

แบบประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจการให้บริการ

2.1 ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ คุณภาพการปฏิบัติงาน และการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล

2.2 ความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงาน

2.3 ข้อเสนอแนะและ/หรือปรับปรุง ที่ต้องการให้หน่วยงานพัฒนาการให้บริการ

ตอนที่ 1 ผู้รับบริการหรือผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือเติมข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง)

1) เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2) อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20-30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 41-50 ปี ☐ 51 ปีขึ้นไป

3) วุฒิการศึกษาสูงสุด ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี
☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4) ผู้รับบริการ ☐ พนักงาน/พนักงานจ้างเทศบาล ☐ ฝ่ายปกครองตำบลสร้างนางขาว
☐ หน่วยงานราชการอื่น ☐ นักเรียน/นักศึกษา
☐ ประชาชนตำบลสร้างนางขาว ☐ อื่น ๆ

ตอนที่ 2 ระดับการพึงพอใจของผู้รับบริการของกองบริหารงานบุคคล (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด โดยพิจารณาว่าท่านพึงพอใจในการบริการของกองบริหารงานบุคคลที่ท่านได้รับการในระดับใด)

(5) หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด

(4) หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมาก

(3) หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับปานกลาง

(2) หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับน้อย

(1) หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับที่น้อยที่สุด

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ให้บริการที่คล่องตัว ไม่ซับซ้อน มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
2. การให้บริการครบถ้วนและถูกต้อง					
3. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง					
4. ระยะเวลาการรอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม					
5. การให้บริการ ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น ในการให้บริการ					
6. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ					
7. ความเหมาะสมของบุคลากรและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่					
8. สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำและช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
การบริการทางโทรศัพท์ – โทรสาร และเทคโนโลยีสารสนเทศ					
1. อุปกรณ์ติดต่อสื่อสารมีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว และเพียงพอต่อการให้บริการ					
2. อุปกรณ์มีความทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ					
3. ผู้รับโทรศัพท์กล่าวต้อนรับอย่างสุภาพแสดงถึงความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการโดยรวม					
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
2. ได้รับบริการที่รวดเร็วในการติดต่อประสานงาน					
3. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการ					

2.2 ความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลสร้างนางขาว

.....

.....

2.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลสร้างนางขาว

.....

.....