

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน
ปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการโดยการลดขั้นตอน
การทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน



จัดทำโดยสำนักปลัดเทศบาลเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

คำนำ

รายงานสรุปผลการดำเนิน โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ฉบับนี้เป็นผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อมอำเภอมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งจัดทำขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

โดยมีวัตถุประสงค์ของโครงการเพื่อพัฒนากระบวนการทำงานในการบริการประชาชนให้มีคุณภาพมาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว กระชับ เสมอภาค และพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจและประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นไปตามหลักบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

รายงานสรุปผลการดำเนินการ โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน จัดทำขึ้นเพื่อเป็นข้อมูลการดำเนินงานโดยมีการสรุปผลการดำเนินงานทั้งหมด เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ให้แก่องค์กรอื่น หรือประชาชน ได้ทราบข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานและในโอกาสนี้ เทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ขอขอบคุณผู้ที่มีส่วนร่วมในการจัดทำโครงการครั้งนี้ทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

คณะทำงาน
กันยายน ๒๕๖๕

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

บทนำ

๑

รายงานผลการดำเนินงาน

๓

ผลการประเมิน

๘

บทนำ

เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๕๒ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยอย่างน้อย ต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยแนวทางการบริหารราชการต้องเป็นไปด้วยความซื่อสัตย์ สามารถตรวจสอบได้ และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน มีการวิเคราะห์ผลดีและผลเสียให้ครบถ้วนทุกด้าน มีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินการที่โปร่งใส มีกลไกการตรวจสอบการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสมให้เกิดความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการให้บริการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่จะได้รับการบริการที่ดีจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม จึงได้จัดทำโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ขึ้น

ดังนั้น เพื่อเป็นการตรวจสอบความสำเร็จ และปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานโครงการ จึงจำเป็นต้องมีการรายงานผลการดำเนินงานโครงการ เพื่อนำไปสู่การจัดโครงการรวมทั้งการวางแผนโครงการครั้งต่อไป

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อประเมินความสำเร็จของการดำเนินงานโครงการหรือประเมินประสิทธิภาพของโครงการในเรื่องต่อไปนี้

๑.๑ การพัฒนากระบวนการทำงานในการบริการประชาชนให้มีคุณภาพ มาตรฐาน สะดวกรวดเร็ว กระชับ และ เสมอภาค

๑.๒ การลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานการบริการประชาชนให้มีความคล่องตัว รวดเร็ว และถูกต้อง

๑.๓ การบริการให้ประชาชนมีความพึงพอใจและประทับใจในการให้บริการของพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม

๑.๔ การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๑.๕ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม

๑.๖ การปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

๒. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานโครงการ ข้อเสนอแนะและแนวทางการแก้ปัญหาเป้าหมายประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม และผู้มาติดต่อราชการกับเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม ได้รับการบริการที่ดี สะดวก และรวดเร็ว

เป้าหมาย

ประชาชนในเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม และผู้มาติดต่อราชการกับเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม ได้รับการบริการที่ดี สะดวก และรวดเร็ว

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๑ ประชาชนมีความพึงใจและประทับใจในการให้บริการของพนักงาน เจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม

๑.๒ สามารถปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการให้บริการประชาชน ให้มีความคล่องตัว รวดเร็วถูกต้อง และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

๑.๓ เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างประชาชนกับพนักงาน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชน

๑.๔ พนักงาน เจ้าหน้าที่ มีศักยภาพและสามารถปฏิบัติงานราชการและบริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ และมีความสุขกับการบริการประชาชน

๑.๕ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของรัฐ โดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง

๑.๖ สามารถดำเนินการตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

รายงานผลการดำเนินงาน

๑. โครงการ “ ปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ”
๒. ผู้รับผิดชอบโครงการ เทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอมะนังนราธิวาส จังหวัดนราธิวาส
๓. ระยะเวลาการดำเนินการตั้งแต่ เดือน ธันวาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕
๔. รายงานการปฏิบัติงาน

วิสัยทัศน์ (Vision)

“ หนองไผ่ล้อมสีเขียว สังคมมีคุณธรรม การศึกษาก้าวหน้า บริหารโปร่งใส มุ่งมั่นพัฒนาอย่างยั่งยืน ”

การยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม

เทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อมได้รับการยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้นเป็นเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อมตามประกาศกระทรวงมหาดไทย อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๒ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ ซึ่งได้แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล(ฉบับที่ ๕) พ.ศ.๒๕๔๖ และมาตรา ๗ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๕๔๖ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยจึงจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเทศบาลตำบล โดยเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อมได้รับการยกฐานะเมื่อวันที่ ๒๐ สิงหาคม พ.ศ.๒๕๔๗

ในปัจจุบันตำบลหนองไผ่ล้อมมีเขตการปกครองเป็นรายหมู่บ้านเพียง ๓ หมู่บ้าน ประกอบด้วย หมู่ที่ ๑ บ้านบุง , หมู่ที่ ๒ บ้านบุงตาหลั่ว , หมู่ที่ ๗ บ้านหนองนกยูง

ขนาดพื้นที่

มีขนาดพื้นที่ประมาณ ๑๗.๘๙ ตารางกิโลเมตร หรือ ๑๑,๑๘๑ ไร่ คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๕ ของเนื้อที่ทั้งอำเภอมะนังนราธิวาส

อาคารสำนักงาน

อาคารสำนักงานเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม แต่เดิมเป็นอาคารพาณิชย์ ๓ ชั้น โดยอยู่ถนนพิบูลยะเอียด ตรงข้ามโรงพยาบาลค่ายสุรนาดี ต่อมาในปี พ.ศ.๒๕๕๐ เทศบาลได้ก่อสร้างอาคารเทศบาลหลังใหม่บริเวณหน้าบุงตาหลั่ว (ตอนล่าง) ซึ่งเป็นอาคารสำนักงานเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อมในปัจจุบัน โดยเริ่มก่อสร้างในวันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๔๙ แล้วเสร็จเมื่อวันที่ ๑๓ มิถุนายน ๒๕๕๐

๔.๒ การดำเนินงานเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม ได้ดำเนินโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เมื่อวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒

ขั้นตอนระยะเวลาและผลการดำเนินงาน

ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลาการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
๑.	จัดทำโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการทำงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕	ธันวาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕	ดำเนินการตามเวลา
๒.	ออกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตามโครงการฯ	เดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๔	ได้ออกคำสั่ง แต่งตั้ง กกก.ทต.หนองไผ่ล้อม ที่ ๖๕๙/๒๕๖๔ ลว. ๑๑ พ.ย.๖๔
๓.	มีการประชุมคณะทำงานฯ	เดือน ธันวาคม ๒๕๖๔	มีการประชุมคณะทำงานฯ เมื่อวันที่ ๒๕ ธ.ค.๖๔
๔.	ออกคำสั่งต่างๆในการดำเนินโครงการ	เดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๔	
๕.	ประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ	ธันวาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕	ประเมินผลโดยสุ่มจากประชาชนที่มารับบริการจาก ๖ ส่วนราชการ จำนวน ๔๐๐ คนสรุปความพึงพอใจ ร้อยละ
๖.	รายงานสรุปผลการดำเนินงานโครงการและการเผยแพร่ให้ประชาชนทราบ	เดือน กันยายน ๒๕๖๕	จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินโครงการและเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของ ทต.หนองไผ่ล้อม

๔.๓ ปัญหา/อุปสรรค

๑. การดำเนินการโครงการมีความยุ่งยากเนื่องจากกลุ่มเป้าหมายของโครงการฯ มีจำนวนมาก ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลทั้งหมด ทำให้มีอุปสรรคมาก

๒. การประเมินผลความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายของโครงการฯ ไม่สามารถประเมินได้ทุกคนเนื่องจากมีจำนวนมาก

๓. การดำเนินโครงการฯ อาจไม่ทั่วถึงเนื่องจากข้อจำกัดของบุคลากร

๔.๔ ข้อเสนอแนะ

๑. ต้องการให้มีการบริการผู้สูงอายุ และผู้พิการมากขึ้นกว่าปกติ
๒. ต้องการให้มีการบริการทำบัตรจำตัวประชาชน
๓. ต้องการให้มีการบริการล่วงหน้า
๔. บริการรวดเร็ว สะดวก เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาดี
๕. ต้องการให้มีสายด่วนนายกเทศมนตรี หรือปลัดเทศบาล
๖. ต้องการให้มีโครงการทุกปี เพื่อรักษามาตรฐานการให้บริการ

ผลการประเมินโครงการ

ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ในระหว่าง เดือน มกราคม ๒๕๖๕ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๕

โดยสุ่มจากประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม ๖ งานบริการ ได้แก่

๑. สำนักปลัดเทศบาล	จำนวน ๕๐ คน
๒. งานทะเบียนราษฎร	จำนวน ๕๐ คน
๓. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	จำนวน ๕๐ คน
๔. กองช่าง	จำนวน ๕๐ คน
๕. งานจัดเก็บรายได้ / ภาษี	จำนวน ๑๐๐ คน
๖. งานสาธารณสุข	จำนวน ๑๐๐ คน

รวมทั้งสิ้น ๔๐๐ คน



ตัวอย่างแบบประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ ต่อการดำเนินงานและการให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงาน
เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม ตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการดำเนินงานตามโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผลการประเมินและข้อเสนอแนะที่ได้ จะถูกประมวลผลในภาพรวม และนำไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปริญญาตรี
ปริญญาโทระดับอื่น ๆ
๓. งานที่มารับบริการที่เทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม
สำนักปลัดเทศบาล งานทะเบียนราษฎร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
กองช่าง งานจัดเก็บรายได้ / ภาษี 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.	มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
๖.	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๗.	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
๘.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ฯลฯ					
๙.	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุก ราย ไม่เลือกปฏิบัติ					
๑๐.	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๑๑.	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
๑๒.	ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....
.....

แสดงความพึงพอใจในการดำเนินโครงการ โดยรวมจากงานบริการทั้ง ๖ งาน ผู้ตอบแบบสอบถาม ๔๐๐ คน

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	๒๕๖/๖๔	๑๒๒/๓๐.๕	๒๒/๕.๕	-	-
๒.	การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๗๗/๖๙.๒๕	๑๐๖/๒๖.๕	๑๗/๔.๒๕	-	-
๓.	มีการแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบ	๒๘๑/๗๐.๒๕	๙๙/๒๔.๗๕	๒๐/๕	-	-
๔.	ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	๒๖๕/๖๖.๒๕	๑๒๒/๓๐.๕	๑๓/๓.๒๕	-	-
๕.	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	๒๗๔/๖๘.๕	๑๐๘/๒๗	๑๘/๔.๕	-	-
๖.	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๒๗๘/๖๙.๕	๑๐๗/๒๕.๗๕	๑๙/๔.๕	-	-
๗.	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	๒๘๗/๗๐.๗๕	๙๗/๒๓.๒๕	๒๔/๖	-	-
๘.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ฯลฯ	๒๙๕/๗๓.๗๕	๘๗/๒๑.๗๕	๑๘/๔.๕	-	-
๙.	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	๒๘๑/๗๐.๒๕	๙๗/๒๓.๒๕	๒๖/๖.๕	-	-
๑๐.	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๒๕๙/๖๔.๗๕	๑๑๖/๒๙	๒๕/๖.๒๕	-	-
๑๑.	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	๒๕๑/๖๒.๗๕	๑๒๑/๓๐.๒๕	๒๘/๗	-	-
๑๒.	ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	๒๖๓/๖๕.๗๕	๑๐๕/๒๖.๒๕	๓๒/๘	-	-
	รวมจำนวน	๓,๒๖๓	๑,๒๗๕	๒๖๒		
		๖๘	๒๖.๕๕	๕.๔๕		
	รวมความพึงพอใจทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ	๙๒.๕๐				

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

๑. ต้องการให้มีการบริการผู้สูงอายุ และผู้พิการมากขึ้นกว่าปกติ
๒. ต้องการให้มีการบริการทำบัตรประชาชน
๓. ต้องการให้มีการบริการล่วงหน้า
๔. บริการรวดเร็ว สะดวก เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาดี
๕. ต้องการให้มีสายด่วนนายกเทศมนตรี หรือปลัดเทศบาล
๖. ต้องการให้มีโครงการทุกปี เพื่อรักษามาตรฐานการให้บริการ

สรุปผลการประเมินโครงการ

โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

คณะผู้ประเมินได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจต่อผู้บริการ ต่อการดำเนินงานตามโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยการประเมินความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น ๑๒ ข้อ ระดับความพึงพอใจ ๕ ระดับ โดยสุ่มจากประชาชนจำนวน ๔๐๐ คน สรุปความพึงพอใจในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๐ สามารถนำเสนอผลการประเมินความพึงพอใจ ตามหัวข้อการประเมิน ดังนี้

๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๒๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๑๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๕ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๒. การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๒๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๒๕ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๑๐๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๕ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๓. มีการแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดจำนวน ๒๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๒๕ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๙๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๗๕ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คนคิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๔. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๒๖๕ คนคิดเป็นร้อยละ ๖๖.๒๕ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๑๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๒๕ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๕. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๒๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๕ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๑๐๘ คนคิดเป็นร้อยละ ๒๗ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๕ ความคิดเห็นในระดับน้อยจำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๖. ความสุภาพ ศึกษามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๒๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๕ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๑๐๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๗๕ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๗๕ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๗. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดจำนวน ๒๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๗๕ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๙๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๒๕ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คนคิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๘. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ฯลฯ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๒๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๗๕ ความคิดเห็นในระดับมากจำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๕ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๕ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๙. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๒๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๒๕ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๙๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๒๕ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๕ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๑๐. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๒๕๙ คนคิดเป็นร้อยละ ๖๔.๗๕ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๑๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๕ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๑๑. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน ๒๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๗๕ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๑๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๒๕ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คนคิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

๑๒. ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดจำนวน ๒๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๗๕ ความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน ๑๐๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๒๕ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘ ความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน ๐ คนคิดเป็นร้อยละ ๐ ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐