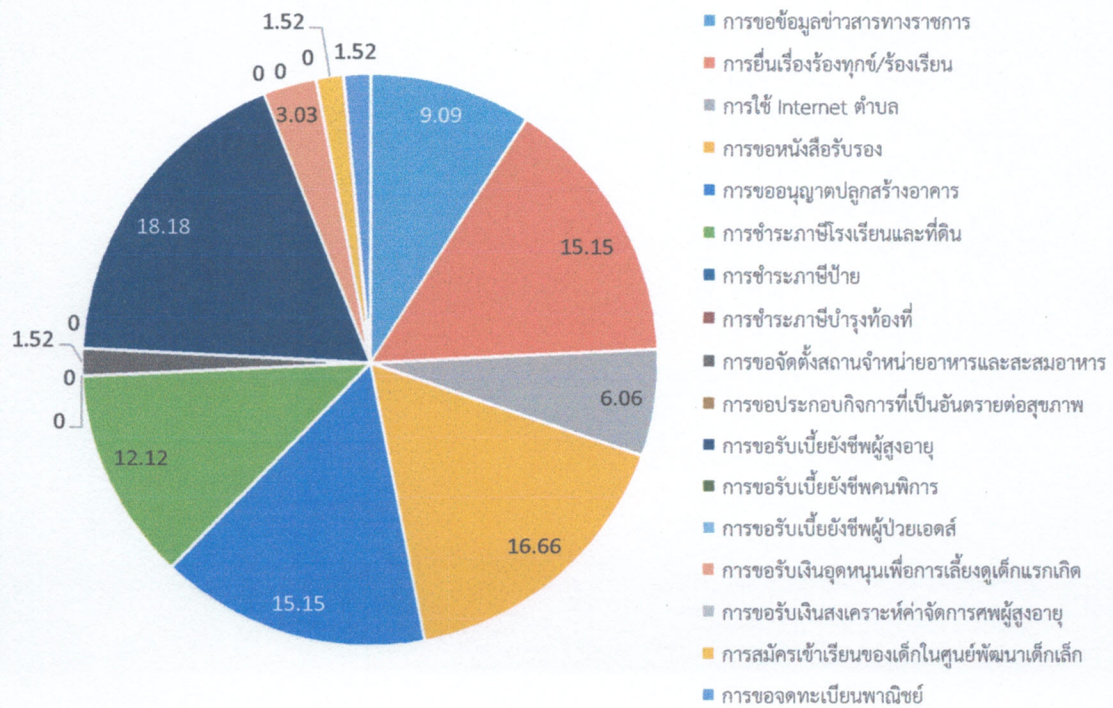
ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

ตารางที่ 6. แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทกิจกรรมที่ขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)

ประเภทบริการ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	6	9.09
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	10	15.15
การใช้ Internet ตำบล	4	6.06
การขอหนังสือรับรอง	11	16.66
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	10	15.15
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	8	12.12
การชำระภาษีป้าย	-	-
การชำระภาษีบำรุงท้องที่	-	-
การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	1	1.52
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	-	-
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	12	18.18
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	-	-
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	-	-
การขอรับเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	2	3.03
การขอรับเงินสงเคราะห์ค่าจัดการศพผู้สูงอายุ	-	-
การสมัครเข้าเรียนของเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	1	1.52
การขอจดทะเบียนพาณิชย์	1	1.52
อื่นๆ (ระบุ).....	-	-
รวม	66	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เข้ามาใช้บริการการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 18.18 รองลงมาคือการขอหนังสือรับรอง คิดเป็นร้อยละ 16.66 และการยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ในจำนวนที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 15.15 การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน คิดเป็นร้อยละ 12.12 การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ คิดเป็นร้อยละ 9.09 การใช้ Internet ตำบล คิดเป็นร้อยละ 6.06 การขอรับเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด คิดเป็นร้อยละ 3.03 กับ การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร การสมัครเข้าเรียนของเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และ การขอจดทะเบียนพาณิชย์ ในจำนวนที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.52 ตามลำดับ

แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทกิจกรรมที่ขอรับบริการ



ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

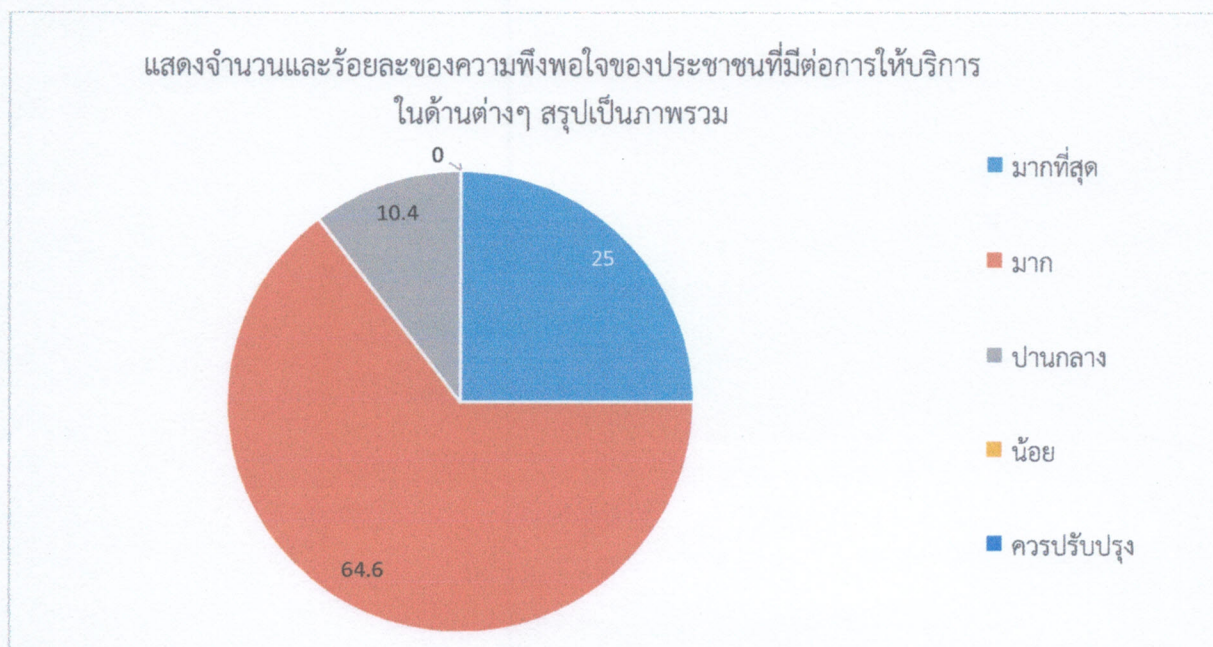
ตารางที่ 7. แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา ซึ่งมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
1. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
ช่องทางการให้บริการ ณ ที่ตั้งสำนักงาน	15 30.00	30 60.00	5 10.00	0 0.00	0 0.00
ช่องทางการให้บริการในช่องทางออนไลน์	8 16.00	30 60.00	7 14.00	0 0.00	0 0.00
ช่องทางการให้บริการทางโทรศัพท์	10 20.00	35 70.00	5 10.00	0 0.00	0 0.00
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	12 24.00	33 66.00	5 10.00	0 0.00	0 0.00
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	12 24.00	33 66.00	5 10.00	0 0.00	0 0.00
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ชัดเจนและแนะนำการช่วยแก้ปัญหาได้อย่าง เหมาะสม	15 30.00	30 60.00	5 10.00	0 0.00	0 0.00
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่แฉงคิว ไม่เห็นแก่พวกพ้อง ไม่ ร้องขอสิ่งตอบแทน	15 30.00	33 66.00	2 4.00	0 0.00	0 0.00
3. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก	8 16.00	33 66.00	9 18.00	0 0.00	0 0.00
ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	9 18.00	36 72.00	5 10.00	0 0.00	0 0.00
ไม่เรียกใช้เอกสารที่เกินความจำเป็น	8 16.00	34 68.00	8 16.00	0 0.00	0 0.00
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
มีการต้อนรับดูแลประชาชนที่มาติดต่อราชการ	12 24.00	32 64.00	6 12.00	0 0.00	0 0.00
มีการอำนวยความสะดวกด้านเอกสาร	13 26.00	33 66.00	4 8.00	0 0.00	0 0.00
การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	12 24.00	31 62.00	7 14.00	0 0.00	0 0.00
มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบ ในการบริการข้อมูล สารสนเทศ	13 26.00	32 64.00	5 10.00	0 0.00	0 0.00

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	8 16.00	39 78.00	3 6.00	0 0.00	0 0.00
อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	19 38.00	29 58.00	2 4.00	0 0.00	0 0.00
5. ความพึงพอใจในการควบคุม/ป้องกัน การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019(COVID-19)					
มีการประชาสัมพันธ์และให้คำแนะนำในการปฏิบัติตนได้อย่างถูกต้องเหมาะสม	8 16.00	30 60.00	7 14.00	0 0.00	0 0.00
ติดตั้งจุดคัดกรอง อาทิ เครื่องวัดอุณหภูมิ,เจลแอลกอฮอล์ล้างมือ ฯลฯ	15 30.00	27 54.00	3 6.00	0 0.00	0 0.00
มีหน้ากากผ้า หรือ หน้ากากอนามัยไว้บริการ (ฟรี)	14 28.00	32 64.00	4 8.00	0 0.00	0 0.00
มีการดูแลทำความสะอาด อาคาร สถานที่ และจุดรับบริการ อย่างสม่ำเสมอ	19 38.00	29 58.00	2 4.00	0 0.00	0 0.00
ความพึงพอใจในภาพรวม	12.50 25.00	32.30 64.60	5.20 10.40	0 0.00	0 0.00

จากตารางที่ 7 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ในด้านต่างๆ สรุปเป็นภาพรวมได้ดังนี้ ประชาชนมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.00 ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 64.60 ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 10.40 ระดับน้อยและควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 0.00



ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

1. ควรเพิ่มจุดให้บริการอินเทอร์เน็ตสำหรับประชาชนโดยเฉพาะ เพื่อให้เด็กและเยาวชนสามารถเข้ามาสืบค้นข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว
2. ควรเปิดบริการในช่วงวันหยุดหรือหลังเลิกงาน
3. ควรให้มีการประชาสัมพันธ์การได้รับสิทธิต่างๆ ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง
4. ควรจัดทำแบบแสดงขั้นตอนการขออนุญาตก่อสร้าง และเอกสารหลักฐานที่ต้องนำมายื่น

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

**แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา ประจำปีงบประมาณ 2563**

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

- | | | |
|------------------|---|---|
| 1. เพศ | ☐ ชาย | ☐ หญิง |
| 2. อายุ | ☐ ต่ำกว่า 20 ปี | ☐ 20 – 40 ปี |
| | ☐ 41 – 60 ปี | ☐ 60 ปีขึ้นไป |
| 3. สถานภาพ | ☐ โสด | ☐ สมรส |
| | ☐ หม้าย/หย่า | ☐ แยกกันอยู่ |
| 4. ระดับการศึกษา | ☐ ประถมศึกษา | ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น |
| | ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | ☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท. |
| | ☐ ปริญญาตรี | ☐ สูงกว่าปริญญาตรี |
| 5. อาชีพ | ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ |
| | ☐ เกษตรกรรม/ประมง | ☐ พนักงานบริษัท |
| | ☐ นักเรียน/นักศึกษา | ☐ อื่นๆ ระบุ..... |

ส่วนที่ 2 : เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|---|---|
| ☐ การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ
☐ การใช้ Internet ตำบล
☐ การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
☐ การชำระภาษีป้าย
☐ การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร
☐ การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
☐ การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ
☐ การขอรับเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
☐ การขอรับเงินสงเคราะห์ค่าจัดการศพผู้สูงอายุ
☐ การสมัครเข้าเรียนของเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
☐ อื่นๆ (ระบุ)..... | ☐ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
☐ การขอหนังสือรับรอง
☐ การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน
☐ การชำระภาษีบำรุงท้องที่
☐ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
☐ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ
☐ การขอจดทะเบียนพาณิชย์ |
|---|---|

ส่วนที่ 3 : ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
1. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
ช่องทางการให้บริการ ณ ที่ตั้งสำนักงาน					
ช่องทางการให้บริการในช่องทางออนไลน์					
ช่องทางการให้บริการทางโทรศัพท์					

มีต่อด้านหลัง

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน และแนะนำการช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม					
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่แสวงคิว ไม่เห็นแก่พวกพ้อง ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน					
3. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก					
ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
ไม่เรียกใช้เอกสารที่เกินความจำเป็น					
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
มีการต้อนรับดูแลประชาชนที่มาติดต่อราชการ					
มีการอำนวยความสะดวกด้านเอกสาร					
การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม					
มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบ ในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					
5. ความพึงพอใจในการควบคุม/ป้องกัน การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)					
มีการประชาสัมพันธ์และให้คำแนะนำในการปฏิบัติตน ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม					
ติดตั้งจุดคัดกรอง อาทิ เครื่องวัดอุณหภูมิ , เจลแอลกอฮอล์ล้างมือ ฯลฯ					
มีหน้ากากผ้า หรือ หน้ากากอนามัยไว้บริการ (ฟรี)					
มีการดูแลทำความสะอาด อาคาร สถานที่ และจุดรับบริการ อย่างสม่ำเสมอ					

ส่วนที่ 4 : ท่านคิดว่า อบต. ควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
☐ ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก
☐ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน ☐ ด้านบริการงานสวัสดิการสังคม
☐ ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา
☐ ด้านบริการการรับชำระภาษี ☐ ด้านบริการการอนุญาตก่อสร้างอาคาร
☐ อื่นๆ (ระบุ)

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

- ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ -



ภาคผนวก ข
คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา