

### หลักฐานอ้างอิง ขั้นตอนที่ 3.5

## รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงาน กองคลัง กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข

### 1. ชื่อกระบวนการงานบริการ การคุมเงินงบประมาณ

### 2. กลุ่มเป้าหมาย

เจ้าหน้าที่กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข

### 3. ผลการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ

#### ข้อมูลบุคคล

##### เพศ

ข้อมูลบุคคลที่ประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจกระบวนการงานบริการ การคุมเงินงบประมาณ มีจำนวน 24 คน โดยแบ่งเป็น หญิง 20 คน คิดเป็นร้อยละ 83.3 เป็นชาย 4 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7

##### อายุ

ข้อมูลบุคคลที่ประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจกระบวนการงานบริการ การคุมเงินงบประมาณ จำนวน 24 คน มีช่วงอายุ 21-30 ปี และช่วงอายุ 31-40 ปี อย่างละ 8 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ช่วงอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 และน้อยกว่า 21 ปี จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0%

##### ระดับการศึกษา

ข้อมูลบุคคลที่ประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจกระบวนการงานบริการ การคุมเงินงบประมาณ จำนวน 24 คน มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 70.8 ระดับ ปวส./ปวท./อนุปริญญา และปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างละ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย และ ปวช. อย่างละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 และระดับประถมศึกษาและอื่น ๆ จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0

##### อาชีพ

ข้อมูลบุคคลที่ประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจกระบวนการงานบริการ การคุมเงินงบประมาณ จำนวน 24 คน เป็นพนักงานราชการ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 41.6 เป็นข้าราชการและลูกจ้างประจำ อย่างละ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 เป็นลูกจ้างชั่วคราว/จ้างเหมาและอื่น ๆ อย่างละ 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0

## ความพึงพอใจในการให้บริการ

### ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการประเมิน

#### 1) การติดต่อประสานหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ข้อมูลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการติดต่อประสานหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการจำนวน 24 คน โดยพึงพอใจปานกลาง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 พึงพอใจน้อย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 พึงพอใจมากและพึงพอใจมากที่สุด อย่างละ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 และไม่พอใจ จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0

#### 2) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้

ข้อมูลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้จำนวน 24 คน โดยพึงพอใจปานกลาง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 พึงพอใจมาก จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 พึงพอใจน้อย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 พึงพอใจมากที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4 และไม่พึงพอใจ จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0

#### 3) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง

ข้อมูลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการให้บริการตามลำดับก่อนหลังจำนวน 24 คน โดยพึงพอใจปานกลาง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 พึงพอใจมาก จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 37.6 พึงพอใจน้อยและพึงพอใจมากที่สุด อย่างละ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 และไม่พึงพอใจ จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0

#### 4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

ข้อมูลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด จำนวน 24 คน โดยพึงพอใจมาก จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 50 พึงพอใจปานกลาง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 33.4 พึงพอใจน้อยและพึงพอใจมากที่สุด อย่างละ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 และไม่พึงพอใจ จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0

#### 5) ความรวดเร็วในการให้บริการ

ข้อมูลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในความรวดเร็วในการให้บริการจำนวน 24 คน โดยพึงพอใจมาก จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 50 พึงพอใจปานกลาง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 41.6 พึงพอใจน้อยและพึงพอใจมากที่สุด อย่างละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 และไม่พึงพอใจ จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0

### เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

#### 1) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ

ข้อมูลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการด้านความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ จำนวน 24 คน โดยพึงพอใจมาก จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 54.2 พึงพอใจปานกลาง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 41.6 พึงพอใจน้อย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 ไม่พึงพอใจและพึงพอใจมากที่สุด อย่างละ 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0

## 2) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ

ข้อมูลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการด้านความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ จำนวน 24 คน โดยพึงพอใจมาก จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 54.2 พึงพอใจปานกลาง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 41.6 พึงพอใจน้อย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 ไม่พึงพอใจและพึงพอใจมากที่สุด อย่างละ 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0

3) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น

ข้อมูลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น จำนวน 24 คน โดยพึงพอใจปานกลาง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 พึงพอใจมาก จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 พึงพอใจน้อย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 ไม่พึงพอใจและพึงพอใจมากที่สุด อย่างละ 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0

4) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น

ข้อมูลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น จำนวน 24 คน โดยพึงพอใจปานกลาง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 54.2 พึงพอใจมาก จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 41.6 พึงพอใจน้อย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 ไม่พึงพอใจและพึงพอใจมากที่สุด อย่างละ 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0

## 5) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

ข้อมูลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่มีการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ จำนวน 24 คน โดยพึงพอใจปานกลาง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 50 พึงพอใจมาก จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 พึงพอใจน้อย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 ไม่พึงพอใจและพึงพอใจมากที่สุด อย่างละ 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0

## 6) สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว

ข้อมูลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว จำนวน 24 คน โดยพึงพอใจปานกลาง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 50 พึงพอใจมาก จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 พึงพอใจน้อย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 ไม่พึงพอใจและพึงพอใจมากที่สุด อย่างละ 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0

### สิ่งอำนวยความสะดวก

#### 1) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ

ข้อมูลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวกในการมีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ จำนวน 24 คน โดยพึงพอใจปานกลาง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 พึงพอใจมาก จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 พึงพอใจน้อย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 พึงพอใจมากที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 และไม่พึงพอใจ จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0

#### 2) จุด/ช่องการให้บริการมีความหลากหลายและเข้าถึงได้สะดวก

ข้อมูลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวกในการมีจุด/ช่องการให้บริการมีความหลากหลายและเข้าถึงได้สะดวก จำนวน 24 คน โดยพึงพอใจปานกลาง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 54.2 พึงพอใจน้อย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 พึงพอใจมาก จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 ไม่พึงพอใจและพึงพอใจมากที่สุด อย่างละ 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0

#### 3) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น

ข้อมูลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวกในความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น จำนวน 24 คน โดยพึงพอใจปานกลาง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 54.2 พึงพอใจมากที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 พึงพอใจมาก จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 พึงพอใจน้อย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 และไม่พึงพอใจ จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0

#### 4) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น

ข้อมูลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวกในการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น จำนวน 24 คน โดยพึงพอใจปานกลาง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 50 พึงพอใจมาก จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 พึงพอใจมากที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 พึงพอใจน้อย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 และไม่พึงพอใจจำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0

5) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ ห้องสุขา ที่นั่งคอยรับบริการ บริการถ่ายเอกสาร ที่จอดรถ เป็นต้น

ข้อมูลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวกในความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ ห้องสุขา ที่นั่งคอยรับบริการ บริการถ่ายเอกสาร ที่จอดรถ เป็นต้น จำนวน 24 คน โดยพึงพอใจปานกลาง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 54.2 พึงพอใจมากที่สุด จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 พึงพอใจมาก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 พึงพอใจน้อย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 และไม่พึงพอใจ จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0

#### 6) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม

ข้อมูลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวกในความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม จำนวน 24 คน โดยพึงพอใจปานกลาง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 54.2 พึงพอใจมากที่สุด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 พึงพอใจมาก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 พึงพอใจน้อย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 และไม่พึงพอใจ จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0

### คุณภาพของการให้บริการ

#### 1) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ

ข้อมูลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจคุณภาพของการให้บริการ โดยมีการให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ จำนวน 24 คน โดยพึงพอใจปานกลาง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 พึงพอใจมาก จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 25 พึงพอใจมากที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 พึงพอใจน้อย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 และไม่พึงพอใจ จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0

#### 2) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ

ข้อมูลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจคุณภาพของการให้บริการ โดยมีความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ จำนวน 24 คน โดยพึงพอใจปานกลาง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 พึงพอใจมาก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 พึงพอใจมากที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 พึงพอใจมากที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 และไม่พึงพอใจ จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0

#### 3) ผลที่ได้รับจากการให้บริการ

ข้อมูลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจคุณภาพของการให้บริการ โดยมีผลที่ได้รับจากการให้บริการ จำนวน 24 คน โดยพึงพอใจปานกลาง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 54.2 พึงพอใจมาก จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 25 พึงพอใจมากที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 พึงพอใจน้อย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 และไม่พึงพอใจ จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น

-

แบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ด้านกระบวนการบริการ การคุมเงินงบประมาณ

หน่วยงาน กองคลัง กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข

คำชี้แจง/วัตถุประสงค์

โปรดระบุเครื่องหมายลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

- 1.1 เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
- 1.2 อายุ ☐ 1) ต่ำกว่า 21 ปี  
☐ 2) 21-30 ปี ☐ 3) 31-40 ปี  
☐ 4) 41-50 ปี ☐ 5) มากกว่า 50 ปี
- 1.3 ระดับการศึกษา  
☐ 1) ประถมศึกษา ☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น  
☐ 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย ☐ 4) ปวช.  
☐ 5) ปวส./ปวท./อนุปริญญา ☐ 6) ปริญญาตรี  
☐ 7) ปริญญาโทและสูงกว่า ☐ 8) อื่นๆ
- 1.4 อาชีพ  
☐ 1) ข้าราชการ ☐ 2) พนักงานราชการ  
☐ 3) ลูกจ้างชั่วคราว/จ้างเหมา ☐ 4) อื่น ๆ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจด้านการให้บริการ

ท่านมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของหน่วยงานในประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

ใส่เครื่องหมาย X ลงในช่องระดับความพึงพอใจของท่าน

(ระดับความพึงพอใจ : 1 = น้อยที่สุด, 2 = น้อย, 3 = ปานกลาง, 4 = มาก, 5 = มากที่สุด)

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                   | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|----------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|                                                                      | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการประเมิน                                  |                  |   |   |   |   |
| 1) การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ |                  |   |   |   |   |
| 2) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้                     |                  |   |   |   |   |
| 3) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง                                      |                  |   |   |   |   |
| 4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด                             |                  |   |   |   |   |
| 5) ความรวดเร็วในการให้บริการ                                         |                  |   |   |   |   |

|                                                                                                                                 |  |  |  |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| <b>2.2 เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>                                                                                   |  |  |  |  |  |
| 1) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ                                                                                       |  |  |  |  |  |
| 2) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ                                                                              |  |  |  |  |  |
| 3) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ เป็นต้น |  |  |  |  |  |
| 4) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น                       |  |  |  |  |  |
| 5) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                |  |  |  |  |  |
| 6) สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว                                                                     |  |  |  |  |  |
| <b>2.3 สิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                                   |  |  |  |  |  |
| 1) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ                                                                                    |  |  |  |  |  |
| 2) จุด/ช่องการให้บริการมีความหลากหลาย และเข้าถึงได้สะดวก                                                                        |  |  |  |  |  |
| 3) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น                                                      |  |  |  |  |  |
| 4) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น                                               |  |  |  |  |  |
| 5) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ บริการถ่ายเอกสาร ที่จอดรถ เป็นต้น        |  |  |  |  |  |
| 6) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม                                                                                         |  |  |  |  |  |
| <b>2.4 คุณภาพของการให้บริการ</b>                                                                                                |  |  |  |  |  |
| 1) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ                                                                                       |  |  |  |  |  |
| 2) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ                                                                                          |  |  |  |  |  |
| 3) ผลที่ได้รับจากการให้บริการ                                                                                                   |  |  |  |  |  |

ตอนที่ 3. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1) จุดเด่นของการให้บริการ

1.....

2.....

3.....

2) จุดด้อย/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

1.....

2.....

3.....

3) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

1.....

2.....

3.....

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบประเมิน

