

คะแนนเต็ม	10
คะแนนที่ได้	9

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
2.1 ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ			
<input checked="" type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10	10	<p>1. ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมิน โดยแจ้งสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัด เป็นหน่วยสำรวจ ทั้งนี้ต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน เช่น</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) งานด้านบริการกฎหมาย</li> <li>(2) งานด้านทะเบียน</li> <li>(3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง</li> <li>(4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ</li> <li>(5) การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ</li> <li>(6) งานด้านจัดศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก</li> <li>(7) งานด้านเทศกิจ ป้องกันบรรณมหาสาธารณภัย</li> <li>(8) งานด้านรายได้หรือภาษี</li> <li>(9) การขออนุญาตปลูกสร้างบ้านหรืออาคารสังคม</li> <li>(10) งานด้านสาธารณสุข</li> <li>(11) งานด้านอื่นๆ</li> </ol> <p>ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจแต่ละงาน อย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</li> <li>(2) ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ</li> <li>(3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</li> <li>(4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</li> </ol> <p>เอกสารหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจจากสถาบันการศึกษา</li> <li>- แบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้ในการประเมิน</li> <li>- สถานที่ เอกสาร หรือหลักฐานที่แสดงถึงความพึงพอใจ</li> <li>- ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ</li> </ul>
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 95	9		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 90	8		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 85	7		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 80	6		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 75	5		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 70	4		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 65	3		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 60	2		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 55	1		
<input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 50	0		