สิ่งที่ส่งมาด้วย 1

**รายละเอียดตัวชี้วัด “ความพึงพอใจของผู้รับบริการ”** **(ฉบับปรับปรุง)**

**มิติภายนอก : การประเมินคุณภาพ**

**ตัวชี้วัดที่ 2 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการ**

**น้ำหนัก : ร้อยละ 10**

**วัตถุประสงค์ :**

เพื่อสะท้อนผลการให้บริการในงานบริการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ต่อผู้รับบริการของส่วนราชการ และนำผลสำรวจมาเพื่อยกระดับและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

**คำอธิบาย :**

* ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการผู้ให้บริการ) หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากส่วนราชการ
* พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของส่วนราชการ โดยสำนักงาน ก.พ.ร.
จะเป็นผู้จัดหาหน่วยงานผู้ประเมินอิสระภายนอกมาดำเนินการสำรวจ
* ประเด็นสำคัญที่จะใช้ในการสำรวจ เช่น ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น
* สำนักงาน ก.พ.ร. และส่วนราชการ ร่วมกันวิเคราะห์ และคัดเลือกงานบริการตามหลักเกณฑ์

 **เกณฑ์การให้คะแนน :**

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

**แนวทางการประเมินผล :**

| **แนวทางการประเมินผล** |
| --- |
| **การประเมินผล** | **ส่วนราชการ** |
| * ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 สำนักงาน ก.พ.ร. จะใช้ผลการสำรวจความพึงพอใจจากหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายจากสำนักงาน ก.พ.ร. เป็นข้อมูลอ้างอิงเพื่อใช้ในการประเมินผล
* เปรียบเทียบผลการสำรวจกับเกณฑ์การให้คะแนนของตัวชี้วัด
 | * **การเตรียมการเพื่อการติดตามและประเมินผล**
	+ กำหนดแผนงาน ผู้รับผิดชอบ และการนำแผนไปปฏิบัติเพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้
	+ ส่วนราชการสามารถดำเนินการสำรวจข้อมูล ผลการดำเนินงานด้วยตนเองควบคู่ไปได้ เพื่อใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานของส่วนราชการซึ่งเป็นการดำเนินงานภายในส่วนราชการ และไม่ต้องแสดงเอกสารหลักฐานประกอบการประเมินผล
 |

**เงื่อนไข :**

* ขอให้ส่วนราชการแจ้งยืนยันงานบริการ รายละเอียดงานบริการ และมอบหมายผู้รับผิดชอบ
ในการประสานงานการสำรวจ รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย 2 และ 3 ไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. ภายในวันที่ 25 ธันวาคม 2558
* ขอให้ส่วนราชการจัดเตรียมฐานข้อมูลผู้รับบริการ (ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขติดต่อ) ในรูปแบบ
ไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ (Excel หรือ Word) ให้ครบถ้วน และพร้อมสำหรับการเข้าดำเนินการสำรวจ
โดยหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายจากสำนักงาน ก.พ.ร. จะดำเนินการเก็บข้อมูลและสำรวจในช่วงระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ – กรกฎาคม 2559
* กรณีงานบริการที่ถูกคัดเลือกมีจุดให้บริการหลายแห่ง หรือมีจุดให้บริการในส่วนภูมิภาค ผู้ดำเนินการสำรวจขอสงวนสิทธิ์ในการสุ่มจุดบริการในการสำรวจความพึงพอใจ

**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, 8861โทรสาร 0 2281 8279Email : me\_opdc@opdc.go.th |

สิ่งที่ส่งมาด้วย 2

**หลักเกณฑ์การคัดเลือกงานบริการ**

**ตามตัวชี้วัด “ความพึงพอใจของผู้รับบริการ” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559**

1. เป็นงานบริการด้านการอนุมัติ อนุญาต ที่ส่วนราชการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวย
ความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558
2. เป็นงานบริการที่มีประชาชนมาขอรับบริการเป็นจำนวนมาก และมีผลกระทบสูงต่อประชาชน (จำนวนผู้รับบริการต้องไม่น้อยกว่า 100 ราย/ปี)
3. เป็นภารกิจหลักของส่วนราชการ หรือมีความสำคัญต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจของประเทศไทย หรือเกี่ยวข้องกับการเชื่อมโยงระบบข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการนำเข้า - ส่งออกอิเล็กทรอนิกส์สินค้า (Nation Single Window)
4. เป็นงานบริการที่ผู้รับบริการสามารถระบุส่วนราชการผู้ให้บริการที่ชัดเจนได้ (กรณีที่มีส่วนราชการอื่นร่วมให้บริการด้วย หรือมีส่วนราชการอื่นที่ให้บริการเหมือนกัน)
5. เป็นงานบริการที่สามารถระบุผู้รับบริการที่เป็นตัวบุคคลได้ (ไม่ใช่ระบุเป็นหน่วยงาน ส่วนราชการ บริษัท ตัวแทน ห้างร้าน หรือองค์กร เป็นต้น)
6. เป็นงานบริการที่เก็บสำรวจความพึงพอใจ/เก็บรวบรวมข้อมูลได้ กล่าวคือ ต้องมีรายชื่อผู้รับบริการ
ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ ที่เป็นปัจจุบันที่สามารถติดต่อได้
7. เป็นงานบริการที่ไม่มีข้อจำกัดในการเก็บรวบรวมข้อมูล เช่น ชื่อหรือที่อยู่ของผู้รับบริการเป็นความลับตามกฎหมาย และไม่มีวิธีการจำกัดข้อมูลส่วนบุคคลในขั้นตอนการสำรวจได้ เป็นต้น

สิ่งที่ส่งมาด้วย 3

**แบบฟอร์มที่ 1 ยืนยันงานบริการที่จะใช้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559**

**(ชื่อส่วนราชการ : กรม กระทรวง)**

🞎 ส่วนราชการไม่มีงานบริการที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การคัดเลือกงานบริการ (สิ่งที่ส่งมาด้วย 2) และไม่เห็นควรกำหนดเป็นตัวชี้วัด *(ไม่ต้องกรอกแบบฟอร์มที่ 2)*

 เหตุผลเพิ่มเติม .........................................................................................................................................................................................................................................

 .........................................................................................................................................................................................................................................

🞎 ส่วนราชการมีงานบริการที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ฯ ดังนี้

 ชื่องานบริการที่เสนอใหม่ ............................................................................................

 เหตุผล .................................................................................................................................................................................................................................................

 .................................................................................................................................................................................................................................................

 *(กรุณากรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มที่ 2)*

สามารถดาวน์โหลดเอกสารทั้งหมด ได้ที่ <http://goo.gl/PPDR9g> หรือที่

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

และ โปรดจัดส่งไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. ภายในวันที่ 25 ธันวาคม 2558 หรือทาง Email : me\_opdc@opdc.go.th

**แบบฟอร์มที่ 2 ข้อมูลรายละเอียดงานบริการที่จะใช้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559**

สิ่งที่ส่งมาด้วย 4

**(กระทรวง+กรม)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ชื่องานบริการตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกฯ | กลุ่มผู้รับบริการที่จะตอบแบบสำรวจ | สถานที่สำรวจ(ระบุชื่อสถานที่ให้บริการ) | จำนวนผู้รับบริการต่อเดือน (แล้วเสร็จ)ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 |
| (ชื่องานบริการ) | 1. (ประชาชน) | 1.  | ต.ค. 57 ................ รายพ.ย. 57 ................ รายธ.ค. 57 ................ รายม.ค. 58 ................ รายก.พ. 58 ................ รายมี.ค. 58 ................ ราย | เม.ย. 58 ................ รายพ.ค. 58 ................ รายมิ.ย. 58 ................ รายก.ค. 58 ................ รายส.ค. 58 ................ รายก.ย. 58 ................ ราย |
| 2. (กรณีมีผู้รับบริการมากกว่า 1 กลุ่ม) | 2. (กรณีสถานที่ให้บริการมากกว่า 1 แห่ง) | ต.ค. 57 ................ รายพ.ย. 57 ................ รายธ.ค. 57 ................ รายม.ค. 58 ................ รายก.พ. 58 ................ รายมี.ค. 58 ................ ราย | เม.ย. 58 ................ รายพ.ค. 58 ................ รายมิ.ย. 58 ................ รายก.ค. 58 ................ รายส.ค. 58 ................ รายก.ย. 58 ................ ราย |
|  | 3. (กรณีสถานที่ให้บริการมากกว่า 1 แห่ง) |  |

ชื่อผู้ประสานงาน ............................................................. โทรศัพท์ ........................................... โทรสาร ............................................... Email ....................................................

ชื่อผู้ประสานงาน .................(สำรอง)............................... โทรศัพท์ ........................................... โทรสาร ............................................... Email ....................................................

สามารถดาวน์โหลดเอกสารทั้งหมด ได้ที่ <http://goo.gl/PPDR9g> หรือที่

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

และ โปรดจัดส่งไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. ภายในวันที่ 25 ธันวาคม 2558 หรือทาง Email : me\_opdc@opdc.go.th

**คำชี้แจงการกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มที่ 1 (สิ่งที่ส่งมาด้วย 3)**

1. ชื่องานบริการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 หมายถึง งานบริการที่ส่วนราชการแต่ละแห่งจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน และให้บริการประชาชนจนเสร็จสิ้นกระบวนการขั้นสุดท้าย ณ ส่วนราชการนั้นๆ ซึ่งในแต่ละงานบริการ
อาจประกอบด้วยกระบวนงานย่อยหรือคู่มือประชาชนมากกว่า 1 กระบวนงาน (คู่มือ) ได้ ดังนั้น
ชื่อของงานบริการฯ อาจตรงกับชื่อของกระบวนงานตามคู่มือประชาชนหรือไม่ก็ได้
2. กรณีส่วนราชการไม่มีงานบริการที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การคัดเลือกงานบริการ และไม่เห็นควรกำหนดเป็นตัวชี้วัด โปรดระบุเหตุผลเพิ่มเติมประกอบด้วย
3. กรณีส่วนราชการไม่เห็นด้วยกับความเห็นของสำนักงาน ก.พ.ร. โดยขอเสนองานบริการใหม่ โปรดระบุเหตุผลที่แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของงานบริการที่ส่วนราชการเสนอใหม่อย่างชัดเจน

**คำชี้แจงการกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มที่ 2 (สิ่งที่ส่งมาด้วย 4)**

1. โปรดระบุชื่องานบริการ และรายละเอียดของงานบริการที่เกี่ยวข้อง ในกรณีมีประเภท ขั้นตอน หรือกลุ่มผู้รับบริการ ที่แตกต่างกัน เช่น

**ตัวอย่างที่ 1** ชื่องานบริการ : การออกใบอนุญาตประกอบการขนส่ง

* + การต่ออายุใบอนุญาตประกอบการขนส่งไม่ประจำทางด้วยรถบรรทุกตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก
	+ การต่ออายุใบอนุญาตประกอบการขนส่งระหว่างประเทศด้วยรถบรรทุกตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก
	+ การออกใบอนุญาตประกอบการขนส่งไม่ประจำทางด้วยรถบรรทุกตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก
	+ การออกใบอนุญาตประกอบการขนส่งระหว่างประเทศด้วยรถบรรทุกตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก

**ตัวอย่างที่ 2** ชื่องานบริการ : จดทะเบียนประเภทโอนอสังหาริมทรัพย์

1. จดทะเบียนประเภทโอนอสังหาริมทรัพย์ กรณีต้องประกาศ

2. จดทะเบียนประเภทโอนอสังหาริมทรัพย์ กรณีไม่ต้องประกาศ

1. โปรดระบุกลุ่มผู้รับบริการและสถานที่สำรวจให้ชัดเจน และระบุจำนวนผู้รับบริการต่อเดือน
(ที่ส่วนราชการให้บริการแก่ผู้รับบริการจนแล้วเสร็จ) ในปีงบประมาณที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ
พ.ศ. 2558) เพื่อประกอบการวางแผนในการเข้าสำรวจ ณ สถานที่ให้บริการของหน่วยงานผู้ดำเนินการสำรวจตามระยะเวลาและสถานที่อย่างถูกต้องตามหลักทางสถิติมากที่สุด
2. โปรดระบุชื่อผู้ประสานงานที่เป็นปัจจุบัน รวมทั้งหมายเลขโทรศัพท์และ Email ที่ติดต่อได้ และรายชื่อสำรอง (ถ้ามี)