สิ่งที่ส่งมาด้วย 1

**รายละเอียดตัวชี้วัด “ความพึงพอใจของผู้รับบริการ” (ฉบับปรับปรุง)**

**มิติภายนอก : การประเมินคุณภาพ**

**ตัวชี้วัดที่ 2 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการ**

**น้ำหนัก : ร้อยละ 10**

**วัตถุประสงค์ :**

เพื่อสะท้อนผลการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และนำผลสำรวจมาเพื่อยกระดับและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

**คำอธิบาย :**

* ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการผู้ให้บริการ) หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ
* พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของส่วนราชการ โดยสำนักงาน ก.พ.ร.   
  จะเป็นผู้จัดหาหน่วยงานผู้ประเมินอิสระภายนอกมาดำเนินการสำรวจ
* ประเด็นสำคัญที่จะใช้ในการสำรวจ เช่น ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ   
  ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น
* งานบริการที่จะสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ งานบริการที่จังหวัดดำเนินการ  
  แล้วเสร็จ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด จำนวน 3 งานบริการ คือ

1. งานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
2. งานบริการข้อมูลข่าวสาร/บริการให้คำปรึกษา
3. งานบริการเบ็ดเสร็จ/บริการส่งต่อ

**เกณฑ์การให้คะแนน :**

พิจารณาจากค่าเฉลี่ยของร้อยละความพึงพอใจที่สำรวจจาก 3 งานบริการ และเทียบกับระดับคะแนนตามตาราง ดังนี้

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **เกณฑ์** | **ระดับ 1** | **ระดับ 2** | **ระดับ 3** | **ระดับ 4** | **ระดับ 5** |
| **ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ย** | **ร้อยละ 65** | **ร้อยละ 70** | **ร้อยละ 75** | **ร้อยละ 80** | **ร้อยละ 85** |

**แนวทางการประเมินผล :**

| **แนวทางการประเมินผล** | |
| --- | --- |
| **การประเมินผล** | **ส่วนราชการ** |
| * ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 สำนักงาน ก.พ.ร. จะใช้ผลการสำรวจความพึงพอใจ จากหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายจากสำนักงาน ก.พ.ร. เป็นข้อมูลอ้างอิงเพื่อใช้ในการประเมินผล * เปรียบเทียบผลการสำรวจกับเกณฑ์การให้คะแนนของตัวชี้วัด | * **การเตรียมการเพื่อการติดตามและประเมินผล**   + กำหนดแผนงาน ผู้รับผิดชอบ และการนำแผน ไปปฏิบัติเพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้   + จังหวัดสามารถดำเนินการสำรวจข้อมูล ผลการดำเนินงานด้วยตนเองควบคู่ไปได้  เพื่อใช้ในการติดตามผลการดำเนินงาน ซึ่งเป็นการดำเนินงานภายในจังหวัด และไม่ต้องแสดงเอกสารหลักฐานประกอบการประเมินผล |

**เงื่อนไข :**

* ขอให้จังหวัดแจ้งรายละเอียดงานบริการ และมอบหมายผู้รับผิดชอบในการประสานงานการสำรวจ รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย 2 ไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. ภายในวันที่ 25 ธันวาคม 2558
* ขอให้จังหวัดจัดเตรียมฐานข้อมูลผู้รับบริการ(ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขติดต่อ) ในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ (Excel หรือ Word) ให้ครบถ้วนและพร้อมสำหรับการเข้าดำเนินการสำรวจ ณ จุดให้บริการ   
  โดยหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายจากสำนักงาน ก.พ.ร. จะดำเนินการเก็บข้อมูลและสำรวจในช่วงระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ – กรกฎาคม 2559

\* สำหรับงานบริการ “งานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” ขอให้จังหวัดจัดเตรียมฐานข้อมูลผู้รับบริการพร้อมข้อมูลติดต่อ (ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์) ที่จังหวัดได้ดำเนินการแล้วเสร็จ  
ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2558 เป็นต้นไป) ในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ให้ครบถ้วน เพื่อเตรียมจัดส่งให้ผู้ดำเนินการสำรวจด้วย เนื่องจากการสำรวจงานบริการดังกล่าวจะต้องดำเนินการภายหลังจากเสร็จสิ้นกระบวนการให้บริการช่วงระยะเวลาหนึ่งและอาจไม่สามารถสำรวจ ความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการได้

* กรณีงานบริการใดมีจุดให้บริการหลายแห่ง ผู้ดำเนินการสำรวจขอสงวนสิทธิ์ในการสุ่มจุดบริการ  
  ในการสำรวจความพึงพอใจ
* สำหรับงานบริการที่มีจำนวนผู้รับบริการไม่เพียงพอในจังหวัดใด ผู้ดำเนินการสำรวจขอสงวนสิทธิ์  
  ในการพิจารณาปรับลดจำนวนงานบริการที่จะสำรวจความพึงพอใจ

**หน่วยงานผู้รับผิดชอบหลัก :** กองติดตามและประเมินผลการพัฒนาระบบราชการ สำนักงาน ก.พ.ร.

|  |  |
| --- | --- |
| **ชื่อผู้รับผิดชอบ** | **หมายเลขติดต่อ** |
| 1. นางสาวณัฐชยา เครือหงส์ 2. นายยุทธชัย อินปา 3. นางสาวสุภาภรณ์ ชัยศักดิ์ศรี 4. นางสาวปณิตา ปณิธานธรรม | โทร. 0 2356 9999 ต่อ 8825, 8897, 8867, 8861  โทรสาร 0 2281 8279  Email : [me\_opdc@opdc.go.th](mailto:me_opdc@opdc.go.th) |

**แบบฟอร์ม ข้อมูลรายละเอียดงานบริการที่จะใช้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559**

สิ่งที่ส่งมาด้วย 2

**(จังหวัด)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ชื่องานบริการ | จำนวนผู้รับบริการต่อเดือน (แล้วเสร็จ)  ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 | | ชื่อ – นามสกุล  ของผู้ประสานงาน | ชื่อหน่วยงาน | หมายเลขโทรศัพท์/Email |
| 1. งานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ต.ค. 57 ................ ราย  พ.ย. 57 ................ ราย  ธ.ค. 57 ................ ราย  ม.ค. 58 ................ ราย  ก.พ. 58 ................ ราย  มี.ค. 58 ................ ราย | เม.ย. 58 ................ รายพ.ค. 58 ................ รายมิ.ย. 58 ................ รายก.ค. 58 ................ รายส.ค. 58 ................ รายก.ย. 58 ................ ราย |  |  |  |
| 1. งานบริการข้อมูลข่าวสาร/บริการให้คำปรึกษา | ต.ค. 57 ................ ราย  พ.ย. 57 ................ ราย  ธ.ค. 57 ................ ราย  ม.ค. 58 ................ ราย  ก.พ. 58 ................ ราย  มี.ค. 58 ................ ราย | เม.ย. 58 ................ รายพ.ค. 58 ................ รายมิ.ย. 58 ................ รายก.ค. 58 ................ รายส.ค. 58 ................ รายก.ย. 58 ................ ราย |  |  |  |
| 1. งานบริการเบ็ดเสร็จ/บริการส่งต่อ | ต.ค. 57 ................ ราย  พ.ย. 57 ................ ราย  ธ.ค. 57 ................ ราย  ม.ค. 58 ................ ราย  ก.พ. 58 ................ ราย  มี.ค. 58 ................ ราย | เม.ย. 58 ................ รายพ.ค. 58 ................ รายมิ.ย. 58 ................ รายก.ค. 58 ................ รายส.ค. 58 ................ รายก.ย. 58 ................ ราย |  |  |  |
| ผู้รับผิดชอบประสานงานกลางของจังหวัด | | | 1.  2. (สำรอง) |  |  |

สามารถดาวน์โหลดเอกสารทั้งหมด ได้ที่ <http://goo.gl/Z95obE> หรือที่

<http://www.opdc.go.th> >> ศูนย์ความรู้ >> เอกสารเผยแพร่ >> คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองประจำปีงบประมาณ >> 2559 >> จังหวัด

และ โปรดจัดส่งไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. ภายในวันที่ 25 ธันวาคม 2558 หรือทาง Email : [me\_opdc@opdc.go.th](mailto:me_opdc@opdc.go.th)

**คำชี้แจงการกรอกข้อมูลในแบบฟอร์ม (สิ่งที่ส่งมาด้วย 2)**

1. จำนวนผู้รับบริการต่อเดือน (แล้วเสร็จ) หมายถึง **จำนวนผู้รับบริการต่อเดือนที่ได้รับบริการแล้วเสร็จ** ณ ปีงบประมาณที่ผ่านมา (ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558) เพื่อประกอบการวางแผนในการ  
   เข้าสำรวจ ณ สถานที่ให้บริการของหน่วยงานผู้ดำเนินการสำรวจตามระยะเวลาและสถานที่  
   อย่างถูกต้องตามหลักทางสถิติมากที่สุด
2. ในกรณีงานบริการใดมีจุดให้บริการมากกว่า 1 จุด จังหวัดสามารถจัดทำสำเนาแบบฟอร์ม   
   (สิ่งที่ส่งมาด้วย 2) และระบุสถานที่ให้บริการเพิ่มเติมได้ตามความเหมาะสม
3. โปรดระบุชื่อผู้ประสานงานในแต่ละงานบริการ และผู้ประสานงานกลางของจังหวัดที่เป็นปัจจุบัน รวมทั้งหมายเลขโทรศัพท์และ Email ที่ติดต่อได้ และรายชื่อสำรอง (ถ้ามี)