



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลลาดกระหิง
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลลาดกระหิง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลลาดกระหิง อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา ในการให้บริการจาก ๕ งานบริการ และประเมินทั้งหมด ๔ ด้าน ประกอบด้วย

งานบริการ

๑. งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การขอสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค)
๒. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี (การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)
๓. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)
๔. งานบริการด้านสาธารณสุข (การให้บริการขอใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ)
๕. งานบริการด้านอื่นๆ (การแก้ไขปัญหาเรื่องรวร้องทุกข์)

ด้านการบริการ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ
๓. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บัดนี้การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว โดยมีผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจในภาพรวมต่อ ๕ งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดกระหิง อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๗ รายละเอียดปรากฏตามแบบสรุปความพึงพอใจแนบท้ายประกาศนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายเฉลิมเกียรติ ศรีเสาวคนธ)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลาดกระหิง

แบบสรุปรูปการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการ ๕ งานบริการ
แบบท้ายประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลลาดกระทิง
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
ลงวันที่ ๑๑ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ลำดับ ที่	งานบริการ/ด้าน	ร้อยละ	ระดับ
งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การขอสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค)			
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๙๙.๒๒	มากที่สุด
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๙๖.๕๗	มากที่สุด
๓	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	๙๘.๐๑	มากที่สุด
๔	ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๙๕.๖๖	มากที่สุด
๕	ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๙๖.๗๘	มากที่สุด
๖	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๙๕.๖๖	มากที่สุด
รวม		๙๖.๙๘	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
๑	การให้บริการที่สำนักงาน	๙๗.๒๙	มากที่สุด
๒	การให้บริการในเวลาราชการ	๙๕.๕๓	มากที่สุด
๓	การให้บริการนอกเวลาราชการ	๙๖.๓๖	มากที่สุด
๔	การให้บริการจากการออกหน่วยเคลื่อนที่	๙๕.๑๕	มากที่สุด
๕	การให้บริการทางจดหมาย/หนังสือ/ทางไปรษณีย์	๙๕.๓๖	มากที่สุด
๖	การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต	๙๔.๕๓	มากที่สุด
รวม		๙๕.๗๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ			
๑	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๖.๘๔	มากที่สุด
๒	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	๙๕.๑๙	มากที่สุด
๓	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	๙๕.๒๘	มากที่สุด
๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ฯลฯ	๙๔.๗๓	มากที่สุด
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๙๔.๖๒	มากที่สุด
๖	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๙๔.๐๕	มากที่สุด
รวม		๙๕.๑๒	มากที่สุด

ลำดับ ที่	งานบริการ/ด้าน	ร้อยละ	ระดับ
งานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การขอสับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค) (ต่อ)			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๙๖.๔๘	มากที่สุด
๒	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ร้านอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ฯลฯ	๙๕.๒๗	มากที่สุด
๓	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๙๕.๖๘	มากที่สุด
๔	ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๙๔.๐๓	มากที่สุด
๕	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๙๔.๔๗	มากที่สุด
๖	การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ ใช้บริการ	๙๔.๒๐	มากที่สุด
๗	ป้ายข้อความบอกจัดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	๙๔.๓๗	มากที่สุด
๘	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๙๓.๙๒	มากที่สุด
รวม		๙๔.๘๐	มากที่สุด
ภาพรวมงานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การขอสับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค)		๙๕.๙๖	มากที่สุด

ลำดับ ที่	งานบริการ/ด้าน	ร้อยละ	ระดับ
งานบริการด้านรายได้หรือภาษี (การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)			
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๙๗.๙๙	มากที่สุด
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๙๕.๐๒	มากที่สุด
๓	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	๙๗.๑๒	มากที่สุด
๔	ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๙๔.๕๓	มากที่สุด
๕	ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๙๕.๗๖	มากที่สุด
๖	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๙๔.๔๗	มากที่สุด
รวม		๙๕.๘๒	มากที่สุด
ด้านช่องทางกรให้บริการ			
๑	การให้บริการที่สำนักงาน	๙๖.๕๓	มากที่สุด
๒	การให้บริการในเวลาราชการ	๙๔.๖๘	มากที่สุด
๓	การให้บริการนอกเวลาราชการ	๙๕.๓๘	มากที่สุด
๔	การให้บริการจากการออกหน่วยเคลื่อนที่	๙๓.๘๘	มากที่สุด
๕	การให้บริการทางจดหมาย/หนังสือ/ทางไปรษณีย์	๙๔.๒๒	มากที่สุด
๖	การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต	๙๓.๕๘	มากที่สุด
รวม		๙๔.๗๑	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ			
๑	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๖.๔๒	มากที่สุด
๒	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	๙๔.๗๗	มากที่สุด
๓	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	๙๕.๐๖	มากที่สุด
๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ฯลฯ	๙๔.๐๙	มากที่สุด
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๙๓.๙๐	มากที่สุด
๖	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๙๓.๑๖	มากที่สุด
รวม		๙๔.๕๗	มากที่สุด

ลำดับ ที่	งานบริการ/ด้าน	ร้อยละ	ระดับ
งานบริการด้านรายได้หรือภาษี (การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) (ต่อ)			
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก			
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๙๖.๕๗	มากที่สุด
๒	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ร้านอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ฯลฯ	๙๕.๒๘	มากที่สุด
๓	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๙๕.๑๓	มากที่สุด
๔	ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๙๓.๔๘	มากที่สุด
๕	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๙๔.๑๕	มากที่สุด
๖	การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ ใช้บริการ	๙๓.๙๔	มากที่สุด
๗	ป้ายข้อความบอกจัดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	๙๓.๕๘	มากที่สุด
๘	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๙๓.๑๒	มากที่สุด
รวม		๙๔.๔๑	มากที่สุด
ภาพรวมงานบริการด้านรายได้หรือภาษี (การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)		๙๔.๘๗	มากที่สุด

ลำดับ ที่	งานบริการ/ด้าน	ร้อยละ	ระดับ
งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)			
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๙๘.๒๐	มากที่สุด
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๙๕.๔๗	มากที่สุด
๓	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	๙๖.๙๙	มากที่สุด
๔	ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๙๔.๔๓	มากที่สุด
๕	ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๙๕.๕๙	มากที่สุด
๖	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๙๔.๔๙	มากที่สุด
รวม		๙๕.๘๖	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
๑	การให้บริการที่สำนักงาน	๙๖.๖๓	มากที่สุด
๒	การให้บริการในเวลาราชการ	๙๔.๘๓	มากที่สุด
๓	การให้บริการนอกเวลาราชการ	๙๕.๘๑	มากที่สุด
๔	การให้บริการจากการออกหน่วยเคลื่อนที่	๙๔.๑๙	มากที่สุด
๕	การให้บริการทางจดหมาย/หนังสือ/ทางไปรษณีย์	๙๔.๗๕	มากที่สุด
๖	การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต	๙๓.๗๙	มากที่สุด
รวม		๙๕.๐๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ			
๑	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๖.๔๒	มากที่สุด
๒	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	๙๕.๐๘	มากที่สุด
๓	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	๙๕.๑๗	มากที่สุด
๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ฯลฯ	๙๔.๐๓	มากที่สุด
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๙๓.๘๔	มากที่สุด
๖	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๙๓.๒๔	มากที่สุด
รวม		๙๔.๖๓	มากที่สุด

ลำดับ ที่	งานบริการ/ด้าน	ร้อยละ	ระดับ
งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) (ต่อ)			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๙๕.๘๑	มากที่สุด
๒	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ร้านอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ฯลฯ	๙๕.๐๒	มากที่สุด
๓	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๙๔.๙๔	มากที่สุด
๔	ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๙๓.๕๔	มากที่สุด
๕	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๙๓.๙๒	มากที่สุด
๖	การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ ใช้บริการ	๙๓.๕๐	มากที่สุด
๗	ป้ายข้อความบอกจัดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	๙๓.๕๖	มากที่สุด
๘	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๙๓.๐๗	มากที่สุด
รวม		๙๔.๑๗	มากที่สุด
ภาพรวมงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)		๙๔.๙๒	มากที่สุด

ลำดับ ที่	งานบริการ/ด้าน	ร้อยละ	ระดับ
งานบริการด้านสาธารณสุข (การให้บริการขอใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ)			
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๙๗.๗๘	มากที่สุด
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๙๕.๑๖	มากที่สุด
๓	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	๙๖.๖๗	มากที่สุด
๔	ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๙๔.๖๒	มากที่สุด
๕	ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๙๕.๓๘	มากที่สุด
๖	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๙๔.๔๓	มากที่สุด
รวม		๙๕.๖๗	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
๑	การให้บริการที่สำนักงาน	๙๖.๒๑	มากที่สุด
๒	การให้บริการในเวลาราชการ	๙๔.๘๑	มากที่สุด
๓	การให้บริการนอกเวลาราชการ	๙๕.๖๑	มากที่สุด
๔	การให้บริการจากการออกหน่วยเคลื่อนที่	๙๔.๕๑	มากที่สุด
๕	การให้บริการทางจดหมาย/หนังสือ/ทางไปรษณีย์	๙๔.๓๒	มากที่สุด
๖	การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต	๙๓.๖๗	มากที่สุด
รวม		๙๔.๘๖	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ			
๑	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๖.๓๖	มากที่สุด
๒	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	๙๔.๘๑	มากที่สุด
๓	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	๙๕.๐๔	มากที่สุด
๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ฯลฯ	๙๔.๑๕	มากที่สุด
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๙๔.๓๒	มากที่สุด
๖	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๙๓.๔๓	มากที่สุด
รวม		๙๔.๖๙	มากที่สุด

ลำดับ ที่	งานบริการ/ด้าน	ร้อยละ	ระดับ
งานบริการด้านสาธารณสุข (การให้บริการขอใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ)(ต่อ)			
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก			
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๙๖.๒๗	มากที่สุด
๒	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ฯลฯ	๙๕.๓๔	มากที่สุด
๓	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๙๕.๒๘	มากที่สุด
๔	ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๙๓.๗๕	มากที่สุด
๕	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๙๔.๓๐	มากที่สุด
๖	การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ ใช้บริการ	๙๓.๘๘	มากที่สุด
๗	ป้ายข้อความบอกจัดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	๙๓.๖๐	มากที่สุด
๘	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๙๓.๓๓	มากที่สุด
รวม		๙๔.๔๗	มากที่สุด
ภาพรวมงานบริการด้านสาธารณสุข (การให้บริการขอใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็น อันตรายต่อสุขภาพ)		๙๔.๙๒	มากที่สุด

ลำดับ ที่	งานบริการ/ด้าน	ร้อยละ	ระดับ
งานบริการด้านอื่นๆ (การแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์)			
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๙๘.๒๖	มากที่สุด
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๙๕.๕๕	มากที่สุด
๓	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	๙๗.๒๐	มากที่สุด
๔	ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๙๔.๕๕	มากที่สุด
๕	ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๙๕.๖๖	มากที่สุด
๖	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๙๔.๕๓	มากที่สุด
รวม		๙๕.๙๖	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
๑	การให้บริการที่สำนักงาน	๙๖.๔๒	มากที่สุด
๒	การให้บริการในเวลาราชการ	๙๔.๖๘	มากที่สุด
๓	การให้บริการนอกเวลาราชการ	๙๕.๘๗	มากที่สุด
๔	การให้บริการจากการออกหน่วยเคลื่อนที่	๙๔.๐๗	มากที่สุด
๕	การให้บริการทางจดหมาย/หนังสือ/ทางไปรษณีย์	๙๔.๕๖	มากที่สุด
๖	การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต	๙๓.๔๘	มากที่สุด
รวม		๙๔.๘๕	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ			
๑	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๖.๕๗	มากที่สุด
๒	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	๙๕.๑๕	มากที่สุด
๓	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	๙๕.๗๐	มากที่สุด
๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ฯลฯ	๙๔.๓๙	มากที่สุด
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๙๔.๔๙	มากที่สุด
๖	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๙๓.๙๘	มากที่สุด
รวม		๙๕.๐๕	มากที่สุด

ลำดับ ที่	งานบริการ/ด้าน	ร้อยละ	ระดับ
งานบริการด้านอื่นๆ (การแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์) (ต่อ)			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๙๕.๗๖	มากที่สุด
๒	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ร้านอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ฯลฯ	๙๕.๑๗	มากที่สุด
๓	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๙๔.๘๖	มากที่สุด
๔	ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๙๓.๖๐	มากที่สุด
๕	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๙๔.๐๓	มากที่สุด
๖	การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ ใช้บริการ	๙๓.๘๘	มากที่สุด
๗	ป้ายข้อความบอกจัดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	๙๓.๓๗	มากที่สุด
๘	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๙๒.๙๐	มากที่สุด
รวม		๙๔.๒๐	มากที่สุด
ภาพรวมงานบริการด้านอื่นๆ (การแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์)		๙๕.๐๑	มากที่สุด