

รายงานผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลบ้านต้า

ประจำปี 2561

ตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0892.4/ว 435 ลงวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2548 เรื่อง ข้อนำแนวทางและวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้นำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำหลักเกณฑ์บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพิ่มเติม ในหมวด 3 หมวด 4 หมวด 5 หมวด 6 หมวด 7 และหมวด 8 ซึ่งสอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 นั้น

ดังนั้นเพื่อการปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในหมวด 8 คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลบ้านต้า ตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีได้ดำเนินการประเมินและสรุปผลการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปี พ.ศ. 2561 รายละเอียด ดังนี้

1. โดยนำผลคะแนนจากการรับตรวจประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ของเทศบาลตำบลบ้านต้า มาใช้เป็นฐานในการประเมินประสิทธิภาพฯ ซึ่งผลคะแนนการตรวจประเมินมาตรฐานฯ มีดังนี้

มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

หัวข้อประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	
		คะแนน	%
1. ผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี	5	2	40.00
2. ผลสำเร็จของการจัดเก็บรายได้ที่ อปท. จัดเก็บเองเมื่อเทียบกับทะเบียนคุมผู้ชำระภาษี	5	5	100.00
3. ผลสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายงบลงทุน	5	5	100.00
4. จำนวนโครงการ/กิจกรรม ที่บูรณาการร่วมกับ อปท. หรือหน่วยงานอื่นในการจัดบริการสาธารณะ	5	5	100.00
5. จำนวนโครงการ/กิจกรรมซึ่งเป็นการริเริ่มที่เป็นประโยชน์ต่อ อปท. และประชาชน	5	5	100.00
6. ผลสำเร็จของโครงการ/กิจกรรม ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด	5	5	100.00
รวม	30	27	90.00

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

หัวข้อประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	
		คะแนน	%
1. ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	10	8	80.00
2. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ หรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่	3	3	100.00
3. ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบราชการ	4	4	100.00
4. ระดับความสำเร็จของโครงการดีเด่นตามหลักเกณฑ์การบริหารจัดการที่ดี	8	7.40	92.50
รวม	25	22.40	89.60

มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

หัวข้อประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	
		คะแนน	%
1. การประหยัดพลังงาน (ค่าไฟฟ้า) โดยลดปริมาณการใช้ลงร้อยละ 10 ของปริมาณการใช้มาตรฐาน	3	0	0.00
2. ระดับความสำเร็จของการดำเนินการจัดทำข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี	3	3	100.00
3. ระดับความสำเร็จของการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีครั้งแรกของงบประมาณ พ.ศ. 2561 ภายในเดือนเมษายน 2561	2	2	100.00
4. ระดับความสำเร็จของการจัดซื้อจัดจ้างงบลงทุนของโครงการที่มีมูลค่าสูงสุด	3	3	100.00
5. ระดับความสำเร็จของการบันทึกข้อมูลระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ของอปท. (e-LAAS)	4	4	100.00
รวม	15	12	80.00

มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร

หัวข้อประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	
		คะแนน	%
1. การบริหารทรัพยากรบุคคล	8	8	100.00
2. การจัดการการสารสนเทศ	7	7	100.00
3. การลดขั้นตอนการทำงานหรือปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ	5	5	100.00
รวม	20	20	100.00

รวมคะแนนทั้ง 4 มิติ คะแนนเต็ม 90 คะแนน ผลการประเมินได้ 81.40 คะแนน โดยผลการประเมินดังกล่าวเมื่อนำไปรวมกับค่าคะแนนจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา จากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจ ซึ่งมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน ในปีงบประมาณ 2561 เทศบาลตำบลบ้านต้า รับการประเมินความพึงพอใจในงานด้านสาธารณสุข งานด้านทะเบียนงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง และงานด้านการศึกษา มีผลคะแนนเท่ากับ 8 คะแนนผลคะแนนรวมทั้งสิ้น 89.40 คะแนน

จากที่ได้รับการตรวจประเมินของคณะกรรมการตรวจประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA) ปรากฏว่าผลการปฏิบัติราชการทั้ง 4 มิติ บางข้อได้คะแนนประเมิน 0 คะแนน และบางข้อยังได้คะแนนในระดับต่ำ

แนวทางในการแก้ไขตัวชี้วัดตามเกณฑ์ประเมิน

1) มิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ

ผลการปฏิบัติราชการภาพรวมอยู่ในระดับดี แต่ยังมีข้อบกพร่องและคณะกรรมการฯ ได้มีข้อคิดเห็นถึงแนวทางแก้ไขข้อบกพร่อง ดังนี้

1.1 ผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติ งบประมาณรายจ่ายประจำปี

ข้อบกพร่อง

เทศบาลมีการนำโครงการในแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี (พ.ศ. 2561-2564) มาดำเนินการตามแผนฯ โดยใช้เงินงบประมาณรายจ่ายประจำปีหรือเงินนอกงบประมาณ (เฉพาะโครงการที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาฯ ปี 2561) ในระดับต่ำ เพียงร้อยละ 60 ซึ่งตามเกณฑ์การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการต้องมากกว่า ร้อยละ 90

แนวทางแก้ไข

1. เทศบาลควรใช้แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีฯ เป็นกรอบในการจัดทำงบประมาณ และจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นฯ ให้สอดคล้องกับสถานะการเงินการคลังของเทศบาล
2. ควรสร้างความเข้าใจและให้ความรู้แก่ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องให้มีการแก้ไขปัญหาในการจัดทำแผนมีจำนวนโครงการที่สอดคล้องกับการปฏิบัติจริง เพื่อให้จำนวนโครงการที่บรรจุในแผนพัฒนาท้องถิ่นอยู่ในอัตราที่เหมาะสม สอดคล้องกับสถานะการเงินการคลังของเทศบาล

2) มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

ผลการปฏิบัติราชการภาพรวมอยู่ในระดับดี แต่ยังมีข้อบกพร่องและคณะกรรมการฯ ได้มีข้อคิดเห็นถึงแนวทางแก้ไขข้อบกพร่อง ดังนี้

2.1 การประหยัดพลังงาน (ค่าไฟฟ้า) โดยลดปริมาณการใช้ลงร้อยละ 10 ของปริมาณการใช้มาตรฐาน

ข้อบกพร่อง

การประหยัดค่าไฟฟ้าเทียบกับค่ามาตรฐานที่ได้จากการประมวลผลของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน เทศบาลตำบลบ้านต้า ประหยัดพลังงานลดลงไม่เกินร้อยละ 2 ซึ่งตามเกณฑ์การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการต้องประหยัดพลังงานลดลง ร้อยละ 10

แนวทางแก้ไข

ตามที่งานการเงินและบัญชี กองคลัง ได้ออกประกาศเทศบาลตำบลบ้านต้า เรื่อง มาตรการประหยัดพลังงานเทศบาลตำบลบ้านต้า เพื่อให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติของพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างของเทศบาลฯ โดยได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติเพื่อการประหยัดน้ำมันเชื้อเพลิง การประหยัดไฟฟ้า และการประหยัดวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน เทศบาลควรกำชับบุคลากรให้ปฏิบัติตามมาตรการประหยัดพลังงานเทศบาลตำบลบ้านต้าอย่างเคร่งครัดและส่งเสริมให้บุคลากรให้ความร่วมมือและสร้างจิตสำนึกที่ดีต่อองค์กร

2. ผลการประเมินตามกรอบหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามหนังสือสั่งการคณะกรรมการฯ จัดทำแบบประเมิน จำนวน 2 แบบ โดย แบบที่ 1-2 ให้คณะกรรมการฯ เป็นผู้ประเมิน โดยตรวจสอบจากเอกสารหลักฐานที่ปรากฏ สรุปผลได้ดังนี้

แบบที่ 1 แบบประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คณะกรรมการฯ กำหนดประเด็นการประเมิน จำนวน 18 ประเด็น สามารถสรุปผลการประเมิน ได้ดังนี้

จากประเด็นการประเมิน จำนวน 18 ประเด็น ผลการประเมิน เทศบาลตำบลบ้านต้า มีการดำเนินการไม่ครบทุกประเด็นยังบกพร่องในประเด็นมีการประชุมระหว่างผู้บริหารกับพนักงานและเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ และประเด็นมีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในองค์กร คณะกรรมการฯ ให้ความเห็นว่า เทศบาลตำบลบ้านต้า ต้องมีการปรับปรุงการดำเนินการให้ครบถ้วนในทุกประเด็น ควรให้ความสำคัญในการประชุมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอเพื่อจะได้ร่วมกันหาแนวทางแก้ไขปัญหาในการบริหารงานที่เกิดในองค์กร

แบบที่ 2 แบบประเมินผลตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

คณะกรรมการฯ กำหนดประเด็นการประเมิน (ตัวชี้วัด) จำนวน 15 ประเด็น สามารถสรุปผลการประเมิน โดยเรียงตามระดับคะแนนเฉลี่ย ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 5.00 ระดับมากที่สุด ในประเด็น - ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของการจัดเก็บรายได้ที่จัดเก็บเอง

คะแนนเฉลี่ย 4.50 ระดับมากที่สุด ในประเด็น - ร้อยละของครัวเรือนที่มีรายได้ต่ำกว่าเกณฑ์ จปฐ. ลดลง
- ร้อยละของงบประมาณที่สามารถประหยัดได้

คะแนนเฉลี่ย 4.00 ระดับมาก ในประเด็น - ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- ระดับความสำเร็จของการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

คะแนนเฉลี่ย 3.50 ระดับมาก ในประเด็น - ร้อยละของชุมชนที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาโดยชุมชน
- ร้อยละของจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการข้อมูลสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ตตำบลเพิ่มขึ้น
- ร้อยละของการให้บริการข้อมูลข่าวสาร
- ระดับความสำเร็จเกี่ยวกับการลดขั้นตอนของการปฏิบัติงาน
- ระดับความสำเร็จในการมอบอำนาจไปสู่ระดับล่าง
- ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบบริหาร ความรู้ในองค์กร

- คะแนนเฉลี่ย 3.25 ระดับปานกลาง ในประเด็น - ร้อยละของงบประมาณที่มีการตั้งด้านการพัฒนาเศรษฐกิจเพิ่มขึ้น
- ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนปรับปรุงแก้ไขบริการ
 - ระดับความสำเร็จของการกำหนดเป้าหมายและการถ่ายทอดเป้าหมายขององค์กร
- คะแนนเฉลี่ย 1.67 ระดับน้อยที่สุด ในประเด็น - ร้อยละของงบประมาณที่มีการตั้งด้านการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบ้านต้า ประจำปีงบประมาณ 2561 ซึ่งสำรวจความพึงพอใจโดยการจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจ ในปี 2561 ดำเนินการโดยมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ จำนวน 4 งาน ซึ่งสามารถจำแนกผลคะแนนการประเมินตามงานได้ ดังนี้

(1) งานด้านสาธารณสุข	ความพึงพอใจร้อยละ	85.16
(2) งานด้านทะเบียน	ความพึงพอใจร้อยละ	85.65
(3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ความพึงพอใจร้อยละ	84.84
(4) งานด้านการศึกษา	ความพึงพอใจร้อยละ	85.65

มีค่าคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน เท่ากับ 8 คะแนน จากคะแนนเต็ม 10 ผลการสำรวจ

❖ ข้อมูลทั่วไป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.00 อายุ 51-60 ปี ร้อยละ 48.00 ศีรษะระดับประถมศึกษา ร้อยละ 78.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 50.00 และมาใช้บริการ อปท. ประมาณ 1 ครั้งต่อปี

❖ ผลการประเมินความพึงพอใจในของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ อปท.

ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม

ภาพรวมความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
ขั้นตอนการให้บริการ	85.33	8
ช่องทางการให้บริการ		
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
สิ่งอำนวยความสะดวก		

ผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวมในแต่ละงานที่ให้บริการ

งาน/กิจกรรม/โครงการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการ				
	ขั้นตอนการให้บริการ	ช่องทางการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	ภาพรวม
งานด้านสาธารณสุข	84.63	83.92	86.93	84.58	85.16
งานด้านทะเบียน	84.66	85.00	87.38	84.98	85.65
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	84.55	82.61	86.67	84.69	84.84
งานด้านการศึกษา	85.14	85.50	86.92	84.85	85.65

**❖ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ อปท. รายด้าน
ผลการประเมินความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ**

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
1. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลขั้นตอนในการขอรับบริการ	88.70
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ	86.60
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	82.50
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ	85.40
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	83.10
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	83.70
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ	82.80

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลขั้นตอนในการขอรับบริการ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 88.70 รองลงมาได้แก่ ความยุติธรรมในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 86.60 และการจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 85.40 ตามลำดับ

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
1. การจัดให้มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	87.70
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	85.10
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์/อินเทอร์เน็ต	83.20
4. การจัดให้มีหน่วยบริการนอกสถานที่	85.50
5. การจัดให้มีช่องทางการให้บริการอื่น ๆ นอกจากติดต่อดด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ ผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	82.60
6. การจัดให้มีการใช้อินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราວร้องทุกข์ เป็นต้น	81.60
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่ ชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	83.30
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	85.40

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการจัดให้มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 87.70 รองลงมาได้แก่การจัดให้มีหน่วยบริการนอกสถานที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 85.50 และการมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 85.40 ตามลำดับ

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
1. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	87.80
2. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่เมื่อมีประชาชนมาขอรับบริการ	86.50
3. ความสามารถในการตอบข้อซักถามให้กับประชาชน	82.90
4. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	85.30
5. ความสามารถในการให้คำแนะนำปรึกษาของเจ้าหน้าที่	86.80
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	84.00
7. การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	95.00
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ	90.60
9. การค้นหาข้อมูลตามที่ผู้รับบริการร้องขอ	86.40
10. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	85.90
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	86.00
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	87.40

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.00 รองลงมาได้แก่ ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 90.60 และความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 87.80 ตามลำดับ

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
1. ความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	88.50
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	86.90
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ	82.90
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ	84.40
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	86.20
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	81.60
7. ระบบการรักษาความปลอดภัย	84.00
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	88.70
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	86.10
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	86.00
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	81.30
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	75.30
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	89.90

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 89.90 รองลงมาได้แก่ ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 88.70 และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 88.50 ตามลำดับ