

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลตูมใหญ่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



แบบสอบถามความพึงพอใจ

องค์การบริหารส่วนตำบลชุมใหญ่ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมใหญ่ หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่มาติดต่อใช้
บริการงานด้านต่าง ๆ เช่น ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการ ให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับ
ความต้องการของผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ชื่อผู้ขอรับบริการ.....ขอรับบริการจาก(ชื่อหน่วยงานผู้ให้บริการ).....
ที่อยู่ผู้ขอรับบริการ.....โทรศัพท์ผู้ขอรับบริการ.....

ส่วนที่ 2 : เรื่องขอรับบริการ

- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ
- การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
- การใช้ internet ตำบล
- การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
- การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน
- การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า
- การชำระภาษีโรงเรียนและที่ดิน
- การชำระภาษี
- การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ
- การขอรับลงทะเบียนเด็กแรกเกิด
- การชำระภาษีบำรุงท้องที่
- การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
- การขอใบรับรองสิ่งปลูกสร้าง
- การจดทะเบียนพาณิชย์
- การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์
- อื่นๆ

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
3.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
4.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน					
3.ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
4.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ					
2.มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
3.มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน เหมาะสม					
4.อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					

ส่วนที่ 4 ทานคิดว่า องค์การบริหารส่วนตำบลชุมใหญ่ความปรับปรุงในด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
- ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร
- ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้แก่ประชาชน
- ด้านบริการการรับชำระภาษี
- อื่น ๆ (ระบุ).....

สรุปผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลตูมใหญ่ ประจำปีงบประมาณ 2565

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ
(ไม่แสดงรายละเอียดในการสรุปผล)

ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอมารับบริการ

งานบริการที่ผู้ขอรับบริการ ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลตูมใหญ่ ผลการสำรวจผู้รับบริการ ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลตูมใหญ่ จำนวน 104 คนที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนผู้ขอรับบริการในแต่ละเรื่อง

เรื่องขอรับบริการ	จำนวน(คน)
การขอรับเบี้ยผู้สูงอายุ	30
การขอรับลงทะเบียนเด็กแรกเกิด	20
การข าระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	12
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	10
การจดทะเบียนพาณิชย์	10
การขอใบรับรองสิ่งปลูกสร้าง	10
การข าระภาษีป้าย	5
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	3
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	3
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	1
การใช้ internet ต าบล	0
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	0
การชำระภาษีบำรุงท้องที่	0
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	0
การขอออกแบบบ้านเพื่อประชาชน	0
การออกแบบอาคาร	0
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	0
อื่นๆ.....	0

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตูมใหญ่ ในภาพรวมและรายด้าน การหาค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละข้อ หาได้โดยการเฉลี่ยจากค่าน้ำหนักของข้อมูลที่ได้เพราะข้อมูลที่ได้มีน้ำหนักต่างกัน จึงต้องใช้สูตรจากการคำนวณทางสถิติ คือ

$$MEAN x = (w_1 x_1 + w_2 x_2 + w_3 x_3 + \dots + w_n x_n) / n$$

ค่าระดับความพึงพอใจ

มากที่สุด	มีค่าเป็น	5
มาก	มีค่าเป็น	4
ปานกลาง	มีค่าเป็น	3
น้อย	มีค่าเป็น	2
น้อยที่สุด	มีค่าเป็น	1

ตารางที่ 2 แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ

คุณภาพการให้บริการ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	90.0	4.3
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	91.8	4.4
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	93.8	4.5
ภาพรวม	91.9	4.4

จากตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ณ จุดรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตุมใหญ่ในการบริการทั้ง 3 ด้าน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจร้อยละ 91.9 เมื่อพิจารณาในรายด้านของการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจร้อยละ 93.8 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจร้อยละ 91.8 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตุมใหญ่ มีความพึงพอใจร้อยละ 90.0 ตามลำดับ

การสรุปผลความพึงพอใจรายด้าน ซึ่งจะประกอบด้วย 3 ด้าน คือ 1)ด้านเจ้าหน้าที่ 2)ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และ 3)ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการ พบว่ามีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบคำถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจรายด้าน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	53.8	38.5	7.7	-	-
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	46.2	46.2	7.7	-	-
3.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	42.3	46.2	11.5		
4.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	26.9	61.5	11.5		

1.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	56	40	8	-	-
ร้อยละ	53.8	38.5	7.7	-	-

จากตารางที่ 4 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 104 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลตุมใหญ่ ส่วนใหญ่ร้อยละ 53.8 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ร้อยละ 38.5 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 7.7 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	48	48	8	-	-
ร้อยละ	46.2	46.2	7.7	-	-

จากตารางที่ 5 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 104 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลตุมใหญ่ ส่วนใหญ่ร้อยละ 46.2 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ ร้อยละ 46.2 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 7.7 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	44	48	12	-	-
ร้อยละ	42.3	46.2	11.5	-	-

จากตารางที่ 6 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 104 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลตุมใหญ่ ร้อยละ 46.2 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ร้อยละ 42.3 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 11.5 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

1.4เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	28	64	12	-	-
ร้อยละ	26.9	61.5	11.5	-	-

จากตารางที่ 7 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 104 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลตุมใหญ่ ส่วนใหญ่ร้อยละ 61.5 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้ อย่างเหมาะสม ร้อยละ 26.9 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 11.5 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 104 คน พบว่ามีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจรายด้าน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	53.8	38.5	7.7	-	-

2.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	46.2	42.3	11.5	-	-
3.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	50.0	42.3	7.7	-	-
4.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	50.0	42.3	7.7	-	-

2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	56	40	8	-	-
ร้อยละ	53.8	38.5	7.7	-	-

จากตารางที่ 9 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 104 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลตุมใหญ่ ส่วนใหญ่ร้อยละ 53.8 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ร้อยละ 38.5 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 7.7 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	48	44	12	-	-
ร้อยละ	46.2	42.3	11.5	-	-

จากตารางที่ 10 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 104 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลตุมใหญ่ ส่วนใหญ่ร้อยละ 46.2 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจนร้อยละ 42.3 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 11.5 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

2.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	52	44	8	-	-
ร้อยละ	50.0	42.3	7.7	-	-

จากตารางที่ 11 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 104 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลตุมใหญ่ ส่วนใหญ่ร้อยละ 50.0 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ร้อยละ 42.3 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 7.7 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

2.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	52	44	8	-	-
ร้อยละ	50.0	42.3	7.7	-	-

จากตารางที่ 12 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 104 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบล ต่อมใหญ่ ส่วนใหญ่ร้อยละ 50.0 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่าง ชัดเจน ร้อยละ 42.3 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 7.7 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 104 คน พบว่ามีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีการจัดผังการ ให้บริการและการ ใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม และมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริหารข้อมูลสารสนเทศ ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจรายด้าน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม	61.5	23.1	15.4	-	-
2.มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริหารข้อมูลสารสนเทศ	56.2	46.2	7.7	-	-
3.มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	42.3	46.2	11.5	-	-
4.อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	61.5	23.1	15.4	-	-

3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	64	24	16	-	-
ร้อยละ	61.5	23.1	15.4	-	-

จากตารางที่ 14 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 104 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ใน องค์การบริหารส่วนตำบล ต่อมใหญ่ ส่วนใหญ่ร้อยละ 61.5 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการจัดสิ่ง อำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม ร้อยละ 23.1 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 15.4 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

3.2 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	56	40	8	-	-
ร้อยละ	53.8	34.6	11.5	-	-

จากตารางที่ 15 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 104 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ใน องค์การบริหารส่วนตำบลตุมใหญ่ ส่วนใหญ่ร้อยละ 53.8 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ ร้อยละ 34.6 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 11.5 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

3.3 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	44	48	12	-	-
ร้อยละ	42.3	46.2	11.5	-	-

จากตารางที่ 16 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 104 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ใน องค์การบริหารส่วนตำบลตุมใหญ่ ส่วนใหญ่ร้อยละ 46.2 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคาร ไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม ร้อยละ 42.3 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 11.5 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

3.4 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	64	24	16	-	-
ร้อยละ	61.5	23.1	15.4	-	-

จากตารางที่ 17 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 104 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ใน องค์การบริหารส่วนตำบลตุมใหญ่ ส่วนใหญ่ร้อยละ 61.5 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่ออาคารสถานที่ที่มีความสะอาดปลอดภัย ร้อยละ 23.1 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 15.4 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลตุมใหญ่ควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร	จำนวน	- คน
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน	จำนวน	- คน
ด้านบริการการรับชำระภาษี	จำนวน	- คน
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	จำนวน	- คน
ด้านอื่น ๆ (ระบุ)	จำนวน	- คน
บริการน้ำดื่ม	จำนวน	- คน
สถานที่จอดรถ	จำนวน	- คน
การประชาสัมพันธ์	จำนวน	- คน