

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 ท่านทราบว่ามีบริการเปิดให้บริการประชาชนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ณ ศูนย์บริการร่วม/ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากแหล่งใด

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

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