



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ

ที่ อบ ๗๙๑๐๑/๓๖๑

วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ
เรื่องเดิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ ได้ดำเนินการจัดบริการสาธารณะด้านต่างๆ ในการให้บริการประชาชน ตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๖๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อให้การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อสนองตอบความอำนวยความสะดวก จึงกำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจผู้มารับบริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยกำหนดแบบประเมินความพึงพอใจออกเป็น ๒ ส่วน โดยกำหนดกลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๓๕๐ คน รายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ แบ่งเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ ออกเป็น ๓ ด้าน
ประกอบด้วย

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

- ๑.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร
- ๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว
- ๓.เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ
- ๔.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

๑. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม
๒. การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย
๓. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรมไม่เลือกปฏิบัติ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก /และสภาพแวดล้อม

๑. เครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยและเพียงพอทำให้เกิดความสะดวกเพิ่มขึ้น
๒. สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ มีความสะอาดเป็นระเบียบ

ข้อเท็จจริง

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ ได้ดำเนินการรวบรวมแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔-๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ โดยมีกลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๓๕๐ คน ผลการความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนซึ่งแต่ละด้านประชาชนมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๗๐ รายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก
จำนวน ๓๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๐ รองลงมาความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก
จำนวน ๒๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๙ รองลงมาความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕
ระดับความพึงพอใจน้อย จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖
๓. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก
จำนวน ๓๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๔ รองลงมาความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓
ระดับความพึงพอใจน้อย จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓
๔. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ
มาก จำนวน ๓๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๙ รองลงมาความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ
๑๑

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

๑. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก
จำนวน ๒๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๓ รองลงมาความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๘
ระดับความพึงพอใจน้อย จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙
๒. การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก
จำนวน ๒๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๒ รองลงมาความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒
ระดับความพึงพอใจน้อย จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖
๓. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรมไม่เลือกปฏิบัติ ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มี
ความพึงพอใจมาก จำนวน ๓๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๓ รองลงมาความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒๕ คน
คิดเป็นร้อยละ ๗

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก /และสภาพแวดล้อม

๑. เครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยและเพียงพอทำให้เกิดความสะดวกเพิ่มขึ้น ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความ
พึงพอใจมาก จำนวน ๒๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๔ รองลงมาความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๕๕ คน คิด
เป็นร้อยละ ๑๖
๒. สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ มีความสะอาดเป็นระเบียบ ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความ
พึงพอใจมาก จำนวน ๒๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑ รองลงมาความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๐ คน คิดเป็น
ร้อยละ ๓ ระดับความพึงพอใจน้อย จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ ระดับความพึงพอใจต้องปรับปรุง
จำนวน ๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐

ข้อเสนอเพื่อทราบ

สรุปภาพรวมการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ร้อยละ ๘๕

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

จากการประเมินความพึงพอใจผู้ประชาชน ณ จุดบริการ มีผู้ให้บริการมีข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบประเมินให้มีการปรับปรุง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ มีความสะอาดเป็นระเบียบ มากกว่านี้ จำนวน ๖๘ คน จากผู้ตอบแบบประเมิน ๓๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐
จึงเรียนเพื่อโปรดพิจารณา


(นางสาวพัชรพรรณ หมีนสุข)

นักวิเคราะห์เคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

-ความเห็นของหัวหน้าส่วน


(นายบรรจง คำแดง)

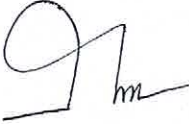
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

- ความเห็นของปลัด อบต.


(นายบรรจง คำแดง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ

- ความเห็นของ นายก อบต.



(นายสมชาย สายเสมา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ

แบบสรุปประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

จากผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ได้ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน จำนวน ๓๕๐ คน แบ่งการประเมินออกเป็น ๓ ส่วน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไปของประชาชนตามแบบประเมินความพึงพอใจ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ รายละเอียด ดังนี้

๑.เพศ จากผลการประเมินครั้งนี้มีผู้ประเมินทั้งสิ้น ๓๕๐ คน พบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๒๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓ รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน ๑๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนประชากร และร้อยละจำนวนแยกตามเพศของประชากร

N=๓๕๐		
เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๒๑๙	๖๓
หญิง	๑๓๑	๓๗
รวม	๓๕๐	๑๐๐

๒.อายุ จากผลการประเมินพบว่าประชาชนที่ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ช่วงอายุระหว่าง ๔๑-๖๐ ปี จำนวน ๒๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑ รองลงมา ระหว่างอายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๑๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓ ระหว่าง ๒๐-๔๐ จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนประชากร และร้อยละจำนวนแยกตามอายุของประชากร

N=๓๕๐		
ช่วงอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐-๔๐ ปี	๒๐	๖
๔๑-๖๐ ปี	๒๑๕	๖๑
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๑๕	๓๓
รวม	๓๕๐	๑๐๐

๓.ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๑๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘ รองลงมาระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗ และระดับอนุปริญญา จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ ปริญญาตรี จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนประชากร และร้อยละแยกตามระดับการศึกษา

N=๓๕๐		
ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับประถมศึกษา	๑๒๙	๓๗
ระดับมัธยมศึกษา	๑๓๒	๓๘
ระดับอนุปริญญา	๓๖	๑๐
ระดับปริญญาตรี	๕๓	๑๕
รวม	๓๕๐	๑๐๐

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวอนงนาฏ สารกาล)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

๔.อาชีพ ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพ เกษตรกรรม จำนวน ๓๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๐ รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗ และรับราชการ จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนประชากร และร้อยละแยกตามระดับอาชีพ		N=๓๕๐
อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ	๑๐	๓
เกษตรกรรม	๓๑๕	๙๐
อื่นๆค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๗	๒
รับจ้าง	๑๘	๕
รวม	๓๕๐	๑๐๐

ส่วนที่ ๒ แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๑.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๓๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๐ รองลงมาความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐

๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๒๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๙ รองลงมาความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕ ระดับความพึงพอใจน้อย จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖

๓. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๓๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๔ รองลงมาความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓ ระดับความพึงพอใจน้อย จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓

๔. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๓๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๙ รองลงมาความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

๑.การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๒๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๓ รองลงมาความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๘ ระดับความพึงพอใจน้อย จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙

๒. การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๒๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๒ รองลงมาความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒ ระดับความพึงพอใจน้อย จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖

๓. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรมไม่เลือกปฏิบัติ ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๓๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๓ รองลงมาความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวอนันนา สุวรรกาล)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก /และสภาพแวดล้อม

๑.เครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยและเพียงพอทำให้เกิดความสะดวกเพิ่มขึ้น ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๒๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๔ รองลงมาความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖

๒. สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ มีความสะอาดเป็นระเบียบ ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๒๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑ รองลงมาความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓ ระดับความพึงพอใจน้อย จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ ระดับความพึงพอใจต้องปรับปรุง จำนวน ๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนประชากร และร้อยละจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (จำนวน คน)			
	(%) มาก	(%) ปานกลาง	(%) น้อย	(%) ต้องปรับปรุง
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
๑.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๓๑๕ ๙๐%	๓๕ ๑๐%		
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๒๗๕ ๗๙%	๕๓ ๑๕%	๒๒ ๖%	
๓. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๓๓๐ ๙๔%	๑๑ ๓%	๙ ๓%	
๔. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๓๑๒ ๘๙%	๓๘ ๑๑%		
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ				
๕. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๒๙๐ ๘๓%	๒๙ ๘%	๓๑ ๙%	
๖. การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	๒๘๗ ๘๒%	๔๓ ๑๒%	๒๐ ๖%	
๗. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๓๒๕ ๙๓%	๒๕ ๗%		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม				
๘.เครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยและเพียงพอทำให้เกิดความสะดวกเพิ่มขึ้น	๒๙๕ ๘๔%	๕๕ ๑๖%		
๙. สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ มีความสะอาดเป็นระเบียบ	๒๕๐ ๗๑%	๑๐ ๓%	๒๒ ๖%	๖๘ ๒๐%

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นอื่นๆ

- ควรปรับปรุงภูมิทัศน์ภายในองค์กรให้มีความสวยงามและมีระเบียบยิ่งขึ้น
- ควรปรับถนนทางเข้า อบต. ให้มีความสะดวก

สำเนาถูกต้อง



(นางสาวอนงค์ สารกาล)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

แบบประเมินความพึงพอใจประชาชนในการให้บริการ ของ อบต.แดงหม้อ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ผลการประเมินและข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบสอบถามนี้จะถูกนำไปประมวลผลรวม และนำผลไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการของส่วนราชการ ภายในองค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ ให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการยิ่งขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ระหว่าง ๒๐ - ๔๐ ปี ☐ ระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี
☐ มากกว่า ๖๐ ปี
๓. การศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา ☐ อนุปริญญา
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพ ☐ รับราชการ ☐ เกษตรกร ☐ ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว
☐ รับจ้าง ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ อื่นๆ (ระบุ).....

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน
ระดับความพึงพอใจ ๔ = มาก ๓ = ปานกลาง ๒ = น้อย ๑ = ปรับปรุง

หัวข้อแบบประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง
๑.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร				
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการความสะดวกรวดเร็ว				
๓.เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ				
๔.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี				
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ				
๕.การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม				
๖.การให้ข้อมูล /รายละเอียดที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย				
๗.มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม				
๘.เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและเพียงพอทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว				
๙.สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ มีความสะดวกเป็นระเบียบ				

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นอื่นๆ

.....

.....