



รายงานผล
การติดตามประเมินผลแผนการสร้างเสริมวินัย คุณธรรม จริยธรรม
และการป้องกันการทุจริต
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

ของ

เทศบาลตำบลแม่ยม อำเภอปง จังหวัดพะเยา

จัดทำโดย คณะกรรมการติดตามประเมินผลแผนการสร้างเสริมวินัย คุณธรรม จริยธรรม
และการป้องกันการทุจริต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ เทศบาลตำบลแม่ยม

รายงานผลการดำเนินงาน

แผนปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์การเสริมสร้างวินัย คุณธรรม จริยธรรม และการป้องกันทุจริต

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙

ของเทศบาลตำบลแม่ยม ตำบลปง อำเภอบง จังหวัดพะเยา

ยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์	โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินงานตามยุทธศาสตร์	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
(๑) การปลูกจิตสำนึก ค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และการสร้างวินัยแก่ทุกภาคส่วน	<p>๑. ร้อยละของบุคลากรที่ได้ทราบและถือปฏิบัติตามจรรยาข้าราชการท้องถิ่น และประมวลจริยธรรมข้าราชการท้องถิ่น (ร้อยละ ๙๐)</p> <p>๒. จำนวนที่เพิ่มขึ้นของเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ (ไม่เกิน ๔ เรื่อง)</p>	<p>๑.๑ การจัดทำประมวลจริยธรรมของข้าราชการ ประกาศนโยบายด้านคุณธรรมจริยธรรม ประกาศเจตนารมณ์ในการป้องกันและต่อต้านการทุจริต</p> <p>๑.๒ ในปีที่ผ่านมาไม่มีข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ถูกดำเนินการทางวินัย หรือมีคำพิพากษาของศาลถึงที่สุดว่ามีความผิด</p> <p>๒.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐเพิ่มขึ้นจากปี ๒๕๕๘ จำนวน ๒ เรื่อง</p>	<p><u>ผลผลิต</u> ๑.๑ บุคลากรมีแนวทางปฏิบัติและรับทราบประมวลจริยธรรมร้อยละ ๑๐๐ และไม่มีเจ้าหน้าที่ถูกดำเนินการทางวินัยหรือมีคำพิพากษาถึงที่สุดว่ามีความผิด</p> <p><u>ผลลัพธ์</u> เจ้าหน้าที่มีวินัย คุณธรรม และจริยธรรม</p> <p><u>ผลผลิต</u> จำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในปี ๒๕๕๙ จำนวน ๔ เรื่อง เพิ่มขึ้นจากปี ๒๕๕๘ จำนวน ๒ เรื่อง</p> <p><u>ผลลัพธ์</u> เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้</p>	

ยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์	โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินงานตามยุทธศาสตร์	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
<p>(๒) บูรณาการหน่วยงานทุกส่วนในการเสริมสร้างวินัย คุณธรรม จริยธรรม และการป้องกันการทุจริต</p>	<p>๑. ร้อยละของความเหมาะสมในการเปิดช่องทางการแจ้งเบาะแส/การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของเทศบาลตำบลแม่ยม (จากการสำรวจความคิดเห็น) (ร้อยละ ๗๕)</p> <p>๒. ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่หรือพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่ยม (จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน/ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้เสีย) (ร้อยละ ๗๕)</p> <p>๓. ร้อยละของการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ร้อยละ ๑๐๐)</p>	<p>๑.๑ จัดให้มีช่องทางแจ้งเบาะแสทุจริต/รับเรื่องราวร้องทุกข์/เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางเว็บไซต์ www.maeyom.go.th และหมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๔-๔๒๙๓๘๘๗</p> <p>๒.๑ สำรวจความคิดเห็น ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่ยม</p> <p>๓.๑ สำรวจหรือสังเกตผลการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่</p>	<p><u>ผลผลิต</u> ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จำนวน ๒ ช่องทาง ความพึงพอใจช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๘๗.๔๖</p> <p><u>ผลลัพธ์</u> ประชาชนมีช่องทางการแจ้งเบาะแสและรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก เหมาะสม</p> <p><u>ผลผลิต</u> ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่หรือพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ ๘๗.๘๗</p> <p><u>ผลลัพธ์</u> เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่เลือกปฏิบัติ ซื่อสัตย์สุจริตในหน้าที่</p> <p><u>ผลผลิต</u> ร้อยละ ๑๐๐</p> <p><u>ผลลัพธ์</u> เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและตอบสนองต่อข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต การประพฤติมิชอบโดยมีความรอบคอบในการปฏิบัติราชการยิ่งขึ้น</p>	

ยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์	โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินงานตามยุทธศาสตร์	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
(๓) เสริมสร้างความเข้มแข็งในการเสริมสร้างวินัย คุณธรรม จริยธรรม และการป้องกันการ	<p>๑. ร้อยละของหน่วยงานที่มีส่วนร่วมในการสร้างมาตรฐาน/การประเมินความโปร่งใส (ร้อยละ ๑๐๐)</p> <p>๒. ร้อยละของสำนวนการสอบสวน (ตามประเด็นที่ป.ป.ช. แจ้งให้ทราบ) มีการดำเนินการได้ครบถ้วน (ร้อยละ ๑๐๐)</p>	ดำเนินการตามข้อทักท้วงของหน่วยงานตรวจสอบ และรายงานผลตามประเด็นข้อเสนอแนะหรือข้อทักท้วง และส่งเอกสารหลักฐานตามที่หน่วยงานตรวจสอบร้องขอภายในกำหนด	<p><u>ผลผลิต</u> ดำเนินการชี้แจงข้อทักท้วงภายในกำหนดเวลาที่หน่วยงานตรวจสอบกำหนด และดำเนินการส่งเอกสารตามที่หน่วยงานตรวจสอบร้องขอตามกำหนด ครบถ้วนร้อยละ ๑๐๐</p> <p><u>ผลลัพธ์</u> มีการดำเนินการชี้แจงแก้ไขตามประเด็นได้ครบถ้วน</p>	
(๔) การพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ในการเสริมสร้างวินัย คุณธรรม จริยธรรมและการป้องกันการทุจริต	<p>๑. ร้อยละของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งผ่านการพัฒนาศักยภาพในการตรวจสอบภายใน (ร้อยละ ๘๕)</p> <p>๒. ร้อยละของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งผ่านการพัฒนาศักยภาพเกี่ยวกับภาวะเป็ยบด้านการเงิน และการพัสดุ (ร้อยละ ๘๕)</p>	๑. จัดส่งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมฝึกอบรม ประชุม เพื่อพัฒนาศักยภาพเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน ภาวะเป็ยบด้านการเงิน และการพัสดุ การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานตามหน้าที่	<p><u>ผลผลิต</u> จำนวนเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน ภาวะเป็ยบด้านการเงิน และการพัสดุ จำนวน ๗ คน ได้แก่</p> <p>๑. ปลัดเทศบาลตำบลแม่ยม-เตรียมความพร้อมเพื่อรองรับภารกิจตามกฎหมายใหม่ฯ ๒๖-๒๘ ต.ค. ๕๘</p>	

ยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์	โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินงานตามยุทธศาสตร์	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
	<p>๓. ร้อยละของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผ่านการพัฒนาศักยภาพเกี่ยวกับการสร้างวินัย คุณธรรม จริยธรรม และการป้องกันการทุจริต (ร้อยละ ๘๕)</p> <p>๔. จำนวนเรื่องร้องเรียน/ข้อมูลที่น่าขึ้นเว็บไซต์ เกี่ยวกับการเผยแพร่กรณีตัวอย่าง/กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการสร้างวินัย คุณธรรม จริยธรรม และการป้องกันการทุจริต (๖๐ เรื่อง/ข้อมูล)</p>		<p>-การบันทึกข้อมูลบุคลากร ท้องถิ่น ๒-๓ ธ.ค. ๕๙</p> <p>-การบริหารงานบุคคลแบบแบ่งฯ ๗-๑๐ ก.พ. ๕๙</p> <p>-การประเมินผลการปฏิบัติงาน ๖ ก.ย. ๕๙</p> <p>๒. ผู้อำนวยการกองคลัง</p> <p>-การเงิน การจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบใหม่ฯ ๒๓ - ๒๕ ต.ค. ๕๘</p> <p>-E-LAAS ฯ ๑๗-๑๙ มิ.ย. ๕๙</p> <p>๓. นักวิเคราะห์นโยบายและแผน</p> <p>-E-LAAS ฯ ๑๗-๑๙ มิ.ย. ๕๙</p> <p>-การประเมินผลการปฏิบัติงานฯ ๗ ก.ย. ๕๙</p> <p>๓. นักวิชาการเงินและบัญชี</p> <p>-การเงิน การจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบใหม่ฯ ๒๓ - ๒๕ ต.ค. ๕๘</p>	

ยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์	โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินงานตามยุทธศาสตร์	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
			<p>-E-LAAS ๑๗-๑๙ มิ.ย. ๕๙</p> <p>-แนวทางการตรวจสอบการเงิน การคลัง การพัสดุ ฯ ๕-๗ ส.ค. ๕๙</p> <p>๔. นักวิชาการพัสดุ</p> <p>-การเงิน การจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบใหม่ฯ ๒๓ - ๒๕ ต.ค. ๕๘</p> <p>-E-LAAS ๑๗-๑๙ มิ.ย. ๕๙</p> <p>-แนวทางการตรวจสอบการเงิน การคลัง การพัสดุ ฯ ๕-๗ ส.ค. ๕๙</p> <p>๕. นักวิชาการจัดเก็บรายได้</p> <p>-หลักสูตรพัฒนาจัดเก็บรายได้ฯ ๒๗-๒๘ พ.ย. ๕๘</p> <p>-เพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ฯ รุ่น ๑ ๓๑ พ.ค. - ๓ มิ.ย. ๕๙</p>	

ยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์	โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินงานตามยุทธศาสตร์	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
			<p>-การประเมินผลการปฏิบัติงาน ๗ ก.ย. ๕๙</p> <p>๖. นักทรัพยากรบุคคล</p> <p>-สิทธิสวัสดิการรักษายาบาลฯ ๒ ก.พ. ๕๙</p> <p>-การบันทึกข้อมูลบุคลากร ท้องถิ่นฯ ๒-๓ ธ.ค. ๕๙</p> <p>-การบริหารงานบุคคลแบบแบ่ง ๗-๑๐ ก.พ. ๕๙</p> <p>๗. ครู</p> <p>-การประเมินผลการปฏิบัติงาน ๑๐ ก.ย. ๕๙</p> <p><u>ผลลัพธ์</u> เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติ หน้าที่ ลดข้อผิดพลาดในการ ปฏิบัติงาน และไม่แสวงหา ประโยชน์มิควรได้จากอำนาจ หน้าที่</p>	

ผนวก

จำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ จำนวน ๕ เรื่อง

๑. หนังสือสำนักตรวจสอบภาคพิเศษภาค ๙ (จังหวัดลำปาง) ลับ ที่ ตผ ๐๐๕๑ ลป/๐๘๙ ลงวันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๕๙
การจัดซื้อเสื้อกันหนาว ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓
๒. หนังสือสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดพะเยา ลับ ด่วน ที่ ปช ๐๐๓๔(พย)/๐๒๑๒ ลงวันที่ ๑๙ เมษายน ๒๕๕๙
เรื่อง (๑) โครงการก่อสร้างเตาเผาศพ หมู่ที่ ๕ และหมู่ที่ ๑๓ จำนวน ๒ แห่ง
(๒) โครงการก่อสร้างเครื่องออกกำลังกายหน้าเทศบาลตำบลแม่ยม
(๓) โครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตบ้านแม่จิว หมู่ที่ ๑๐
๓. หนังสือสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดพะเยา ลับ ด่วน ที่ ปช ๐๐๓๔(พย)/๐๒๓๗ ลงวันที่ ๑๐ พฤษภาคม ๒๕๕๙
เรื่อง โครงการก่อสร้างทำนบกั้นน้ำห้วยผักหละ บ้านเตือ หมู่ที่ ๑๕ ในปีงบประมาณ ๒๕๕๘
๕. หนังสือสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดพะเยา ลับ ที่ปช ๐๐๓๔ (พย)/๐๓๐๗ ลงวันที่ ๙ มิถุนายน ๒๕๕๙
เรื่อง (๑) โครงการก่อสร้างรางส่งน้ำเข้าพื้นที่การเกษตร หมู่ที่ ๗ บ้านบอน หมู่ที่ ๘ บ้านร้องเอียน และหมู่ที่ ๑๕ บ้านเตือ
(๒) โครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก หมู่ที่ ๑ บ้านห้วยสิงห์
(๓) โครงการซ่อมแซมโรงเรียนบ้านห้วยสิงห์
(๔) โครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ ๔ บ้านหมื่น
(๕) โครงการก่อสร้างศาลาประชาคม หมู่ที่ ๗ บ้านบอน และหมู่ที่ ๘ บ้านร้องเอียน

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ จำนวน ๒ เรื่อง

๑. หนังสือสำนักงาน ป.ป.ช. ดับ ด่วน ที่ปช ๐๐๓๔ (พย)/๐๕๒๘ ลงวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๕๘ และหนังสือสำนักงาน ป.ป.ช. ลับ ที่ ปช ๐๐๓๔ (พย)/๐๓๒๑๗
ลงวันที่ ๑๔ พฤษภาคม ๒๕๕๘
โครงการก่อสร้างถนนคอนกรีต บ้านแม่จิว หมู่ที่ ๑๐ ในปี ๒๕๕๖
๒. หนังสือสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินจังหวัดพะเยา ลับ ที่ ตผ ๐๐๕๑.๔ พย/๐๗๘ ลงวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๕๘
โครงการก่อสร้างทำนบกั้นน้ำห้วยผักหละ บ้านเตือ หมู่ที่ ๑๕

แผน/นโยบายเพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริต หรือการส่งเสริมความโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล

๑. ประกาศเจตนารมณ์การป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของเทศบาลตำบลแม่ยม อำเภอบึง จังหวัดพะเยา ลงวันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๕๗
๒. ประกาศนโยบายคุณธรรม จริยธรรมของเทศบาลตำบลแม่ยม อำเภอบึง จังหวัดพะเยา ลงวันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๕๗
๓. ประกาศเทศบาลตำบลแม่ยม เรื่อง แนวทางการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมของพนักงานเทศบาลตำบลแม่ยม ลงวันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๗
๔. ข้อบังคับเทศบาลตำบลแม่ยม ว่าด้วย จรรยาบรรณข้าราชการเทศบาลตำบลแม่ยม ลงวันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๕๗
๕. ประมวลจริยธรรมของข้าราชการเทศบาลตำบลแม่ยม พ.ศ. ๒๕๕๗

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่ยม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้มีส่วนได้เสีย ที่มาติดต่อการรับบริการของเทศบาลตำบลแม่ยม อำเภอบึง จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่ยม ซึ่งได้รับการบริการงานด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ศึกษาปัญหาอุปสรรคและ ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชน และแนวทางการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่ยม โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรในเขตพื้นที่ เทศบาลตำบลแม่ยม โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยกำหนดตัวอย่างตามที่เสนอของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) จำนวนประชากรตัวอย่างทั้งสิ้น ๑๓๔ คน

จากผลการประเมินความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่ยมในด้านต่าง ๆ ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ค่อนข้างพอใจ” ($X = ๔.๓๘$) ความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๒
๒. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ค่อนข้างพอใจ” ($X = ๔.๓๗$) ความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๖
๓. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ค่อนข้างพอใจ” ($X = ๔.๓๙$) ความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๗
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ค่อนข้างพอใจ” ($X = ๔.๓๘$) ความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐

ทั้งนี้ ยังมีบริการด้านต่าง ๆ ที่ ประชาชนแสดงความคิดเห็นในระดับ “ไม่พอใจ” สมควรที่จะนำไปวิเคราะห์ แก้ไข และพัฒนาการให้บริการ ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป ได้แก่

๑. ความรวดเร็วในการให้บริการ
๒. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ
๓. การจัดลำดับการให้บริการ
๔. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน
๕. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ
๖. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม ความสะดวกและเพียงพอ
๗. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ
๘. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๙. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้
๑๐. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ
๑๑. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ
๑๒. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ
๑๓. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ
๑๔. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย
๑๕. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้