

ที่ นศ ๐๐๑๘.๑/ ว ๒๖๕

ที่ทำการปกครองจังหวัดนครศรีธรรมราช
ศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช
ถนนราชดำเนิน นศ ๘๐๐๐๐

๑๗ มิถุนายน ๒๕๕๗

เรื่อง ตัวชี้วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบการประเมินคุณภาพ ตัวชี้วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน ๑ ชุด
๒. รายการงานบริการที่กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจ ฯ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยจังหวัดแจ้งว่า สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งแนวทางการจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของจังหวัด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๗ เพื่อให้หน่วยงานใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยกำหนด ตัวชี้วัดที่ ๒ "ความพึงพอใจของผู้รับบริการ" ซึ่งใช้ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ เป็นผู้ดำเนินการสำรวจ ในปีงบประมาณ ๒๕๕๗ ตามประเด็นการตรวจ ๔ ประเด็น ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยกำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของจังหวัด ๖ งานบริการ โดยที่ทำการปกครองจังหวัดนครศรีธรรมราช รับผิดชอบคือ งานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร (ที่ว่าการอำเภอ)

เพื่อให้การปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๗ ตัวชี้วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุเป้าหมายในระดับสูงสุด จึงขอให้อำเภอศึกษารายละเอียดตัวชี้วัด เกณฑ์การให้คะแนน เงื่อนไข และการสำรวจความพึงพอใจงานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร (ที่ว่าการอำเภอ) ทราบรายละเอียดและดำเนินงานตามตัวชี้วัด รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานตามตัวชี้วัดดังกล่าว เป็นไปตามเป้าหมายและผลคะแนนในภาพรวมทั้งจังหวัดอยู่ในเกณฑ์ดี จึงขอให้อำเภอกำกับดูแลส่งเสริมและพัฒนางานบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยอาจปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ การอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน

-/การจัดขั้นตอน.....

การจัดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน รวมทั้งการนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ มาเป็นแนวทางแก้ไขต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายเกษม จันทรักษ์)
ปลัดจังหวัดนครศรีธรรมราช

กลุ่มงานปกครอง
โทร./โทรสาร ๐-๗๕๓๕-๖๑๓๓,๐-๗๕๓๑-๐๐๙๖
www.pokkrongnakhon.com

สิ่งที่ส่งมาด้วย 3

รายการงานบริการที่กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

.....

1. งานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร - ที่ว่าการอำเภอ

1.1 งานให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

1.1.1 การขอมีบัตร กรณีดังนี้

- ขอมีบัตรครั้งแรก
- บัตรเดิมหมดอายุ
- ขอมีบัตรเนื่องจากเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน
- บุคคลพ้นสภาพได้รับการยกเว้นขอมีบัตร
- บุคคลซึ่งได้สัญชาติไทย โดยมีบิดา มารดาเป็นคนต่างด้าวขอมีบัตร
- บุคคลซึ่งได้กลับคืนสัญชาติไทย
- บุคคลซึ่งได้สัญชาติไทยโดยการแปลงสัญชาติ

1.1.2 การขอมีบัตรใหม่ กรณีบัตรหายหรือถูกทำลาย

1.1.3 การขอเปลี่ยนบัตรประจำตัวประชาชน กรณีดังนี้

- บัตรเดิมชำรุดในสาระสำคัญ
- ผู้ถือบัตรเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล หรือเปลี่ยนชื่อตัวและชื่อสกุล

1.2 งานทะเบียนราษฎร

1.2.1 การรับแจ้งการเกิด การตาย

1.2.2 การแจ้งย้ายที่อยู่

1.2.3 การแจ้งเกี่ยวกับบ้านและทะเบียนบ้าน

1.2.4 การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน

1.2.5 การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน

1.2.6 การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการเอกสารการทะเบียนราษฎร

1.2.7 การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิด หรือทะเบียนคนตาย

1.2.8 การดำเนินคดีตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร

2. งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม - สำนักงานที่ดินจังหวัด (ยกเว้นกรุงเทพมหานคร) และสำนักงานที่ดินสาขา

2.1 การขาย - ขายฝาก

2.2 มรดก

2.3 จำนอง - ไถ่ถอนจำนอง

2.4 การให้

2.5 การสอบเขต แบ่งแยก รวมโฉนด

2.6 การโอนเป็นที่สาธารณประโยชน์และแบ่งหักเป็นที่สาธารณประโยชน์
2.7 กรรมสิทธิ์รวม
2.8 บรรยายส่วน
2.9 แลกเปลี่ยน
2.10 โอนตามกฎหมาย/ตามคำสั่งศาล/โอนให้ตัวการ/โอนชำระค่าหุ้น/ห้ามโอน
2.11 แบ่งทรัพย์สินระหว่างคู่สมรส/ลงชื่อคู่สมรส
2.12 ทะเบียนบุริมสิทธิ์
2.13 เวนคืน
2.14 แบ่งคืนทรัพย์สิน
2.15 ผู้ปกครองทรัพย์สิน
2.16 การได้มาตามการครอบครองตาม ปพพ.
2.17 การอายัดที่ดิน
2.18 การเช่า
2.19 หนังสือแสดงสิทธิ์ในที่ดินฯ
2.20 ภาระจำยอม
2.21 สิทธิเหนือพื้นดิน
2.22 ภาระติดพันในอสังหาริมทรัพย์
2.23 สิทธิอาศัย/สิทธิทำกิน
2.24 การมอบอำนาจ

3. งานบริการจัดหางาน - สำนักงานจัดหางานจังหวัด

3.1 การให้บริการจัดหางานในประเทศ
- การให้บริการจัดหางานแก่คนหางาน
- การให้บริการแก่นายจ้าง/สถานประกอบการ (รับแจ้งตำแหน่งงานว่างและคัดเลือกผู้สมัคร/คัดเลือกรายชื่อผู้สมัครงาน

3.2 การส่งเสริมการมีงานทำ
- การให้บริการแนะแนวอาชีพ

3.3 การให้บริการจัดหางานต่างประเทศ
- การรับแจ้งการเดินทางไปทำงานต่างประเทศด้วยตนเองของคนหางานตามมาตรา 48
- การรับแจ้งการเดินทางกลับไปทำงานต่างประเทศของคนหางานที่เดินทางกลับประเทศไทยเป็นการชั่วคราว (Re-Entry)
- การรับลงทะเบียนคนหางานที่ประสงค์ไปทำงานต่างประเทศ

3.4 การขออนุญาตทำงานของคนต่างด้าว
- การขอรับใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว
- การขอต่ออายุใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว

4. การถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตร – สำนักงานเกษตรจังหวัดและสำนักงานเกษตรอำเภอ

4.1 บริการข้อมูลและเอกสารเผยแพร่ทางการเกษตร

4.2 บริการให้คำปรึกษาทางการเกษตร (ด้านพืช – ปศุสัตว์พื้นฐาน – ประมงพื้นฐาน)

4.3 บริการถ่ายทอดความรู้ทางการเกษตร

4.4 การขึ้นทะเบียนเกษตรกร/จดทะเบียนผู้ปลูกพืช/ออกใบรับรองเกษตรกร

4.5 บริการจดทะเบียนวิสาหกิจชุมชน

4.6 บริการขึ้นทะเบียนกลุ่มแม่บ้านเกษตรกร/กลุ่มยุวเกษตรกร/กลุ่มอาชีพ

4.7 บริการลงทะเบียนผู้ประสบภัยธรรมชาติ/จ่ายเงินชดเชยความเสียหายฯ

5. งานบริการผู้ป่วยนอก – โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขที่ตั้งอยู่ในจังหวัด (งานบริการผู้ป่วยนอกทุกแผนก (รวมทั้งแผนกฉุกเฉิน)

6. งานประกันสังคม - สำนักงานประกันสังคมจังหวัด

.....

การประเมินคุณภาพ

ตัวชี้วัดที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

น้ำหนัก : ร้อยละ 10

คำอธิบาย :

- ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ
- พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของจังหวัด โดยได้รับความร่วมมือจากสำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นผู้ดำเนินการสำรวจ
- ประเด็นการสำรวจประกอบด้วยประเด็นสำคัญๆ ดังนี้
  1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
  2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
  3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
  4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
- งานบริการที่กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของจังหวัด 6 งานบริการ ได้แก่
  1. งานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร
  2. งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม
  3. งานบริการจัดหางาน
  4. งานบริการผู้ป่วยนอก
  5. งานถ่ายทอดความรู้และให้บริการทางการเกษตร
  6. งานประกันสังคม
- งานบริการที่จะสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของจังหวัดกำหนดให้มีน้ำหนักเท่ากันในแต่ละงานบริการ

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
65	70	75	80	85

เหตุผล :

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า "การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน" การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน

หน่วยงานรับผิดชอบ : กองติดตามและประเมินผลการพัฒนาระบบราชการ สำนักงาน ก.พ.ร.

ผู้รับผิดชอบ	หมายเลขโทรศัพท์
1. นางสาวผัสสพร นภาวรรณ	0 2356 9999 ต่อ 8899
2. นางสาวคุณธรรม วัฒนา	0 2356 9968

แนวทางการประเมินผล :

การประเมินผล	จังหวัด
✍ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ผู้ตรวจประเมินจะใช้ผลการสำรวจความพึงพอใจจากสำนักงานสถิติแห่งชาติที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐแล้ว เป็นข้อมูลอ้างอิงเพื่อใช้ในการประเมินผล ✍ เปรียบเทียบผลการสำรวจกับเกณฑ์การให้คะแนนของตัวชี้วัดที่ระบุในคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการฯ	✍ **การเตรียมการเพื่อการติดตามและประเมินผล** ▸ กำหนดแผนงาน ผู้รับผิดชอบ และนำแผนไปปฏิบัติเพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดให้ดีขึ้น ▸ จังหวัดสามารถดำเนินการสำรวจข้อมูลผลการดำเนินงานควบคู่ไปได้ เพื่อใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานของจังหวัด ซึ่งเป็นการดำเนินงานภายในจังหวัดและไม่ต้องแสดงเอกสารหลักฐานประกอบการประเมินผล

3.2.2 สิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจ

จากผู้รับบริการตัวอย่างจำนวน 106 ราย ที่แสดงความคิดเห็นต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการในเรื่องต่างๆ เช่น มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ทางอินเตอร์เน็ตฯลฯ จัดลำดับขั้นตอนการให้บริการดี มีความคล่องตัว และเจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม เป็นต้น ดังรายละเอียดในตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อสิ่งที่พึงพอใจของงานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร

สิ่งที่พึงพอใจ [1/]	จำนวน
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ทางอินเตอร์เน็ต ฯลฯ	62
2. จัดลำดับขั้นตอนการให้บริการดี มีความคล่องตัว	31
3. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม	30
4. มีระบบบัตรคิว และให้บริการตามลำดับของบัตรคิว	29
5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	24
6. เจ้าหน้าที่ตั้งใจทำงาน เต็มใจให้บริการ และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	22
7. มีเจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ	18
8. ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามที่กำหนด	12
9. จัดจำนวนช่องการให้บริการได้เหมาะสมกับจำนวนผู้รับบริการ	12
10. มีเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	10
11. อาคารสถานที่ให้บริการกว้างขวาง และปลอดโปร่ง	8
12. มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ	7
13. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ พูดจาไพเราะ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง	6
14. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ เช่น โต๊ะ เครื่องเขียน ฯลฯ	3
15. อาคารสถานที่ / ห้องน้ำสะอาด	3
16. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในระหว่างรอรับบริการอย่างเพียงพอ เช่น น้ำดื่ม โทรศัพท์ พัดลม เครื่องปรับอากาศ ห้องน้ำ ฯลฯ	2
17. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และมีความซื่อสัตย์	1
18. มีสถานที่จอดรถเพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ	1
19. สถานที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ	1
20. มีเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการเพียงพอ	1

[1/] ผู้รับบริการตัวอย่างแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.2.3 สิ่งที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ

จากผู้รับบริการตัวอย่างจำนวน 44 ราย ที่แสดงความคิดเห็นต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร ได้ระบุสิ่งที่ไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการในเรื่องต่างๆ เช่น สถานที่ตั้งอยู่ไกล เดินทางไม่สะดวก มีเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการไม่เสมอภาค เลือกปฏิบัติและไม่ซื่อสัตย์ และเจ้าหน้าที่ไม่ตั้งใจทำงาน ไม่เต็มใจให้บริการและไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เป็นต้น ดังรายละเอียดในตาราง 4

ตาราง 4 จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อสิ่งที่ไม่พึงพอใจของงานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร

	สิ่งที่ไม่พึงพอใจ [1/]	จำนวน
1.	สถานที่ตั้งอยู่ไกล เดินทางไม่สะดวก	14
2.	มีเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการไม่เพียงพอ	14
3.	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการไม่เสมอภาค เลือกปฏิบัติ และไม่ซื่อสัตย์	13
4.	เจ้าหน้าที่ไม่ตั้งใจทำงาน ไม่เต็มใจให้บริการ และไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	10
5.	มีสิ่งอำนวยความสะดวกในระหว่างรอรับบริการไม่เพียงพอ เช่น น้ำดื่ม โทรศัพท์ พัดลม เครื่องปรับอากาศ ห้องน้ำ ฯลฯ	9
6.	เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ ไม่ไพเราะ ไม่เป็นกันเอง	6
7.	ไม่มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4
8.	มีร้านอาหารไม่เพียงพอ ไม่สะอาด ราคาอาหารและที่ตั้งไม่เหมาะสม	3
9.	ขั้นตอนการให้บริการยุ่งยาก ซับซ้อน ไม่คล่องตัว	2
10.	ไม่มีเจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ	2
11.	การให้บริการไม่เป็นไปตามลำดับของบัตรคิว	1
12.	ระยะเวลาการให้บริการไม่เป็นไปตามที่กำหนด	1
13.	จัดจำนวนช่องการให้บริการไม่เหมาะสมกับจำนวนผู้รับบริการ	1
14.	ช่องทางการให้บริการไม่หลากหลาย เช่น ไม่มีการให้บริการทางอินเตอร์เน็ตฯลฯ	1
15.	เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความสามารถเพียงพอในการอธิบายหรือตอบข้อสงสัย	1
16.	มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการไม่เพียงพอ เช่น โต๊ะ เครื่องเขียน ฯลฯ	1

[1/] ผู้รับบริการตัวอย่างแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.2.4 ข้อเสนอแนะการให้บริการ

จากผู้รับบริการตัวอย่างจำนวน 59 ราย ที่แสดงความคิดเห็นต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการในเรื่องต่างๆ เช่น ควรมีเจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ควรมีเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการให้เพียงพอ ควรขยายระยะเวลาการให้บริการนอกเวลาราชการ สถานที่ตั้งอยู่ไกลควรมีรถรับส่งเข้ามายังสถานที่ให้บริการ และควรให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติและมีความซื่อสัตย์ เป็นต้น ดังรายละเอียดในตาราง 5

ตาราง 5 จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างที่ให้ข้อเสนอแนะต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร

ข้อเสนอแนะ [1/]	จำนวน
1. ควรมีเจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ	14
2. ควรมีเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการให้เพียงพอ	14
3. ควรขยายระยะเวลาการให้บริการนอกเวลาราชการ	12
4. สถานที่ตั้งอยู่ไกล ควรมีรถรับส่งเข้ามายังสถานที่ให้บริการ	12
5. ควรให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และมีความซื่อสัตย์	10
6. ควรอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรับผิดชอบ ตั้งใจทำงาน และควรรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	8
7. ควรลดขั้นตอนการให้บริการให้น้อยลง ไม่ให้ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อน	7
8. ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในระหว่างรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม โทรศัพท์ พัดลม เครื่องปรับอากาศ ห้องน้ำ ฯลฯ	5
9. ควรอบรมเจ้าหน้าที่ให้พูดจาสุภาพ ไพเราะ ให้ความเป็นกันเอง	4
10. ควรมีร้านอาหารให้เพียงพอ สะอาด ราคาอาหารและที่ตั้งเหมาะสม	4
11. ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการ เช่น ทางอินเตอร์เน็ตฯลฯ	3
12. ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้เพียงพอ	3
13. ควรติดป้ายแสดงขั้นตอนและจุดบริการต่างๆ ในที่ที่มองเห็นชัดเจน อ่านเข้าใจง่าย	3
14. ควรให้บริการตามลำดับของบัตรคิว	2
15. ควรจัดช่องการให้บริการให้เหมาะสมกับจำนวนผู้รับบริการ	2
16. ควรอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้เพียงพอในการอธิบายหรือตอบข้อสงสัย	2
17. ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น โต๊ะ เครื่องเขียน ฯลฯ	2
18. ระยะเวลาการให้บริการควรเป็นไปตามที่กำหนด	1
19. ควรจัดหาเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	1

[1/] ผู้รับบริการตัวอย่างแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ