ที่ อว ๐๖๑๑.๐๘/๑๖๕

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
ถนนพหลโยธิน อำเภอเมือง
จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๐๐

หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า
เทศบาลตำบลศรีโพธิ์เงิน
อำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงราย

ได้รับคะแนนการประเมินความพึงพอใจ ตามมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จากการประเมินของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

โดยสามารถจำแนกผลคะแนนการประเมินตามงานได้ดังนี้

๑. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	ความพึงพอใจร้อยละ ๘๙.๔๒
๒. งานด้านการศึกษา	ความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๐๒
๓. งานด้านสาธารณสุข	ความพึงพอใจร้อยละ ๙๓.๕๖
๔. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	ความพึงพอใจร้อยละ ๙๓.๗๙

มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน เท่ากับ ๙ คะแนน

ให้ไว้ ณ วันที่ ๒๘ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(อาจารย์ ดร.อนันต์ แก้วตาติ๊บ)
ผู้อำนวยการ ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

สถาบันวิจัยและพัฒนา
โทร. ๐ ๕๓๗๗ ๖๐๐๐
โทรสาร. ๐ ๕๓๗๗ ๖๒๒๗

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรายด้าน

ทั้งนี้การประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ ผู้ประเมินยังได้ประเมินในรายละเอียดต่างๆ เพื่อที่จะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้นำเอาผลการประเมินไปใช้พัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป ดังนี้

ตารางที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลขั้นตอนในการขอรับบริการ	91.00	7.59
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ	91.20	7.69
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	91.60	7.48
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ	91.40	7.39
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	91.30	7.61
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	91.30	7.87
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ	91.50	8.09

<u>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</u>

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ มากที่สุด 91.60 รองลงมาได้แก่ การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ 91.50 และการจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ 91.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	91.40	7.79
2. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่เมื่อมีประชาชนมาขอรับบริการ	91.70	7.53
3. ความสามารถในการตอบข้อซักถามให้กับประชาชน	92.50	7.70
4. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	92.80	7.66
5. ความสามารถในการให้คำแนะนำปรึกษาของเจ้าหน้าที่	92.50	7.70
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	92.70	7.63
7. การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	92.10	8.68
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ	92.80	7.92
9. การค้นหาข้อมูลตามที่ผู้ขอรับบริการร้องขอ	93.60	7.59
10. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	93.30	7.66
11. ความมีมนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	91.80	7.96
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	92.30	7.77

<u>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u>

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการค้นหาข้อมูลตามที่ผู้ขอรับบริการร้องขอ มากที่สุด 93.60 รองลงมาได้แก่ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 93.30 และความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ, ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ 92.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. ความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	92.50	8.09
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	92.50	8.09
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ	92.50	7.70
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ	93.40	7.55
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	93.00	7.59
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	94.30	7.14
7. ระบบการรักษาความปลอดภัย	94.50	7.02
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	95.30	7.17
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	94.90	7.45
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	94.30	7.95
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	93.80	8.14
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	93.70	8.00
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	94.30	7.69

<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่มากที่สุด 95.30 รองลงมาได้แก่ การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ 94.90 และระบบการรักษาความปลอดภัย 94.50 ตามลำดับ