

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลภูพาน อ.เมือง จ.ขอนแก่น

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

จำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

- | | | |
|-------------|-----------------------------------|-------------------------------------|
| ๑. เพศ | (๑)ชาย จำนวน ๔๗ คน | (๒) หญิง จำนวน ๕๓ คน |
| ๒. อายุ | (๑) ต่ำกว่า ๑๘ ปี จำนวน ๘ คน | (๒) ระหว่าง ๑๘-๒๕ ปี จำนวน ๕ คน |
| | (๓) ระหว่าง ๒๖-๓๕ ปี จำนวน ๑๗ คน | (๔) ระหว่าง ๓๖-๕๐ ปี จำนวน ๒๙ คน |
| | (๕) มากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๔๑ คน | |
| ๓. การศึกษา | (๑) ประถมศึกษา จำนวน ๖๘ คน | (๒) มัธยม จำนวน ๑๗ คน |
| | (๓) ปวช./ปวส. จำนวน ๑๑ คน | (๔) อนุปริญญาตรี จำนวน - คน |
| | (๕) ปริญญาตรี จำนวน ๔ คน | (๖) สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน - คน |
| ๔. อาชีพ | (๑) เกษตรกร จำนวน ๗๒ คน | (๒) ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๐ คน |
| | (๓) รับราชการ จำนวน ๑ คน | (๔) ลูกจ้าง จำนวน ๖ คน |
| | (๕) นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑๐ คน | (๖) อื่นๆ จำนวน ๑ คน |

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- (๑) การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ จำนวน ๔ คน
- (๒) การช่วยเหลือสาธารณภัย จำนวน ๑ คน
- (๓) การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน ๑๕ คน
- (๔) การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ จำนวน ๒ คน
- (๕) การลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด จำนวน ๔ คน
- (๖) ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน ๒๙ คน
- (๗) การชำระค่าบริการน้ำประปา จำนวน ๔๐ คน
- (๘) การชำระภาษีป้าย จำนวน ๕ คน

ตอนที่ ๓ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๘๒	๑๕	๓	-	-
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๘๖	๑๐	๔	-	-
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๘๔	๑๑	๕	-	-

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๗๙	๑๕	๖	-	-
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๓๐	๔๓	๒๓	๔	-
๒.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๒๘	๕๕	๑๗	-	-
๓.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	๔๐	๓๘	๒๒	-	-
๔.มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๑๕	๗๖	๙	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๖๒	๓๔	๔	-	-
๒.มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๑๔	๓๗	๔๙	-	-
๓.มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๒๙	๖๒	๙	-	-
๔.อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๓๖	๕๙	๕	-	-
สิ่งที่ อบต.ภูพาน ควรปรับปรุง					
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
ข้อ ๑ ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
ข้อเสนอแนะ					
- เพิ่มช่องทางการรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน					