



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ โทร ๐ ๗๗๓๐๐ ๐๐๙๗
ที่ สฎ ๘๒๓๐๑/ วันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ โดยได้มอบหมายให้แต่ละส่วน/กอง ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตามแบบสอบถามที่กำหนดจากผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป นั้น

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมานี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางจรรุภา ทวีทอง)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ

.....

(นายกิตตินันต์ ทนทาน)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ

.....

(นายกิตตินันต์ ทนทาน)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ

รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

องค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในเขตตำบลบางมะเดื่อ ทั้งที่เป็นในรูปแบบของโครงการพัฒนาและงานบริการด้านต่าง ๆ โดยได้มอบหมายให้คณะทำงาน สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จากผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ซึ่งจากการประมวลผลสามารถสรุปผู้ศึกษาจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแยกเป็น ๒ ส่วน คือ ๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๒. ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ ซึ่งแต่ละส่วนสามารถแสดงรายละเอียดได้ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม พบว่ามีกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๐๐ และเป็นเพศชาย ร้อยละ ๓๓.๐๐ สำหรับในประเด็นของอายุของผู้รับบริการ มีอายุมากกว่า ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ รองลงมาอายุ ๔๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐ รองลงมาอายุ ๓๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ และอายุ ๕๑-๖๐ ปี ตามลำดับ สำหรับประเด็นการศึกษาของผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ รองลงมาเป็นระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ ถัดมาเป็นระดับระดับปริญญา คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๐ ถัดมาเป็นระดับอนุปริญญาหรือเทียบ คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ ตามลำดับ ส่วนในเรื่องของอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอาชีพเกษตรกร มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ รองลงมาเป็น อาชีพเอกชน/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๐ รองลงมาเป็นอาชีพค้าขาย-ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐ รองลงมาเป็นอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐ รองลงมาเป็นอาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ และอาชีพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๐ ตามลำดับ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ (%)				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๕๕	๔๓	๒	-	-
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕๑	๔๘	๑	-	-
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๕๖	๔๔	-	-	-
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๖๘	๒๙	๓	-	-
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๕๘	๔๒	-	-	-
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔๙	๔๙	๒	-	-
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๘๕	๑๕	-	-	-
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๗๕	๒๒	๓	-	-
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๕๕	๔๕	-	-	-
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๕๙	๓๗	๔	-	-
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๖	๕๙	๕	-	-
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๓๓	๖๔	๓	-	-

ประเด็นความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ (%)				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๗๕	๒๐	๕	-	-
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๔๔	๕๐	๖	-	-
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๖๙	๒๙	๒	-	-
๔. ความพอเพียง ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๓๕	๕๕	๑๐	-	-
๕. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๒๗	๖๕	๘	-	-
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๗๓	๒๒	๕	-	-
๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๕๐	๓๙	๑๑	-	-
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๒๔	๗๔	๒	-	-

จากข้อมูลในตารางข้างต้น เป็นการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ ประจำปี ๒๕๖๔ โดยได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓ ด้าน ดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งสามารถอธิบายผลเรียงตามประเด็นได้ดังนี้

๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๕๕ รองลงมาเป็นระดับค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๔๓ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ ร้อยละ ๒ ตามลำดับ

๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๕๑ รองลงมาเป็นระดับค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๔๘ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ ร้อยละ ๑ ตามลำดับ

๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๕๖ รองลงมาเป็นระดับค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๔๔ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ ร้อยละ ๑ ตามลำดับ

๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๖๘ รองลงมาเป็นระดับค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๒๙ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ ร้อยละ ๓ ตามลำดับ

๕. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๕๘ รองลงมาเป็นระดับค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๔๒

๖. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๔๙ รองลงมาเป็นระดับพอใจ ร้อยละ ๔๙ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ ร้อยละ ๒ ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ ซึ่งสามารถอธิบายผลเรียงตามประเด็นได้ดังนี้

๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๕ รองลงมาเป็นระดับค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๑๕ ตามลำดับ

๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๕ รองลงมาเป็นระดับค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๒๒ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ ร้อยละ ๓ ตามลำดับ

๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๕๕ รองลงมาเป็นระดับค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๔๕

๔. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๕๙ รองลงมาเป็นระดับค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๓๗ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ ร้อยละ ๔ ตามลำดับ

๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๓๖ รองลงมาเป็นระดับพอใจ ร้อยละ ๕๙ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ ร้อยละ ๕ ตามลำดับ

๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๓๓ รองลงมาเป็นระดับค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๖๔ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ ร้อยละ ๓ ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสามารถอธิบายผลเรียงตามประเด็นได้ดังนี้

๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๕ รองลงมาเป็นระดับค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๒๐ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ ร้อยละ ๕ ตามลำดับ

๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๔๔ รองลงมาเป็นระดับพอใจ ร้อยละ ๕๐ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ ร้อยละ ๖ ตามลำดับ

๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๖๙ รองลงมาเป็นระดับพอใจ ร้อยละ ๒๙ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ ร้อยละ ๒ ตามลำดับ

๔. ความพอเพียงของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๓๕ รองลงมาเป็นระดับพอใจ ร้อยละ ๕๕ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ ร้อยละ ๑๐ ตามลำดับ

๕. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือ พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๒๗ รองลงมาเป็นระดับพอใจ ร้อยละ ๖๕ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ ร้อยละ ๘ ตามลำดับ

๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๓ รองลงมาเป็นระดับพอใจ ร้อยละ ๒๒ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ ร้อยละ ๕ ตามลำดับ

๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๕๐ รองลงมาเป็นระดับพอใจ ร้อยละ ๓๙ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ ร้อยละ ๑๑ ตามลำดับ

๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๒๔ รองลงมาเป็นระดับพอใจ ร้อยละ ๗๔ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ ร้อยละ ๒ ตามลำดับ

สรุป ความพึงพอใจโดยภาพรวมในทัศนะของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ พบว่า โดยภาพรวมแล้ว กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับคะแนน ๑,๙๒๘ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ

เป็นส่วนที่ให้ผู้มารับบริการตอบแบบสอบถาม สามารถเขียนคำเสนอแนะประเด็นต่าง ๆ ที่ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อมีการปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน โดยผู้มารับบริการในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ไม่ได้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนะแต่อย่างใด



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564
ต่อการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน ตามความเป็นจริง

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20 – 30 ปี ☐ 31 – 40 ปี
☐ 41 – 50 ปี ☐ 51 – 60 ปี ☐ มากกว่า 60 ปี
3. การศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา
☐ อนุปริญญาหรือเทียบ ☐ ปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่น
4. อาชีพหลัก ☐ รับข้าราชการ ☐ เอกชน
☐ ค้าขาย-ธุรกิจส่วนตัว ☐ รับจ้าง
☐ เกษตรกร ☐ อื่น ๆ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

- | | | |
|---|---------|-------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมาก |
| 3 | หมายถึง | มีความพึงพอใจปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อยที่สุด |

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
5. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ					
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่างๆ

โปรดให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ