

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
การให้บริการของเจ้าหน้าที่กองการศึกษา
ประจำปีงบประมาณ 2561

วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของหน่วยงานในสังกัดกองการศึกษา เทศบาลนครแม่สอด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ.....30ปี
3. ตอบแบบสอบถามนี้ในนามของ ประชาชนทั่วไป ชุมชน
 หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน
 นักเรียนนักศึกษา

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ (ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมาก	ค่อนข้างพอใจ	เฉย ๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ		✓			
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก			✓		
3. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา			✓		
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง		✓			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
5. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง		✓			
6. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ		✓			
7. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ			✓		
8. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	✓				
9. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน		✓			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
10. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ			✓		
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร		✓			
12. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ		✓			

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ มาก	ค่อนข้าง พอใจ	เฉย ๆ	ไม่ค่อย พอใจ	ไม่ พอใจ
13. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย		/			
14. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม			/		
15. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม			/		
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
16. ได้รับความบริการที่ตรงตามความต้องการ		/			
17. ได้รับความบริการที่คุ้มค่า		/			
18. ผลการให้บริการในภาพรวม		/			

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
การให้บริการของเจ้าหน้าที่กองการศึกษา
ประจำปีงบประมาณ 2561

วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของหน่วยงานในสังกัดกองการศึกษา เทศบาลนครแม่สอด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ.....59.....ปี
3. ตอบแบบสอบถามนี้ในนามของ ประชาชนทั่วไป ชุมชน
 หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน
 นักเรียนนักศึกษา

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ (ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ มาก	ค่อนข้าง พอใจ	เฉย ๆ	ไม่ค่อย พอใจ	ไม่ พอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ		✓			
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก			✓		
3. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา			✓		
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง		✓			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
5. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง		✓			
6. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ			✓		
7. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ		✓			
8. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม			✓		
9. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน			✓		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
10. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ		✓			
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร		✓			
12. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ		✓			

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ มาก	ค่อนข้าง พอใจ	เฉย ๆ	ไม่ค่อย พอใจ	ไม่ พอใจ
13. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย		✓			
14. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม			✓		
15. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม			✓		
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
16. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ		✓			
17. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า		✓			
18. ผลการให้บริการในภาพรวม		✓			

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
การให้บริการของเจ้าหน้าที่กองการศึกษา
ประจำปีงบประมาณ 2561

วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของหน่วยงานในสังกัดกองการศึกษา เทศบาลนครแม่สอด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ.....65ปี
3. ตอบแบบสอบถามนี้ในนามของ ประชาชนทั่วไป ชุมชน
 หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน
 นักเรียนนักศึกษา

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ (ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมาก	ค่อนข้างพอใจ	เฉย ๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ		✓			
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก			✓		
3. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา			✓		
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง			✓		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
5. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง			✓		
6. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ			✓		
7. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ			✓		
8. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม			✓		
9. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน			✓		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
10. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ			✓		
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร			✓		
12. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ			✓		

