

## แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การให้บริการประชาชนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service)

ณ ศูนย์บริการร่วม/ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

อบจ./ทน./ทม./ทต./อบต./เมืองพัทยา.....

อำเภอ..... จังหวัด.....

วันที่มารับบริการ : วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

\*\*\*\*\*

**คำชี้แจง :** แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

**ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ** (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าคำตอบ)

### 1.1 เพศ

ชาย  หญิง

### 1.2 อายุ

ไม่เกิน 20 ปี  21 – 30 ปี  
 31 – 40 ปี  41 – 50 ปี  
 51 – 60 ปี  มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

### 1.3 อาชีพ

เกษตรกรรม  รับจ้างทั่วไป  
 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ  ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท  
 ค้าขาย/อาชีพอิสระ  นักเรียน/นักศึกษา  
 ว่างาน  อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

### 1.4 ท่านทราบว่ามีการเปิดให้บริการประชาชนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ณ ศูนย์บริการร่วม/

ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากแหล่งใด

เสียงตามสาย  กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน  
 เพื่อนบ้าน/คนรอบข้าง  ป้ายประกาศที่จังหวัด/อำเภอ/อปท.  
 เว็บไซต์  อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

1.5 ท่านมารับบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ผ่านช่องทางใด

เว็บไซต์ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (จำนวน 22 งานบริการ)

งานบริการเพื่อประชาชน	
	1. จอควิทำใบขับขี่
	2. ขอเลขทะเบียนรถ
	3. ตรวจสอบชื่อสกุลเบื้องต้น
	4. ระบบค้นหารูปแปลงที่ดิน
	5. ติดตามสถานะคดี
	6. ตรวจสอบสิทธิสวัสดิการสังคม
	7. ระบบตรวจสอบสิทธิสวัสดิการรักษาพยาบาล
	8. ขอรับกล้าไม้ออนไลน์
	9. ขอรับสารเร่ง พด. หญ้าแฝกและเมล็ดพันธุ์พืช ปุ๋ยสด
	10. ขอมีบัตรประจำตัวคนพิการ
	11. ยื่นภาษีรายได้บุคคลธรรมดา
	12. ติดตามการขอคืนภาษี ภ.ง.ด 91/90
	13. ติดตั้งประปา ในเขตนนทบุรี สมุทรปราการ
	14. ขอใช้น้ำประปา ในเขตต่างจังหวัด
	15. ขอใช้ไฟฟ้า ในเขตนนทบุรี สมุทรปราการ
	16. ขอใช้ไฟฟ้า ในเขตต่างจังหวัด
งานบริการผู้ประกอบการ/SMEs	
	1. ลงทะเบียนผู้ค้ากับภาครัฐ
	2. แจ้งโรคระบาดสัตว์
งานบริการด้านแรงงานหรือส่งเสริมการมีงานทำ	
	1. ขึ้นทะเบียนคนว่างงาน
	2. ระบบค้นหาการทำงานและคนหางาน (Smart Job Center)
	3. ขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการตามตรา 40
	4. ขอรับประโยชน์ทดแทน กรณีว่างงาน

แอปพลิเคชันทางรัฐ

1. ข้อมูลของฉัน โปรตระบุงานบริการ.....  
.....

2. สวัสดิการ โปรตระบุงานบริการ.....  
.....

3. สาธารณูปโภค โปรตระบุงานบริการ.....  
.....

4. การศึกษา โปรตระบุงานบริการ.....  
.....

5. ยานพาหนะ โปรตระบุงานบริการ.....  
.....

6. การเงิน/ประกัน โปรตระบุงานบริการ.....  
.....

7. สุขภาพ โปรตระบุงานบริการ.....  
.....

8. ที่ดิน/ที่อยู่ โปรตระบุงานบริการ.....  
.....

9. การงาน/อาชีพ โปรตระบุงานบริการ.....  
.....

10. คนพิการ โปรตระบุงานบริการ.....  
.....

11. เลือกตั้ง โปรตระบุงานบริการ.....  
.....

12. คดี/แจ้งเหตุ โปรตระบุงานบริการ.....  
.....

13. รู้เรื่องรัฐ โปรตระบุงานบริการ.....  
.....

ส่วนที่ 2 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน)

ระดับความพึงพอใจ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ให้บริการตรงตามความต้องการ					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
2.1 มีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการ					
2.2 ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง					
2.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในงานบริการ					
3. ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก					
3.1 มีจุดให้บริการที่ชัดเจน					
3.2 ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ					
3.3 ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
4. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ					

ส่วนที่ 3 : ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ

3.1 ท่านเห็นว่า การเปิดให้บริการประชาชนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ณ ศูนย์บริการร่วม/ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เหมาะสมหรือไม่

- เหมาะสม เพราะ
  - ลดระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง
  - มีความสะดวก
  - มีเจ้าหน้าที่ช่วยให้บริการ
  - ที่บ้านไม่มีอุปกรณ์/อินเทอร์เน็ต
  - ไม่มีความรู้เกี่ยวกับงานบริการ (เช่น ขั้นตอน วิธีการกรอกข้อมูล ฯลฯ)
  - อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....
- ไม่เหมาะสม เพราะ.....

3.2 ท่านต้องการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปิดให้บริการใดเพิ่มเติม (โปรดระบุ)

- (1) งานบริการ.....
- (2) งานบริการ.....
- (3) งานบริการ.....
- (4) งานบริการ.....

3.3 ปัญหาอุปสรรคในการมารับบริการ ได้แก่

- (1) .....
- (2) .....
- (3) .....

3.4 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

\*\*\*ขอบคุณในความร่วมมือ มา ณ โอกาสนี้\*\*\*

