

ด่วนที่สุด

ที่ นร 1200/ว 23



ถึง สำนักงานจังหวัด 76 จังหวัด

สำนักงาน ก.พ.ร. ขอส่งรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ประกอบด้วยคำจำกัดความงานบริการและเงื่อนไขในการดำเนินงาน รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ ซึ่งเป็นรายละเอียดเพิ่มเติมจากหนังสือสำนักงาน ก.พ.ร. ด่วนที่สุด ที่ นร 1200/ว22 ลงวันที่ 2 ธันวาคม 2558 เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559



กองติดตามและประเมินผลการพัฒนาระบบราชการ
โทร 0 2356 9999 ต่อ 8867
โทรสาร 0 2281 8279
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ me_opdc@opdc.go.th

รายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของจังหวัด

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

1. คำจำกัดความงานบริการที่จะสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559
2. เงื่อนไขการดำเนินงาน

1. คำจำกัดความงานบริการที่จะสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

1.1 งานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง งานที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องที่ประชาชนบอกเล่าหรือแจ้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ไม่ว่าจะผ่านทางวาจา จดหมาย บันทึกลง หรือระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้ดำเนินการแล้วเสร็จ/ยุติเรื่องภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 และแจ้งให้ประชาชนผู้รับบริการทราบเรียบร้อยแล้ว โดยไม่รวมถึงกรณี ดังต่อไปนี้

- (1) เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี (ไม่มีชื่อ – สกุลผู้ร้องเรียน ไม่มีที่อยู่ผู้ร้องเรียน หรือข้อมูลอื่นที่สามารถติดต่อได้)
- (2) เรื่องร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นไปในทางนโยบายโดยตรง ซึ่งรัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อสภา
- (3) เรื่องที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรี ในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว
- (4) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

1.2 งานบริการข้อมูลข่าวสาร/บริการให้คำปรึกษา

1.2.1 งานบริการข้อมูลข่าวสาร หมายถึง งานที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดให้บริการเกี่ยวกับสิ่งที่สื่อความหมายให้รู้เรื่องราวข้อเท็จจริง ข้อมูล หรือสิ่งใดๆ ไม่ว่าจะการสื่อความหมายนั้นจะทำได้โดยสภาพของสิ่งนั้นเองหรือผ่านวิธีการใดๆ และไม่ว่าจะได้จัดทำไว้ในรูปของเอกสาร แฟ้ม รายงาน หนังสือ แผ่นผัง แผนที่ ภาพถ่าย फिल्म การบันทึกภาพหรือเสียง การบันทึกโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือวิธีอื่นใดที่ทำให้สิ่งที่บันทึกไว้ปรากฏได้ เพื่อวัตถุประสงค์ในการให้ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อประชาชน เช่น ข้อมูลกฎหมายที่จำเป็นสำหรับประชาชน ข้อมูลงานบริการภาครัฐประเภทต่างๆ ข้อมูลข่าวสารและนโยบายสำคัญของรัฐบาล เป็นต้น

1.2.2 งานบริการให้คำปรึกษา หมายถึง กระบวนการให้ความช่วยเหลือ ติดต่อบริการกันด้วยวาจาและกิริยาท่าทางโดยผู้ให้คำปรึกษา เพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนผู้รับคำปรึกษา ซึ่งเป็นผู้ขาดความรู้ มีความทุกข์หรือต้องการความช่วยเหลืออื่นใด ให้มีความรู้ความเข้าใจ และสามารถดำเนินการโดยผ่านกระบวนการต่าง ๆ และเลือกเอาวิธีการที่ได้รับการให้คำปรึกษาไปแก้ไขปัญหาของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับขั้นตอนวิธีปฏิบัติราชการ เป็นต้น

1.3 งานบริการเบ็ดเสร็จ/บริการส่งต่อ

1.3.1 งานบริการเบ็ดเสร็จ หมายถึง การให้บริการรับคำร้องหรือคำขอของประชาชน ในงานบริการที่กำหนดไว้ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และเจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันที โดยไม่ต้องส่งเรื่องไปยังส่วนราชการเจ้าของเรื่อง

1.3.2 งานบริการส่งต่อ หมายถึง การให้บริการรับคำร้องหรือคำขอของประชาชน ในงานบริการที่กำหนดไว้ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด แต่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จ ในทันที ต้องส่งเรื่องต่อไปยังผู้มีอำนาจพิจารณาของส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไป และนัดหมายให้ประชาชนผู้รับบริการมารับทราบผลการพิจารณาในภายหลัง

2. เงื่อนไขการดำเนินงาน

2.1 การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงาน ก.พ.ร. โดยความร่วมมือกับสำนักงาน สติติแห่งชาติจะดำเนินการสำรวจโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างตามหลักการทางสถิติจากฐานข้อมูลเฉพาะ ผู้รับบริการที่ได้รับบริการแล้วเสร็จในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 เท่านั้น มิได้หมายถึง ผู้รับบริการ ทุกรายที่ขอใช้บริการ หรือผู้รับบริการซึ่งอยู่ระหว่างรอผลการพิจารณา/ระหว่างดำเนินการ

2.2 ผู้ว่าราชการจังหวัดควรพิจารณาอบหมายให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานจังหวัดหรือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเป็นผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดนี้ มิใช่เจ้าหน้าที่ของสำนักงานสถิติจังหวัด เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและผลการสำรวจที่ได้มีความน่าเชื่อถือ เนื่องจาก สำนักงานสถิติจังหวัด จะเป็นตัวแทนของสำนักงานสถิติแห่งชาติในฐานะผู้ดำเนินการสำรวจอิสระในพื้นที่ (3rd Party) ตามที่ สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด