



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด อบต.

โทร.๐ ๗๕๖๗๓๙๐๘

ที่ พท ๗๑๑๐๑/-

วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและให้บริการประชาชนต่อไป โดยกลุ่มเป้าหมายที่ดำเนินการสำรวจจำนวน ๘๐ คน ประเด็นความพึงพอใจที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจประกอบด้วย

๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก
๔. คุณภาพการให้บริการ

นำข้อมูลจากการประเมินมาวิเคราะห์ได้ดังนี้

เพศ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ชาย	๔๕	๕๖.๓	๕๖.๓	๕๖.๓
หญิง	๓๕	๔๓.๘	๔๓.๘	๑๐๐.๐
Total	๘๐	๑๐๐.๐	๑๐๐.๐	

อายุ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ๒๐-๒๙ปี	๔	๕.๐	๕.๐	๕.๐
๓๐-๓๙ปี	๑๐	๑๒.๕	๑๒.๕	๑๗.๕
๔๐-๔๙ปี	๑๓	๑๖.๓	๑๖.๓	๓๓.๘
๕๐-๕๙ปี	๒๗	๓๓.๘	๓๓.๘	๖๗.๕
๖๐ปีขึ้นไป	๒๖	๓๒.๕	๓๒.๕	๑๐๐.๐
Total	๘๐	๑๐๐.๐	๑๐๐.๐	

อาชีพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ผู้ประกอบการ	๒๙	๓๖.๓	๓๖.๓	๓๖.๓
เกษตรกร	๕๑	๖๓.๘	๖๓.๘	๑๐๐.๐
Total	๘๐	๑๐๐.๐	๑๐๐.๐	

เรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๑๐	๑๒.๕	๑๒.๕	๑๒.๕
จดทะเบียนพาณิชย์	๗	๘.๘	๘.๘	๒๑.๓
ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๒๐	๒๕.๐	๒๕.๐	๔๖.๓
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๑๘	๒๒.๕	๒๒.๕	๖๘.๘
ขอติดตั้งมิเตอร์น้ำ	๑๐	๑๒.๕	๑๒.๕	๘๑.๓
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๑๕	๑๘.๘	๑๘.๘	๑๐๐.๐
Total	๘๐	๑๐๐.๐	๑๐๐.๐	

จากตารางตอนที่ ๑ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๓๐

ผู้ที่ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง ๕๐-๕๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๘๐

ผู้ที่ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๘๐

ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมาติดต่อขอรับบริการเรื่องชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐

การตีตราหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	๔๖	๕๗.๕	๕๗.๕	๕๗.๕
มากที่สุด	๓๔	๔๒.๕	๔๒.๕	๑๐๐.๐
Total	๘๐	๑๐๐.๐	๑๐๐.๐	

ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	๓๘	๔๘.๘	๔๘.๘	๔๘.๘
มากที่สุด	๔๑	๕๑.๓	๕๑.๓	๑๐๐.๐
Total	๘๐	๑๐๐.๐	๑๐๐.๐	

ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ปานกลาง	๑	๑.๓	๑.๓	๑.๓
มาก	๓๖	๔๕.๐	๔๕.๐	๔๖.๓
มากที่สุด	๔๓	๕๓.๘	๕๓.๘	๑๐๐.๐
Total	๘๐	๑๐๐.๐	๑๐๐.๐	

การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	๔๐	๕๐.๐	๕๐.๐	๕๐.๐
มากที่สุด	๔๐	๕๐.๐	๕๐.๐	๑๐๐.๐
Total	๘๐	๑๐๐.๐	๑๐๐.๐	

การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	๑๕	๑๘.๘	๑๘.๘	๑๘.๘
มากที่สุด	๖๕	๘๑.๓	๘๑.๓	๑๐๐.๐
Total	๘๐	๑๐๐.๐	๑๐๐.๐	

ความเห็นใจ และความพร้อมในการให้บริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	๒๔	๓๐.๐	๓๐.๐	๓๐.๐
มากที่สุด	๕๖	๗๐.๐	๗๐.๐	๑๐๐.๐
Total	๘๐	๑๐๐.๐	๑๐๐.๐	

ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ นำเชื่อถือ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	๓๓	๔๑.๓	๔๑.๓	๔๑.๓
มากที่สุด	๔๗	๕๘.๘	๕๘.๘	๑๐๐.๐
Total	๘๐	๑๐๐.๐	๑๐๐.๐	

ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	๑๗	๒๑.๓	๒๑.๓	๒๑.๓
มากที่สุด	๖๓	๗๘.๘	๗๘.๘	๑๐๐.๐
Total	๘๐	๑๐๐.๐	๑๐๐.๐	

สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	๓๙	๔๘.๘	๔๘.๘	๔๘.๘
มากที่สุด	๔๑	๕๑.๓	๕๑.๓	๑๐๐.๐
Total	๘๐	๑๐๐.๐	๑๐๐.๐	

ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	๓๓	๔๑.๓	๔๑.๓	๔๑.๓
มากที่สุด	๔๗	๕๘.๘	๕๘.๘	๑๐๐.๐
Total	๘๐	๑๐๐.๐	๑๐๐.๐	

ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	๓๘	๔๗.๕	๔๗.๕	๔๗.๕
มากที่สุด	๔๒	๕๒.๕	๕๒.๕	๑๐๐.๐
Total	๘๐	๑๐๐.๐	๑๐๐.๐	

การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	๓๕	๔๓.๘	๔๓.๘	๔๓.๘
มากที่สุด	๔๕	๕๖.๓	๕๖.๓	๑๐๐.๐
Total	๘๐	๑๐๐.๐	๑๐๐.๐	

ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ
ห้องสุขา

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	๒๒	๒๗.๕	๒๗.๕	๒๗.๕
มากที่สุด	๕๘	๗๒.๕	๗๒.๕	๑๐๐.๐
Total	๘๐	๑๐๐.๐	๑๐๐.๐	

ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	๒๓	๒๘.๘	๒๘.๘	๒๘.๘
มากที่สุด	๕๗	๗๑.๓	๗๑.๓	๑๐๐.๐
Total	๘๐	๑๐๐.๐	๑๐๐.๐	

การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	๒๒	๒๗.๕	๒๗.๕	๒๗.๕
มากที่สุด	๕๘	๗๒.๕	๗๒.๕	๑๐๐.๐
Total	๘๐	๑๐๐.๐	๑๐๐.๐	

ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	๓๘	๔๗.๕	๔๗.๕	๔๗.๕
มากที่สุด	๔๒	๕๒.๕	๕๒.๕	๑๐๐.๐
Total	๘๐	๑๐๐.๐	๑๐๐.๐	

ผลการให้บริการในภาพรวม

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	๓๑	๓๘.๘	๓๘.๘	๓๘.๘
มากที่สุด	๔๙	๖๑.๓	๖๑.๓	๑๐๐.๐
Total	๘๐	๑๐๐.๐	๑๐๐.๐	

จากตารางตอนที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๕๐ รองลงมาคือระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๕๐

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๓๐ รองลงมาคือระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๘๐

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัวอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๘๐ รองลงมาคือระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๓๐ รองลงมาคือระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๘๐

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านความเห็นใจ และความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ รองลงมาคือระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๘๐ รองลงมาคือระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๓๐

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๐ รองลงมาคือระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๓๐

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๓๐ รองลงมาคือระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๘๐

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๘๐ รองลงมาคือระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๓๐

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๕๐ รองลงมาคือระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕๐

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๓๐ รองลงมาคือระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๘๐

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๕๐ รองลงมาคือระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕๐

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๓๐ รองลงมาคือระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๘๐

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๕๐ รองลงมาคือระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕๐

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๗๐ รองลงมาคือระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕๐

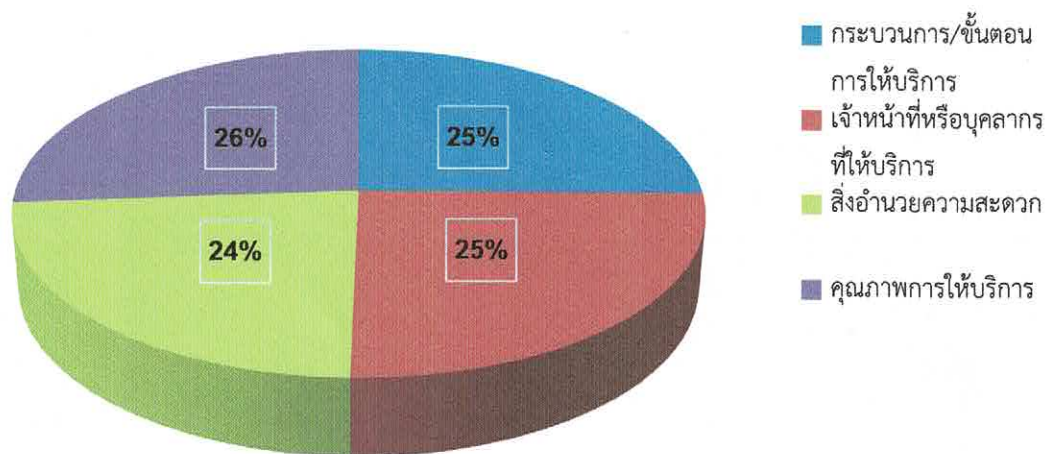
ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านผลการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๓๐ รองลงมาคือระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๘๐

คำชมเชยของการให้บริการ

๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการดี เป็นกันเอง พุดจาสุภาพ
๓. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมให้บริการ
๔. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดีมาก

นำผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการมาแสดงเป็นแผนภูมิดังนี้

แผนภูมิแสดงความพึงพอใจการให้บริการของงานบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่



จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวอูมานีย์ บุญรอด)

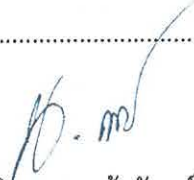
นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....

(นางชนาวีร์ สารานพคุณ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....



(นางนิชากร แก้วจันทร์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล



(นางจิรวรรณ เพชรตีบ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่

วันที่ 24 เดือน ก.ย. พ.ศ. 2563

แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่

หน่วยงานได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้ขึ้นมา เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ ให้มีประสิทธิภาพและดียิ่งขึ้น จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบข้อความตามความเป็นจริงดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ และเติมข้อความให้สมบูรณ์)

1.1 เพศ ☐ ชาย ☒ หญิง

1.2 อายุ ☐ 15-19 ปี ☐ 20-29 ปี ☐ 30-39 ปี
☐ 40-49 ปี ☒ 50-59 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป

1.3 สถานภาพการทำงานปัจจุบัน

- ☐ ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน
☒ ผู้ประกอบการ ☐ ชาวประมง
☐ เกษตรกร ☐ นักเรียน/นักศึกษา
☐ อื่นๆ (ระบุ).....

1.4 ท่านมาติดต่อขอรับบริการ เรื่องใด ☐ ขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ☐ ขอบ้านเพื่อประชาชน
☐ จดทะเบียนพาณิชย์ ☐ ขอดัดตั้งมิเตอร์น้ำ
☐ ข้าราชการโรงเรียนและที่ดิน ☐ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
☒ การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
☐ อื่นๆระบุ.....

ตอนที่ 2. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด)

คำถาม ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการในประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

ประเด็นความพึงใจ	ระดับความพึงใจ				
	พอใจมากที่สุด (5)	พอใจมาก (4)	พอใจปานกลาง (3)	พอใจน้อย (2)	พอใจน้อยที่สุด (1)
2.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1) การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ		✓			
2) ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้		✓			
3) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	✓				

ประเด็นความพึงใจ	ระดับความพึงใจ				
	พอใจมากที่สุด (5)	พอใจมาก (4)	พอใจปานกลาง (3)	พอใจน้อย (2)	พอใจน้อยที่สุด (1)
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด		✓			
2.2 เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
1) การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	✓				
2) ความเห็นใจ และความพร้อมในการให้บริการ	✓				
3) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น		✓			
4) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	✓				
5) สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	✓				
2.3 สิ่งอำนวยความสะดวก					
1) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ		✓			
2) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	✓				
3) การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น		✓			
4) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา เป็นต้น	✓				
5) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	✓				
2.4 คุณภาพการให้บริการ					
1) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	✓				
2) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	✓				
3) ผลการให้บริการในภาพรวม	✓				

ตอนที่ 3 ความคาดหวัง/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย

1) ท่านคาดหวังต่อการให้บริการอย่างไร

1

2

3

2) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

1

2

3

3) คำชมเชยของการให้บริการ

1 เจ้าหน้าที่บริการดี

2 ทั้คำแนะนำดี

3 พนักงานยิ้มแย้มทุกคน