

## คู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการ

ตลาดสาขาปากคลองตลาด องค์การตลาด กระทรวงมหาดไทย  
๒๖-๒๘ ถนนจักรเพชร แขวงวังบูรพาภิรมย์ เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๐๐  
โทรศัพท์ ๐ ๒๔๓๕-๓๑๑๒ โทรสาร ๐-๔๕๓๖-๑๑๖๙

คู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชน จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านบริการของตลาดสาขาปากคลองตลาด เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการให้บริการเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการและความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ

### บทนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการประเมินให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอการจัดบริการและสวัสดิการที่มีคุณภาพให้ประชาชน ผู้รับบริเวณตลาดสาขาปากคลองตลาด เพื่อให้ประชาชนมีความสะดวกและพึงพอใจในการรับบริการ การจัดบริการและสวัสดิการที่มีคุณภาพให้ประชาชนทุกคน ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐาน อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดี ประชาชนเกิดความพึงพอใจเป็นการยกระดับคุณภาพ สามารถปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม จึงเห็นสมควรถ่ายทอดวิธีปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพไปยังบุคลากรทุกคน เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาการบริการที่ดีที่สุดและปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกันส่งผลทั้งผู้รับบริการได้รับบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลาปฏิบัติและมีความเป็นธรรมได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรนำไปใช้พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานบริการ
๒. เพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการให้มีมาตรฐานความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพงานบริการให้เป็นไปตามมาตรฐานหรือมีมาตรฐานคุณภาพ
๓. เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานการให้บริการของบุคลากรด้วยมาตรฐานเดียวกันและมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน

### คำจำกัดความ

การบริการ หมายถึง ความพยายามในการใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการนำเสนอการบริการให้แก่ผู้บริการด้วยความเต็มใจ จริงใจ และให้เกียรติ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง รวมทั้งเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้บริการ

คุณภาพงานบริการ หมายถึง ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐานและมีความสม่ำเสมอ ในการตอบสนองตามความต้องการ จำเป็น และความคาดหวังของผู้รับบริการ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มาติดต่อกับตลาดสาขาต่อกิจกรรมหนึ่ง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ ระดับความพึงพอใจของบุคคลพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองเดชอุดมและประชาชนทั่วไป

### การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) มีหลักการดังนี้

1. ผู้รับบริการสำคัญที่สุด (customer focus) เพราะผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญของงานบริการ ซึ่งคุณภาพงานบริการอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้บริการ
  2. มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (common vision) เป็นการรวมพลังเพื่อการสร้างสรรค์ให้ผู้รับบริการและผู้บริการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกันและมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายดังกล่าว
  3. ทีมงานสัมพันธ์(teamwork & empowerment) ทุกคนต้องทำงานเป็นทีม ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรมและโอกาสข้อมูล เพื่อให้นำศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่
  4. มุ่งมั่นกระบวนการ (process focus) เป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้กระชับ ง่าย ในการ ปฏิบัติ เป็นการสร้างระบบเพื่อปกป้องคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุด
  5. มีกระบวนการแก้ปัญหา (problem solving process) เป็นการนำกระบวนการทางวิทยาศาสตร์มาใช้ปรับปรุงกระบวนการ เริ่มด้วยการวิเคราะห์สภาพปัญหา การทดสอบ ทางเลือก และนำมาปฏิบัติเป็นมาตรฐาน
  6. ผู้นำให้การสนับสนุน (leadership support) ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาทจากผู้ควบคุมและสั่งการเป็นโค้ช
  7. พัฒนาไม่หยุดยั้ง (continuous improvement) มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการของตลาดสาขาจึงเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวแปรตามกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มี ด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ขั้นตอนการทำงานลดลง สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น และลดค่าใช้จ่าย เมื่อปฏิบัติแล้วมีประสิทธิภาพจนเกิดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากความต้องการของผู้รับบริการมีการเปลี่ยนแปลง สิ่งแวดล้อมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกก็เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ปัจจุบันฉะนั้นควรมีการปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้
1. กำหนดและวิเคราะห์ลักษณะพื้นฐานเพื่อกำหนดแนวทางการให้บริการไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้
  2. ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ วิเคราะห์กระบวนการให้บริการข้อมูล เพื่อนำมาพิจารณาจัดทำข้อเสนอในการลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติงานจัดทำมาตรการที่จะนำไปสู่การปฏิบัติให้ได้มาตรฐานที่กำหนด
  3. รับฟังความคิดเห็น/ระดมสมองจากผู้ที่เกี่ยวข้องผลักดันการพัฒนางานบริการสู่ความสำเร็จพิจารณาปรับปรุงแก้ไขงานบริการให้เหมาะสม

๔. ศึกษาวิเคราะห์สภาพการปฏิบัติงานในอดีตและปัญหาที่เกิดขึ้นศึกษาวิเคราะห์กระบวนการ ที่ได้คัดเลือก  
ว่ามี การปฏิบัติงานหรือการให้บริการผู้รับบริการ อย่างไรเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ซึ่งมีแนวทางใน  
การดำเนินการ ดังนี้

๔.๑ สํารวจสภาพปัจจุบันของการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์สภาพ การทํางานในปัจจุบันความพึงพอใจของ  
ผู้รับบริการได้รับบริการได้ โดยการเก็บข้อมูลมาวินิจฉัยปัญหา ซึ่งข้อมูลนี้อาจมาจากความต้องการของ  
ผู้รับบริการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการหรือจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโดยจัดทำแผนผังกระบวนการ  
ทํางานสามารถวิเคราะห์แนวทางในการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐานต่อไป

๔.๒ วิเคราะห์หาสาเหตุ เป็นการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อพิจารณาว่ามีเวลาสูญเสียเกิดขึ้นในขั้นตอนใดและ  
สูญเสียเรื่องใด ซึ่งอาจจะนำเทคนิคการวิเคราะห์แบบผังก้างปลา (FishBone Diagram) มาวิเคราะห์หา  
สาเหตุเริ่มต้นของปัญหา ผลที่ได้จะเป็นข้อมูลเบื้องต้น ที่มีการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาว่า มีความจำ  
เป็นเร่งด่วนหรือมีความเสียหายรุนแรงอย่างไร เพื่อนำมากำหนดขั้นตอนการแก้ไขปัญหา ตั้งเป้าหมาย และ  
ขอบเขตในการปรับปรุงงานให้ได้อย่างชัดเจนต่อไป

๕. การดำเนินการปรับปรุงบริการ ซึ่งมาตรฐานการปฏิบัติงาน คือปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารต้อง  
เห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องสนับสนุนส่งเสริมให้มีการปรับปรุงงานอย่างจริงจัง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง  
ภารกิจในการให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างความ  
พึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ ส่วนรวมจากการได้รับบริการ สำหรับการปรับปรุงมีแนวทางในการ  
ดำเนินการ ดังนี้

๕.๑ กำหนดมาตรการ แนวทาง และแผนงานในการปรับปรุงงาน/แก้ไขปัญหาเป็นการกำหนดวิธีการ  
ปรับปรุงและเครื่องมือที่ใช้ในการปรับปรุงงาน ซึ่งอาจนำเทคนิคการปรับปรุงงาน คือ เทคนิค PDCA PLAN  
การวางแผน รวมถึง การออกแบบกระบวนการการเลือกตัววัดและการถ่ายทอดเพื่อนำข้อกำหนดไปปฏิบัติ  
DO ดำเนินการตามแผนที่วางไว้ CHECK การตรวจประเมินความก้าวหน้าและการได้มาซึ่งความรู้ใหม่ โดย  
พิจารณาผลลัพธ์ที่ได้ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร ACT การปรับปรุง โดยอาศัยผลของการตรวจ  
ประเมิน การเรียนรู้ปัจจุบันนำเข้าไปใหม่ ๆ ข้อกำหนดใหม่ ๆ รวมถึงความต้องการ ของผู้บริการและโอกาสในการ  
สร้างนวัตกรรม

๕.๒ เทคนิคการตั้งคำถาม ๕W – ๑ H (What ?, Why ?, Where ?, When ?, How ?) ซึ่งเทคนิคนี้  
สามารถนำไปใช้เพื่อวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานในสภาพปัจจุบันและหาวิธีการปรับปรุงที่ทำให้กระบวนการ  
ปฏิบัติงานเหลือแต่ขั้นตอนที่เกิดมูลค่าเพิ่มสามารถทำงานได้เสร็จทันเวลาและตอบสนองความต้องการของ  
ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกได้

๕.๓ ตั้งเป้าหมาย เป็นการกำหนดเป้าหมายการปรับปรุงงานที่ต้องการ ซึ่งอาจกำหนดเป็นค่าดัชนีวัดผล  
การดำเนินงาน (KPI) ว่ามีค่าเท่าไรจึงเหมาะสม พร้อมกับออกแบบฟอร์มเก็บข้อมูล เพื่อเปรียบเทียบ  
ประเมินผลตัวชี้วัดก่อนดำเนินการและหลังดำเนินการหรือการเปรียบเทียบ (Benchmark) กับองค์กรอื่นใน  
งาน ประเภทเดียว และพิจารณาว่าถ้าจะทำให้ดีควรตั้งเป้าหมายไว้ที่ระดับใดจึงจะพอใจ

๕.๔ วางแผนโครงการและการดำเนินการตามแผนของโครงการที่วางไว้ เมื่อสำรวจสภาพปัจจุบันของ  
ปัญหาและตั้งเป้าหมายแล้วจะสามารถวางแผนโครงการในการปรับปรุงงาน ซึ่งอาจจัดทำ Gantt เป็น Chart  
เพื่อให้ทราบถึงกิจกรรมการปรับปรุงงานโดยรวมทั้งหมดว่าจะต้องใช้เวลาในการดำเนินงานนานเท่าใด ซึ่งต้อง  
กำหนดกิจกรรมย่อยและกำหนดระยะเวลาของแต่ละกิจกรรม รวมทั้งผู้รับผิดชอบแต่ละงานให้ชัดเจนด้วย

๕.๕ ลงมือปฏิบัติตามแผนและการตรวจสอบผลการปฏิบัติการเป็นการดำเนินการเพื่อทดลองปฏิบัติ ขั้นตอน/วิธีการใหม่ แล้วพิจารณาว่ามีแนวโน้มที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ หากมีแนวโน้มที่จะดำเนินการได้ก็เตรียมการกำหนดเป็นมาตรฐานต่อไป แต่ถ้ามีแนวโน้มว่าจะไม่บรรลุผลตามเป้าหมายก็ต้องกลับไปยังขั้นตอนของการหาวิธีการปรับปรุงงานใหม่

๖. วิธีการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ การให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น จำเป็นต้องมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกผู้รับบริการประกอบด้วย ๓ องค์ประกอบหลัก คือ

๖.๑ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการเพราะ ผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อ ผู้รับบริการโดยตรง

๖.๒ ความมีมิตรไมตรีการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการนั้นจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส

๖.๓ ความรู้ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะให้บริการได้ถูกต้อง สามารถใช้ความรู้ที่มีช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้แนวทางปฏิบัติพัฒนาความรู้ให้บุคลากร จัดให้มีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีการทดสอบวัดผลบุคคลมีความรู้จริงในศาสตร์ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ มีนโยบายให้การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปในสายงาน นั้นๆทำให้มีความชำนาญและรู้สึกในงาน

๖.๔ ความสุภาพ ผู้ให้บริการควรมีกริยามารยาท มีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการ การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในด้านนี้ อาจทำได้โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นให้เกิดความสุข มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

๖.๕ ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือการมีจิตใจใฝ่บริการ ( Service Mind) ที่เต็มอกเต็มใจให้บริการเป็นจิตวิญญาณของผู้ให้บริการที่ช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ

๖.๖ ความเสมอภาคในการให้บริการผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าผู้นั้นจะมีฐานะ ชาติตระกูล การศึกษา หรือสถานะทางสังคมในระดับใด เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานก็ควรที่ให้บริการในมาตรฐานเดียวกันโดยไม่มี ความเหลื่อมล้ำ

๖.๗ ด้านสถานที่ การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวก การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ได้รับความสะดวกสบาย

### จัดทำศูนย์ความรู้และคลังข้อมูล

จัดเก็บเอกสารที่เป็นข้อมูลและองค์ความรู้ต่างๆ ให้เป็นระเบียบสะดวกแก่การค้นหาเพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว จัดระเบียบให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่างๆ ได้ง่ายและเอกสารไม่สูญหายสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้น กระบวนการในการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ความรวดเร็วในการให้บริการ

๒. ความถูกต้องแม่นยำ

๓. ความสามารถเข้าถึงได้ง่าย

๔. ความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ

๕. การให้บริการตลอดเวลา

๖. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับตลาดสาขา ได้โดยง่าย เช่น Website ให้ข้อมูล E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา \*  
กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์

๗. การติดตามผล

เมื่อให้บริการไปแล้วในกรณีที่ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้น ควรที่จะติดตามผลเป็นระยะๆ เพื่อแสดงถึงความใส่ใจ และให้ความสาคัญกับผู้บริการ เป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ในการติดตามผล ให้ได้รับข้อมูลที่เป็ประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปได้ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีที่เจ้าหน้าที่ ห่วงใยไม่ทอดทิ้ง

๖. การสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการในด้านต่างๆ

๗. การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน

๘. ชี้แจงและทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้พร้อมทั้งจูงใจให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเห็นประโยชน์ที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้

๙. ผลักดันและส่งเสริมให้บุคลากรทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันและถ่ายทอดองค์ความรู้ที่ได้การพัฒนา กระบวนการไปยังบุคลากรอื่นๆ

๑๐. การติดตามประเมินผลการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ

ติดตามผลการปฏิบัติงานแล้วนำมาเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งอาจดำเนินการได้ดังต่อไปนี้

### บทสรุป

การพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่ตลาดสาขาสามารถนำมาใช้การบริหารงาน เพื่อควบคุมให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การมอบหมายหน้าที่และการสามารถทำได้สะดวก รวดเร็ว การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ สามารถชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับผลการ ประเมินได้ในส่วนของฝ่ายจัดการปฏิบัติงาน มาตรฐานที่กำหนดไว้ ถือเป็นสิ่งสำคัญทำให้เกิดความมุ่งมั่น ให้ถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานมีความถูกต้องมากขึ้น เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานมีกรอบหรือแนวทางในการประเมิน และการพัฒนาศักยภาพ เพื่อไปสู่มาตรฐานการปฏิบัติงาน และพัฒนาไปสู่องค์กรที่มีประสิทธิภาพ

แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ของตลาดสาขาปากคลองตลาด

ตอนที่ ๑ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง

๒. อายุ.....ปี

๓. วุฒิการศึกษาสูงสุด

๓.๑ ( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี ๓.๒ ( ) ปริญญาตรี ๓.๓ ( ) ปริญญาโท ๓.๔ ( ) ปริญญาเอก

๓.๕ ( ) อื่นๆ ระบุ.....

๔. อาชีพ

๔.๑ ( ) รับจ้างทั่วไป ๔.๒ ( ) เกษตรกร ๔.๓ ( ) ค้าขาย ๔.๔ ( ) นักเรียน-นักศึกษา ๔.๕ ( ) รับราชการ

๔.๖ ( ) อื่นๆ ระบุ.....

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (โปรดทำเครื่องหมาย  ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน) ระดับความพึงพอใจ ๕ = มากที่สุด ๔ = มาก ๓ = ปานกลาง ๒ = น้อย ๑ = น้อยที่สุด

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	๕	๔	๓	๒	๑
๑. การทักทายต้อนรับ					
๒. การแต่งกาย					
๓. กิริยามารยาท					
๔. ความพร้อมในการบริการ					
๕. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๖. การแจ้งข้อมูลความก้าวหน้าของงาน					
๗. ความถูกต้องครบถ้วนของงานที่บริการ					
๘. การให้คำปรึกษาแนะนำ					
๙. สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ					
๑๐. ความยืดหยุ่นในการให้บริการ					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....