

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน

การปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการโดยการลดขั้นตอน

การทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน



จัดทำโดย

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

คำนำ

รายงานสรุปผลการดำเนิน โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการ โดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ฉบับนี้เป็นผลการดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

โดยมีวัตถุประสงค์ของโครงการเพื่อพัฒนากระบวนการทำงานในการบริการประชาชน ให้มีคุณภาพมาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว กระชับ เสมอภาค และพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติ ราชการให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เป็นการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวก ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจและประทับใจในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นไปตามหลักบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

รายงานสรุปผลการดำเนินการ โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการ ให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงาน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน จำทำขึ้นเพื่อเป็นข้อมูล การดำเนินงานโดยมีการสรุปผลการดำเนินงานทั้งหมด เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ให้แก่องค์กรอื่น หรือ ประชาชน ได้ทราบข้อมูลข่าวสารการดำเนินงาน

และในโอกาสนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ใคร่ขอขอบคุณผู้ที่มีส่วนร่วมในการจัดทำโครงการครั้งนี้ทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

คณะทำงาน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทนำ	
รายงานผลการดำเนินงาน	๑
ผลการประเมินโครงการ	๒
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ	๔
ภาคผนวก	
ภาพกิจกรรม	

บทนำ

เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๔๒ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยอย่างน้อย ต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยแนวทางการบริหารราชการต้องเป็นไปด้วยความซื่อสัตย์ สามารถตรวจสอบได้ และมุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชน มีการวิเคราะห์ผลดีและผลเสียให้ครบทุกด้าน มีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินการที่โปร่งใส มีกลไกการตรวจสอบการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสมให้เกิดความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการให้บริการ ตอบสนองความต้องการของประชาชนที่จะได้รับการบริการที่ดีจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลตำบลห้วยเกิ้ง จึงได้จัดทำโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนขึ้น

ดังนั้น เพื่อเป็นการตรวจสอบความสำเร็จ และปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานโครงการ จึงจำเป็นต้องมีการรายงานผลการดำเนินโครงการ เพื่อนำไปสู่การจัดการโครงการรวมทั้งการวางแผนโครงการครั้งต่อไป

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อประเมินความสำเร็จของการดำเนินงานโครงการหรือประเมินประสิทธิผลของโครงการในเรื่องต่อไปนี้

๑.๑ การพัฒนากระบวนการทำงานในการบริการประชาชนให้มีคุณภาพ มาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว กระชับ และเสมอภาค

๑.๒ การลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานการบริการประชาชนให้มีความคล่องตัว รวดเร็ว และถูกต้อง

๑.๓ การบริการให้ประชาชนมีความพึงพอใจและประทับใจในการให้บริการของพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

๑.๔ การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๑.๕ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

๑.๖ การปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

๒. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานโครงการ ข้อเสนอแนะและแนวทางการแก้ปัญหา

เป้าหมาย

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด และผู้มาติดต่อราชการกับองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ได้รับการบริการที่ดี สะดวก และรวดเร็ว

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ประชาชนมีความพึงพอใจและประทับใจในการให้บริการของพนักงาน เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด
๒. สามารถปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการให้บริการประชาชน ให้มีความคล่องตัว รวดเร็ว ถูกต้อง และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด
๓. เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างประชาชนกับพนักงาน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชน
๔. พนักงาน เจ้าหน้าที่ มีศักยภาพและสามารถปฏิบัติงานราชการและประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ และมีความสุขกับการบริการประชาชน
๕. เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของรัฐ โดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง
๖. สามารถดำเนินการตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

รายงานผลการดำเนินงาน

๑. โครงการ “ปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงาน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน”

๒. ผู้รับผิดชอบโครงการ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

๓. ระยะเวลาการดำเนินการ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึง กันยายน ๒๕๖๒

๔. รายงานการปฏิบัติงาน

๔.๑ สภาพทั่วไป

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด เป็นหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการประชาชนในท้องถิ่น มีพื้นที่ประมาณ ๔๐ ตารางกิโลเมตร รับผิดชอบพื้นที่ตำบลโคกสะอาด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ได้แก่ หมู่ ๑ , ๒ , ๓ , ๔ , ๕ , ๗ , ๘ , ๑๐ จำนวนประชากรจากข้อมูลของสำนักทะเบียนตำบลโคกสะอาด (สำนักทะเบียนราษฎรอำเภอเมืองอุดรธานี) องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด มีประชากรทั้งสิ้น จำนวน ๔,๘๙๑ คน แยกเป็น ชาย ๒,๔๕๖ คน หญิง ๒,๔๔๕ คน และมีจำนวนครัวเรือน ทั้งสิ้น ๑,๖๗๕ ครัวเรือน

๔.๒ การดำเนินงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ได้ดำเนินโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

๔.๓ ปัญหา/อุปสรรค

๑. การดำเนินการโครงการมีความยุ่งยากเนื่องจากกลุ่มเป้าหมายของโครงการฯ มีจำนวนมาก ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมด ทำให้มีอุปสรรคมาก

๒. การประเมินผลความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายของโครงการฯ ไม่สามารถประเมินได้ทุกคนเนื่องจากมีจำนวนมาก

๓. การดำเนินโครงการฯ อาจไม่ทั่วถึงเนื่องจากข้อจำกัดของบุคลากร

๔.๔ ข้อเสนอแนะ

๑. ต้องการให้มีการบริการผู้สูงอายุ และผู้พิการมากขึ้นกว่าปกติ

๒. ต้องการให้มีการบริการล่วงหน้า

๓. บริการรวดเร็ว สะดวก เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาดี

๔. ต้องการให้มีสายด่วนนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

๕. ต้องการให้มีโครงการทุกปี เพื่อรักษามาตรฐานการให้บริการ

ผลการประเมินโครงการ

ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ในระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึง เดือน กันยายน ๒๕๖๒ โดยสุ่มจากประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ๓ งานบริการ ได้แก่

- | | |
|--------------------------|--------------|
| ๑. กองช่าง | จำนวน ๒๐ คน |
| ๒. งานจัดเก็บรายได้/ภาษี | จำนวน ๑๐๐ คน |
| ๓. งานสาธารณสุข | จำนวน ๕๐ คน |

รวมทั้งสิ้น ๑๖๐ คน

ตัวอย่างแบบประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ ต่อการดำเนินงานตามโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการดำเนินงานตามโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ผลการประเมินและข้อเสนอแนะที่ได้ จะถูกนำไปประมวลผลในภาพรวม และนำผลไปใช้ในการปรับปรุงในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

๒. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา

☐ มัธยมศึกษา

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท

☐ ระดับอื่นๆ.....

๓. งานที่มารับบริการที่บาลตำบลห้วยแก้ว

☐ งานทะเบียนราษฎร

☐ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

☐ กองช่าง

☐ งานจัดเก็บรายได้ภาษี

☐ งานสาธารณสุข

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

โปรดเลือกและทำเครื่องหมาย ✓ ต่อระดับคะแนนที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว					
๒	การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๓	มีการแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบ					
๔	ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน					
๕	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
๖	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๗	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
๘	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ฯลฯ					
๙	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ					
๑๐	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๑๑	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
๑๒	ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

แสดงความพึงพอใจในการดำเนินโครงการ โดยรวมจากงานทั้ง ๓ งานบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๖๐ คน

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	๑๕๐/๙๓.๗๕	๘/๕	๒/๑.๒๕		
๒	การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๕๓/๘๙.๓๗	๑๕/๙.๓๘	๒/๑.๒๕		
๓	มีการแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบ	๑๕๐/๘๗.๕	๑๐/๖.๒๕	๑๐/๖.๒๕		
๔	ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	๑๕๓/๙๕.๖๒	๗/๔.๓๘			
๕	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	๑๕๕/๙๖.๘๗	๓/๑.๘๘	๒/๑.๒๕		
๖	ความสุภาพ ภิรียมารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๕๖/๙๗.๕	๔/๒.๕			
๗	ความเข้าใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	๑๕๓/๙๔.๑๒	๓/๑.๘๗			
๘	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ฯลฯ	๑๕๐/๙๓.๗๕	๖/๓.๗๕	๔/๒.๕		
๙	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	๑๕๕/๙๖.๘๘	๔/๒.๕	๑/๐.๖๒		
๑๐	ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๕๓/๙๔.๑๒	๓/๑.๘๘			
๑๑	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	๑๔๙/๙๓.๑๒	๘/๕	๓/๑.๘๘		
๑๒	ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	๑๕๓/๙๑.๘๗	๑๐/๖.๒๕	๓/๑.๘๘		
รวมจำนวน		๑,๑๓๒.๔๗	๕๐.๖๑	๑๖.๘๘		
คิดเป็นร้อยละ		๙๕.๓๗	๔.๒๒	๑.๔๑		
รวมความพึงพอใจทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ		๙๕				

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

๑. ต้องการให้มีการบริการผู้สูงอายุ และผู้พิการมากขึ้นกว่าปกติ
๒. ต้องการให้มีการบริการล่วงหน้า
๓. บริการรวดเร็ว สะดวก เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาดี
๔. ต้องการให้มีสายด่วนหมายเลขการบริหารส่วนตำบล หรือปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
๕. ต้องการให้มีโครงการทุกปี เพื่อรักษามาตรฐานการให้บริการ

สรุปผลการประเมินโครงการ
โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงาน
เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด
อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

คณะผู้ประเมินได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจต่อผู้บริการ ต่อการดำเนินงานตามโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการโดยการลดขั้นตอนที่ทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยการประเมินความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น ๑๒ ข้อ ระดับความพึงพอใจ ๕ ระดับ โดยสุ่มจากประชาชน จำนวน ๑๖๐ คน สรุปความพึงพอใจในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๙๕ สามารถนำเสนอผลการประเมินความพึงพอใจตามหัวข้อการประเมิน ดังนี้

๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๔ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๕ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๒. การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๓๗ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๘ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๕ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๓. มีการแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๕ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๕ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๔. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๒ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๘ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๕. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๗ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๘๘ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๕ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๖. ความสุภาพ ศึกษามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๕ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๑๒ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๘๗ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ฯลฯ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๕ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๗๕ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๕ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๘ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๕ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๒ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๑๐. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๑๒ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๘๘ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๑๑. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๒ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๘๘ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๑๒. ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๗ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๕ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๘๘ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐