



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลมะรุ่ย.....

ที่ พง ๗๔๒๐๑/๕๗๖.....วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๕.....

เรื่อง.....รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลมะรุ่ย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลมะรุ่ย

ตามที่ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลมะรุ่ย ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลมะรุ่ย เกี่ยวกับการขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ และคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการประกอบการพิจารณาพัฒนาและปรับปรุงการบริการให้ตามความต้องการของประชาชน นั้น

ในการนี้ เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะรุ่ยเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลมะรุ่ย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามสรุปผลการประเมินฯ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ฉัตรดา

(นางสาวสุพัตรา เทศกุล)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ข้อเสนอแนะ/ข้อพิจารณา

ไม่ตรงตาม

มีมาก

(นางสาวณัฐริณี มีมาก)

หัวหน้าสำนักงานปลัด

ข้อเสนอแนะ/ข้อพิจารณา

ไม่ตรงตาม

(นายสุชล บำรุง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมะรุ่ย

ข้อเสนอแนะ/ข้อพิจารณา

(นายมนตรี พลันการ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมะรุ่ย

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบล
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สุก
อำเภอทับปุด จังหวัดพิจิตร



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะรุ่ย อำเภอทับปุด จังหวัดพังงา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลมะรุ่ย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการดำเนินงานของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนชาวตำบลมะรุ่ยที่มาใช้บริการ จำนวน ๕๐ คน ระยะเวลา ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ เครื่องมือเครื่องใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์และผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๖ ข้อ

ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๗ ข้อ

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ จำนวน ๓ ข้อ

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ดังนี้

ระดับ ๑ หมายถึง พอใจน้อยที่สุด

ระดับ ๒ หมายถึง พอใจน้อย

ระดับ ๓ หมายถึง พอใจปานกลาง

ระดับ ๔ หมายถึง พอใจมาก

ระดับ ๕ หมายถึง พอใจมากที่สุด

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๒๑	๔๒
หญิง	๒๙	๕๘
รวม	๕๐	
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐
๒๐ - ๔๐ ปี	๑๒	๒๔
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๐	๔๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๘	๓๖
รวม	๕๐	๑๐๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๐	๒๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๒	๔๔
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๔	๘
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๑๓	๒๖
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๒
รวม	๕๐	๑๐๐
อาชีพ		
นักศึกษา	๒	๔
ข้าราชการ	๑๑	๒๒
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	๒	๔
เกษตรกร	๒๗	๕๔
ธุรกิจส่วนตัว	๘	๑๖
อื่นๆ	๐	๐
รวม	๕๐	๑๐๐
งานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการ		
ขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๑	๒
ยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๐	๐
ขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ	๒๐	๔๐
ขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๐	๐
จดทะเบียนพาณิชย์	๑	๒
ชำระภาษี ค่าน้ำประปา ค่าขยะ ฯลฯ	๒๓	๔๖
ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๕	๑๐
อื่นๆ	๐	๐
รวม	๕๐	๑๐๐

จากตอนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะรุ่ย ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๕๐ คน ส่วนใหญ่เป็น เพศ หญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๘ อายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๐ ระดับการศึกษาสูงสุด คือ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๔ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่ เป็น เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๔ งานที่มาติดต่อขอรับบริการส่วนใหญ่ คือ ชำระภาษี ค่าน้ำประปา ค่าขยะ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๔๖ รองลงมา คือ ขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๔๐

๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๓๕	๗	๘	๐	๐
๒. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	๓๕	๙	๖	๐	๐
๓. มีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	๓๖	๖	๘	๐	๐
๔. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	๔๐	๖	๕	๐	๐
๕. การรับบริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวกรวดเร็ว	๓๓	๑๕	๒	๐	๐
๖. มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจนและเหมาะสม	๓๒	๑๔	๔	๐	๐
	๒๑๑	๕๗	๓๒	๐	๐
ร้อยละ	๗๐.๓๓	๑๙.๐๐	๑๐.๖๗	๐	๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๗. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๓๔	๑๒	๔	๐	๐
๘. มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี	๓๓	๑๗	๐	๐	๐
๙. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีอัธยาศัยดีให้คำแนะนำหรือช่วย ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔๐	๗	๓	๐	๐
๑๐. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและมีความพร้อมในการ ให้บริการ	๓๖	๙	๕	๐	๐
๑๑. มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่	๔๒	๖	๒	๐	๐
รวม	๑๘๕	๕๑	๑๔	๐	๐
ร้อยละ	๗๔.๐๐	๒๐.๔๐	๕.๖๐	๐	๐

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๒. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔๕	๕	๐	๐	๐
๑๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๓๒	๗	๑๑	๐	๐
๑๔. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๓๓	๙	๘	๐	๐
๑๕. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	๔๑	๕	๔	๐	๐
๑๖. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ เครื่องมือ	๓๖	๑๑	๓	๐	๐
๑๗. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อ การติดต่อใช้บริการ	๓๑	๑๐	๙	๐	๐
๑๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๓๔	๑๐	๖	๐	๐
รวม	๒๕๒	๕๗	๔๑	๐	๐
ร้อยละ	๗๒.๐๐	๑๖.๒๙	๑๑.๗๑	๐	๐
ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๑๙. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๓๖	๖	๘	๐	๐
๒๐. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	๓๕	๘	๗	๐	๐
๒๑. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๓๙	๒	๙	๐	๐
รวม	๑๑๐	๑๖	๒๔	๐	๐
ร้อยละ	๗๓.๓๓	๑๐.๖๗	๑๖.๐๐	๐	๐

จากตอนที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลมะรุ่ย ในภาพรวม รายด้าน มีดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๐.๓๓
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๑๙.๐๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๐.๖๗
- พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๐.๐๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๔.๐๐
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๒๐.๔๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๕.๖๐
- พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๐.๐๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๒.๐๐
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๑๖.๒๙
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๑.๗๑
- พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๐.๐๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๓.๓๓
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๑๐.๖๗
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๖
- พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๐.๐๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะรุ่ย

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะรุ่ย โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

- มีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๒.๔๒, พึงพอใจมาก ร้อยละ ๑๖.๕๙, พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๐.๙๙, พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๐.๐๐ และพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐ ระดับความพึงพอใจที่มากที่สุดคือ ระดับ ๕ (พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๒.๔๒)

จุดเด่นของการให้บริการ

๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ
๒. มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่
๓. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ
๔. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีอัธยาศัยดีให้คำแนะนำหรือช่วย ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี
๕. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม

ข้อเสนอแนะ

- ๑.
- ๒.



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ (ระบบอิเล็กทรอนิกส์)
ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะรุ่ย อำเภอทับปุด จังหวัดพังงา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๕๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ภาพรวมของผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

ชาย	จำนวน ๑๖ คน
หญิง	จำนวน ๓๔ คน

๒. อายุ

ต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน ๑ คน
๒๐ - ๒๙ ปี	จำนวน ๑๓ คน
๓๐ - ๓๙ ปี	จำนวน ๑๗ คน
๔๐ - ๔๙ ปี	จำนวน ๑๕ คน
๕๐ - ๕๙ ปี	จำนวน ๓ คน
๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน ๑ คน

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด

ประถมศึกษา	จำนวน ๒ คน
มัธยมศึกษา	จำนวน ๑๓ คน
อนุปริญญา	จำนวน ๙ คน
ปริญญาตรี	จำนวน ๒๔ คน
สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๒ คน

๔. อาชีพ

รับราชการ - รัฐวิสาหกิจ	จำนวน ๒๓ คน
พนักงานจ้างบริษัท	จำนวน ๑ คน
รับจ้าง / เกษตรกร	จำนวน ๑๑ คน
ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๓ คน
นักเรียน / นักศึกษา	จำนวน ๑ คน
อื่นๆ	จำนวน ๑๑ คน

ตอนที่ ๒ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ ที่เห็นได้ง่าย	๒๗	๑๙	๔	๐	๐
๒. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๑๘	๒๑	๑๑	๐	๐
๓. ระยะเวลาการได้รับบริการ	๑๗	๒๕	๘	๐	๐
๔. ความสุภาพในการให้บริการ	๑๙	๒๘	๓	๐	๐
๕. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๑๙	๒๒	๙	๐	๐
๖. การจัดสถานที่รอให้บริการ	๒๖	๒๑	๓	๐	๐
๗. มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๒๕	๑๘	๗	๐	๐
๘. ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๒๔	๒๐	๖	๐	๐
๙. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ฯลฯ	๓๐	๑๗	๓	๐	๐
๑๐. การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๒๓	๒๔	๓	๐	๐

ตอนที่ ๓ ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่นๆ

อยากให้มีมุมหนังสือและวารสารที่ดีกว่าที่มีอยู่ เพื่อนบริการประชาชนระหว่างรอในการติดต่อราชการ.....

.....

.....

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะรุ่ย อำเภอทับปุด จังหวัดพังงา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ○ ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริง

๑. เพศ

- ชาย หญิง

๒. อายุ

- ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๐ - ๔๐ ปี ๔๑ - ๖๐ ปี ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษา

- ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 สูงกว่าปริญญาตรี

๔. อาชีพ

- นักศึกษา ข้าราชการ พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ
 เกษตรกร ธุรกิจส่วนตัว อื่นๆ ระบุ.....

๕. งานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการ

๑. ขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ
 ๒. ยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
 ๓. ขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ
 ๔. ขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
 ๕. จัดทะเบียนพาณิชย์
 ๖. ชำระภาษี ค่าน้ำประปา ค่าขยะ ฯลฯ
 ๗. ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
 ๘. อื่นๆ ระบุ.....

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ
--------------	------------------

	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
๒. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
๓. มีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
๔. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม เสมอภาคเท่าเทียม					
๕. การรับบริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวกรวดเร็ว					
๖. มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจน และเหมาะสม					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๗. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)					
๘. มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี					
๙. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีอัธยาศัยดีให้คำแนะนำหรือช่วย ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
๑๐. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการ ให้บริการ					
๑๑. มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๒. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๑๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
๑๔. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๑๕. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
๑๖. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ เครื่องมือ					
ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑๗. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
๑๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๑๙. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
๒๐. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์					
๒๑. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการ

.....

.....

.....

.....