

ภาคผนวก

**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564**

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการกระบวนกรให้บริการ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สิ่งอำนวยความสะดวกและช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ ซึ่งผลการสำรวจครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ ต่อไป

แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น 6 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านกระบวนกรให้บริการ
 - ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
 - ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
 - ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
-
-

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน

1. เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง
2. อายุ () 1. ต่ำกว่า 21 ปี () 2. 21-30 ปี () 3. 31-40 ปี
() 4. 41-50 ปี () 5. 51-60 ปี () 6. มากกว่า 60 ปี
3. ระดับการศึกษาสูงสุด () 1. ประถมศึกษา
() 2. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า
() 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า
() 4. อนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า
() 5. ปริญญาตรี
() 6. สูงกว่าปริญญาตรี
() 7. อื่นๆ โปรดระบุ
4. อาชีพหลัก () 1. รับราชการ () 2. พนักงานองค์กรเอกชน
() 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ () 4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
() 5. รับจ้าง () 6. นักเรียน/นักศึกษา
() 7. เกษตรกร () 8. อื่นๆ โปรดระบุ
5. สถานภาพสมรส () 1. โสด () 2. สมรส
() 3. แยกกันอยู่ () 4. หย่าร้าง/หม้าย
6. รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน
() 1. ต่ำกว่า 5,001 บาท () 2. 5,001 – 10,000 บาท
() 3. 10,001 – 15,000 บาท () 4. 15,001 – 20,000 บาท
() 5. มากกว่า 20,000 บาท
7. ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2558 จนถึงปัจจุบัน หน่วยงานที่เข้ามาขอรับบริการคือ
() 1. การกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน
() 2. การกิจด้านสังคมและส่งเสริมคุณภาพชีวิต
() 3. การกิจด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย
() 4. การกิจด้านการศึกษา ศาสนา และศิลปวัฒนธรรม
() 5. การกิจด้านสาธารณสุข
() 6. การกิจด้านการเมือง การบริหาร
8. ช่วงเวลาที่ท่านสะดวกที่จะเข้ามารับบริการ (กรุณาเลือกตอบเพียง 1 ข้อ)
() 1. 8.30 – 10.00 น. () 2. 10.01 - 12.00 น.
() 3. 12.01 – 14.00 น. () 4. 14.01 –16.30 น.

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

| ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน | | | | | |
| 2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว รวดเร็ว | | | | | |
| 3. การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียม | | | | | |
| 4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ | | | | | |
| 5. ป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน | | | | | |
| 6. การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ | | | | | |
| 7. ความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ | | | | | |
| 8. การติดตามผลการให้บริการ เช่น การออกเยี่ยมเยียนประชาชน | | | | | |
| 9. การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง | | | | | |
| 10. การยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ | | | | | |

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

| ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 1. ความสุภาพ กริยามารยาท และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ | | | | | |
| 2. ความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย | | | | | |
| 3. ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ | | | | | |
| 4. ความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสาร | | | | | |
| 5. ความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ | | | | | |
| 6. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| 7. ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ | | | | | |
| 8. การให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่ | | | | | |
| 9. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่างทัน่วงที | | | | | |
| 10. ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน | | | | | |

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 1. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ | | | | | |
| 2. ความสะดวกและพอเพียงของสถานที่จอดรถ | | | | | |
| 3. ความสะอาดของสถานที่ ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| 4. ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม | | | | | |
| 5. ความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ | | | | | |
| 6. ความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ | | | | | |
| 7. การบริการเอกสาร คู่มือ แนะนำการใช้บริการ | | | | | |
| 8. การจัดผู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชน | | | | | |
| 9. การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบสะดวกในการติดต่อ | | | | | |
| 10. ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงาน และการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

| ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 1. มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ | | | | | |
| 2. มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล | | | | | |
| 3. มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ | | | | | |
| 4. มีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย | | | | | |
| 5. มีการให้บริการนอกสถานที่ | | | | | |
| 6. มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่ | | | | | |

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ท่านคิดว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ ควรมีการปรับปรุงคุณภาพในการบริการในส่วนใด
เพิ่มเติมหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์

ประมวลภาพกิจกรรม



วันที่ 14 ก.ค.2564 รับมอบเตียงกระดาษ ชุดเครื่องนอน ณ ศูนย์สังเกตอาการเริ่มป่วย (Local Quarantine)



วันที่ 17 มิ.ย. 64 ลงสำรวจข้อเท็จจริง เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาหน้าท่วมขังพื้นที่ทำการเกษตรสวนลำไย

ประมวลภาพกิจกรรม



วันที่ 16 มิ.ย. 64 ลงพื้นที่มอบหน้ากากอนามัย แอลกอฮอล์เจล แอลกอฮอล์สเปรย์ ให้กับนักเรียนทุกคน
ในเขตพื้นที่



วันที่ 11 มิ.ย. 64 ลงพื้นที่ทำความสะอาด ปรับสภาพภูมิทัศน์บริเวณบ้านให้ผู้สูงอายุ ที่ช่วยเหลือตัวเอง
ไม่ได้

ประมวณภาพกิจกรรม



วันที่ 26 พฤษภาคม 2564 ร่วมกิจกรรมปลูกต้นไม้ในวันปลูกต้นไม้ประจำปีของชาติ ประจำปี 2564



วันที่ 7 - 17 พฤษภาคม 2564 โครงการรณรงค์โรคไข่เลือดออก

ประมวลภาพกิจกรรม



วันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2564 ซ่อมแซมไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะหมู่ 2 และ หมู่ 11



วันที่ 17 มี.ค. 64 มอบน้ำกากอนามัย เจล และแอลกอฮอล์ สำหรับฆ่าเชื้อให้แก่ประชาชนตำบลเขาฉกรรจ์ทุกครัวเรือน

ประมวลภาพกิจกรรม



วันที่ 22 มิถุนายน 2564 การคัดสรรหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียง



วันที่ 30 มีนาคม 2564 โครงการรณรงค์หมู่บ้านสุขภาพดีถ้วนหน้า