



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง(สำนักปลัด)

ที่ ชย ๗๑๕๐๑/

วันที่ ๓ ธันวาคม ๒๕๖๓

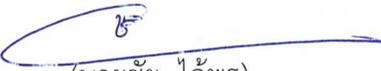
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง

เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง เป็นไปด้วยความเรียบร้อย สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ มาเพื่อพิจารณาสั่งการดำเนินการเผยแพร่ให้ประชาชนทราบโดยปิดประกาศประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป รายละเอียดปรากฏตามสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ที่แนบมาด้วยนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)


(นายชัย ได้พร)

ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน

(ลงชื่อ)



(นางสาววิษุตา กระจ่างศรี)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง

- ๗๑๖

(ลงชื่อ)



(นางพิรภัรัตน์ เกษมนวกุล)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง

๗๒๖

(ลงชื่อ)



(นางสมควร คลังระหัด)

ผู้อำนวยการกองคลัง

รักษาราชการแทนปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง..... ครบ

.....



(นายสุรัตน์ จันทราศรี)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง

✓

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ
ในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓



องค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง
อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓**

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เป็นกระบวนการวัดผลการบริหารและปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง ว่ามีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจและความคุ้มค่าของภารกิจ ว่าตรงตามเป้าหมายภารกิจหรือไม่ ซึ่งการประเมินดังกล่าวจะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินการเพื่อเสนอแนวทางแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติงาน เสนอให้ผู้บริหารพิจารณาผลการประเมินและสั่งการในการที่จะนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการเสนอแนวทางปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการและพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ท้ายที่สุดนี้ต้องขอขอบคุณประชาชน ที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เพื่อนำมาซึ่งผลสรุปความพึงพอใจในครั้งนี้

กลุ่มประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพและเป็นประชาชนที่มาติดต่อราชการและใช้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสงจำนวน ๑๐๐ คน

ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๒- กันยายน ๒๕๖๓

แบบสอบถาม(เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ)

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถาม ๓ ตอน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีจำนวน ๕ ข้อ

ด้านที่ ๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีจำนวน ๕ ข้อ

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีจำนวน ๘ ข้อ

ด้านที่ ๔ ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ มีจำนวน ๓ ข้อ

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ ดังนี้

ระดับ ๕ หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
ระดับ ๔ หมายถึง	พึงพอใจมาก
ระดับ ๓ หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
ระดับ ๒ หมายถึง	พึงพอใจน้อย
ระดับ ๑ หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง ได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๔๒	๔๒
หญิง	๕๘	๕๘
รวม	๑๐๐	๑๐๐
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๑	๑๑
๒๑-๔๐ ปี	๓๑	๓๑
๔๑-๖๐ ปี	๓๕	๓๕
๖๐ ปีขึ้นไป	๓๑	๓๑
รวม	๑๐๐	๑๐๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๖๕	๖๕
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๓๑	๓๑
ปริญญาตรี	๓	๓
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๑
รวม	๑๐๐	๑๐๐
อาชีพ		
นักศึกษา	๑๑	๑๑
ข้าราชการ	๖	๖
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	๑๖	๑๖
เกษตรกร	๖๔	๖๔
ธุรกิจส่วนตัว	๓	๓
อื่นๆ	-	-
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตอนที่ ๑ พบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๐ มีอายุระหว่าง ๔๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ ระดับการศึกษาสูงสุดคือประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐๐

๒.ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ										รวม
	พึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ	พึงพอใจมาก	ร้อยละ	พึงพอใจปานกลาง	ร้อยละ	พึงพอใจน้อย	ร้อยละ	พึงพอใจน้อยที่สุด	ร้อยละ	
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๒๑	๒๑	๗๐	๗๐	๙	๙	๐	๐	๐	๐	๑๐๐
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว											
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๒	๒๒	๖๙	๖๙	๕	๕	๔	๔	๐	๐	๑๐๐
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๒๖	๒๖	๗๐	๗๐	๔	๔	๐	๐	๐	๐	๑๐๐
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๒๕	๒๕	๗๐	๗๐	๓	๓	๒	๒	๐	๐	๑๐๐
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๒๔	๒๔	๗๔	๗๔	๒	๒	๐	๐	๐	๐	๑๐๐
รวมเฉลี่ยร้อยละ		๒๓.๖๐		๗๐.๖๐		๔.๖๐		๑.๒๐	๐	๐	๑๐๐

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ										รวม
	พึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ	พึงพอใจมาก	ร้อยละ	พึงพอใจปานกลาง	ร้อยละ	พึงพอใจน้อย	ร้อยละ	พึงพอใจน้อยที่สุด	ร้อยละ	
๒.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ๒.๑ มีความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการเป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/ อัธยาศัยดี	๒๔	๒๔	๖๕	๖๕	๗	๗	๔	๔	๐	๐	๑๐๐
๒.๒ ความเหมาะสมในการ แต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๒๕	๒๕	๗๐	๗๐	๒	๒	๒	๒	๑	๐	๑๐๐
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ มี ความรู้ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อ ซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๒๗	๒๗	๖๘	๖๘	๕	๕	๐	๐	๐	๐	๑๐๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อ ผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๕	๒๕	๖๔	๖๔	๖	๖	๓	๓	๒	๐	๑๐๐
๕.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๒๓	๒๓	๗๐	๗๐	๕	๕	๒	๒	๐	๐	๑๐๐
รวมเฉลี่ยร้อยละ		๒๔.๘๐		๖๗.๔๐		๕.๐๐		๒.๒๐	๐.๖๐	๐	๑๐๐

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ										
	พึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ	พึงพอใจมาก	ร้อยละ	พึงพอใจปานกลาง	ร้อยละ	พึงพอใจน้อย	ร้อยละ	พึงพอใจน้อยที่สุด	ร้อยละ	รวม
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	๓๐	๓๐	๖๕	๖๕	๕	๕	๐	๐	๐	๐	๑๐๐
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่ง อำนวยความสะดวก เช่น ที่ จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับ บริการ	๒๐	๒๐	๗๒	๗๒	๘	๘	๐	๐	๐	๐	๑๐๐
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการโดยรวม	๒๖	๒๖	๗๐	๗๐	๔	๔	๐	๐	๐	๐	๑๐๐
๓.๔ ความเพียงพอของ อุปกรณ์ เครื่องมือในการ ให้บริการ	๒๐	๒๐	๗๐	๗๐	๗	๗	๓	๓	๐	๐	๑๐๐
๓.๕ คุณภาพและความ ทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	๓๐	๓๐	๖๕	๖๕	๓	๓	๒	๒	๐	๐	๑๐๐
๓.๖ การจัดสถานที่และ อุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๒๒	๒๒	๗๑	๗๑	๕	๕	๒	๒	๐	๐	๑๐๐
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุด บริการ ป้ายประชาสัมพันธ์มี ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๑๙	๑๙	๗๕	๗๕	๔	๔	๒	๒	๐	๐	๑๐๐
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อ ประชาสัมพันธ์ คู่มือและ เอกสารให้ความรู้	๒๗	๒๗	๖๕	๖๕	๕	๕	๓	๓	๐	๐	๑๐๐
รวมเฉลี่ยร้อยละ		๒๔.๒๕		๖๙.๑๓		๕.๑๓		๑.๕๐	๐	๐	๑๐๐

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ										
	พึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ	พึงพอใจมาก	ร้อยละ	พึงพอใจปานกลาง	ร้อยละ	พึงพอใจน้อย	ร้อยละ	พึงพอใจน้อยที่สุด	ร้อยละ	รวม
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	๑๐	๘๕	๘๕	๑๐	๕	๕	๐	๐	๐	๐	๑๐๐
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ											
๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์	๑๗	๘๐	๘๐	๑๗	๓	๓	๐	๐	๐	๐	๑๐๐
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๑๐	๘๔	๘๔	๑๐	๖	๖	๐	๐	๐	๐	๑๐๐
รวม		๑๒.๓๓		๘๓.๐๐		๔.๖๗	๐	๐	๐	๐	๑๐๐
ความพึงพอใจโดยภาพรวมร้อยละ		๒๑.๒๕		๗๒.๕๓		๔.๘๕		๑.๒๓		๐.๑๕	๑๐๐

จากตอนที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง ในภาพรวม รายด้าน มีดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๓.๖๐-พึงพอใจมาก ร้อยละ ๗๐.๖๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๔.๖๐ -พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๑.๒๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๒๓.๖๐

ด้านที่ ๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๔.๘๐-พึงพอใจมาก ร้อยละ ๖๗.๔๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๕.๐๐ -พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๒.๒๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๖๐

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๔.๒๕-พึงพอใจมาก ร้อยละ ๖๙.๑๓
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๕.๑๓ -พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๑.๕๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๒.๓๓-พึงพอใจมาก ร้อยละ ๘๓.๐๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๔.๖๗ -พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๐.๐๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

-มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจมากที่สุด	ระดับ ๕	ร้อยละ ๒๑.๒๕
-มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจมาก	ระดับ ๔	ร้อยละ ๓๒.๕๓
-มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจปานกลาง	ระดับ ๓	ร้อยละ ๔.๘๕
-มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจน้อย	ระดับ ๒	ร้อยละ ๑.๒๓
-มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจน้อยที่สุด	ระดับ ๑	ร้อยละ ๐.๑๕

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง มีระดับความพึงพอใจมาก ระดับที่ ๔ อยู่ที่ร้อยละ ๓๒.๕๓

จุดเด่นของการให้บริการ

๑. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ(เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)
๒. ความเอาใจใส่กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี
๓. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ
๔. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ

ข้อเสนอแนะ

๑. สถานที่ให้บริการคับแคบ
๒. เอกสารคู่มือควรเพิ่มรายละเอียดมากกว่านี้
๓. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจ
ต่อการให้บริการ

แบบสอบถามพึงพอใจผู้รับบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เดือน..... พ.ศ.

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ๑.เพศ ๑. ชาย ๒. หญิง
- ๒.อายุ ๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒. ๒๐ - ๔๐ ปี
 ๓. ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี ๔. ๖๐ ปี ขึ้นไป
- ๓.ระดับการศึกษาสูงสุด
 ๑. ประถมศึกษา ๒. มัธยมศึกษา
 ๓.ปริญญาตรี ๔. สูงกว่าปริญญา
- ๔.สถานภาพของผู้มารับบริการ
 ๑. นักศึกษา ๒.ข้าราชการ
 ๓.พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ ๔.ฟรีแลนซ์
 ๕.ธุรกิจส่วนตัว ๖.อื่น ๆ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมากที่สุด (๕)	พึงพอใจมาก (๔)	พึงพอใจปานกลาง (๓)	พึงพอใจน้อย (๒)	พึงพอใจน้อยที่สุด (๑)
๑.ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ(เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมากที่สุด (๕)	พึงพอใจมาก (๔)	พึงพอใจปานกลาง (๓)	พึงพอใจน้อย (๒)	พึงพอใจน้อยที่สุด (๑)
๒.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ					
๒.๑ มีความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี					
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)					
๒.๓ ความเอาใจใส่กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๕.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ					
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๔.๑ ได้รับการตรงตามความต้องการ					
๔.๒ ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน					

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ปัญหา

๑.....

๒.....

๓.....

๔.....

๕.....

ข้อเสนอแนะ

๑.....

๒.....

๓.....

๔.....

๕.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการใน
ครั้งนี้