รายละเอียดตัวชี้วัด “ความพึงพอใจของผู้รับบริการ” (ฉบับปรับปรุงวันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2559)

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

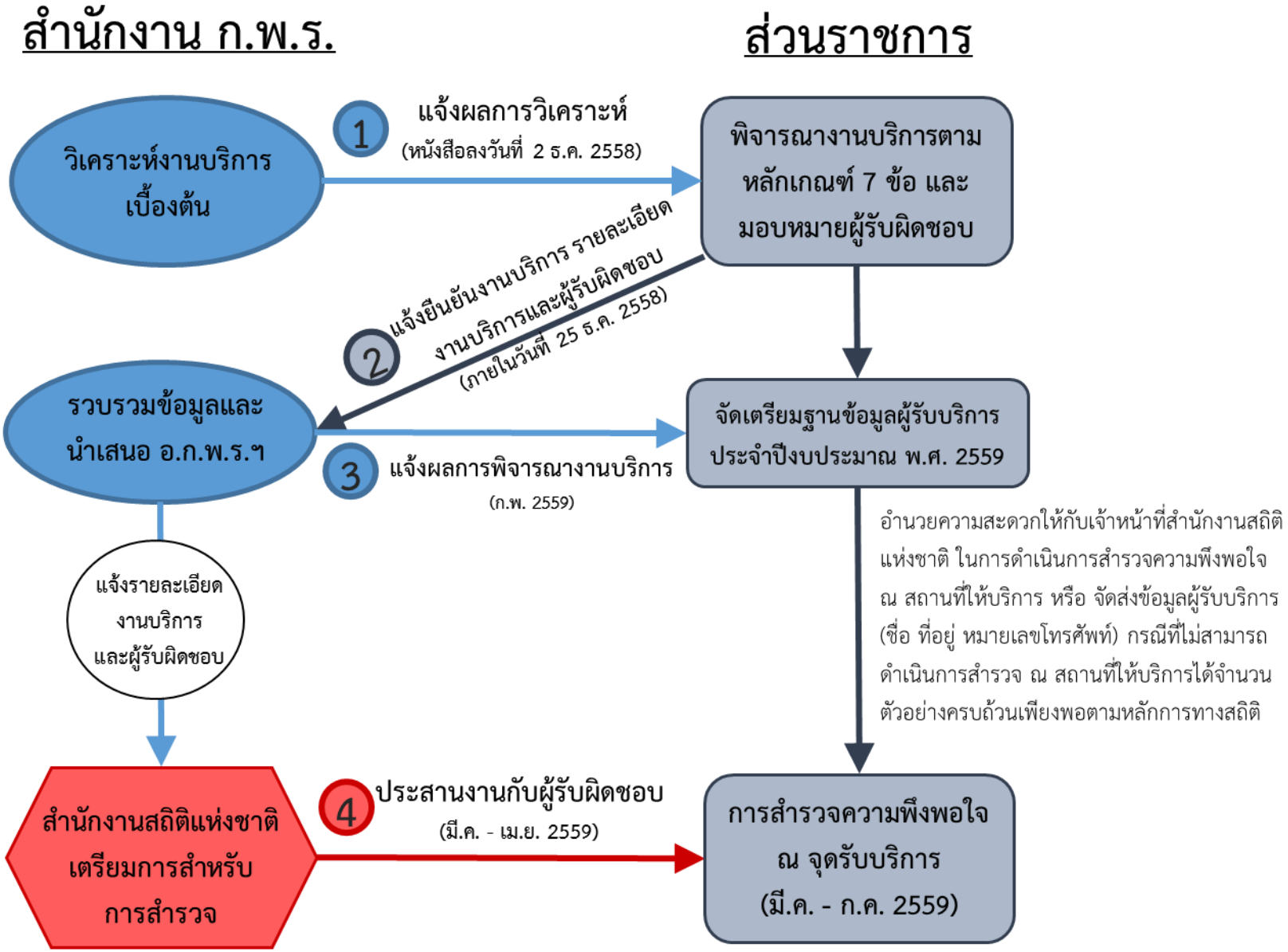
แนวทางการประเมินผล :

แนวทางการประเมินผล	
การประเมินผล	**ส่วนราชการ**
✍ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 สำนักงาน ก.พ.ร. จะใช้ผลการสำรวจความพึงพอใจจากหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายจากสำนักงาน ก.พ.ร. เป็นข้อมูลอ้างอิงเพื่อใช้ในการประเมินผล ✍ เปรียบเทียบผลการสำรวจกับเกณฑ์การให้คะแนนของตัวชี้วัด	✍ **การเตรียมการเพื่อการติดตามและประเมินผล** ➢ กำหนดแผนงาน ผู้รับผิดชอบ และการนำแผนไปปฏิบัติเพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ➢ ส่วนราชการสามารถดำเนินการสำรวจข้อมูลผลการดำเนินงานด้วยตนเองควบคู่ไปได้ เพื่อใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานของส่วนราชการซึ่งเป็นการดำเนินงานภายในส่วนราชการ และไม่ต้องแสดงเอกสารหลักฐานประกอบการประเมินผล

เงื่อนไข :

- ขอให้ส่วนราชการจัดเตรียมฐานข้อมูลผู้รับบริการ (ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขติดต่อ) ในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ (Excel หรือ Word) ให้ครบถ้วน และพร้อมสำหรับการเข้าดำเนินการสำรวจ โดยหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายจากสำนักงาน ก.พ.ร. จะดำเนินการเก็บข้อมูลและสำรวจในช่วงระหว่างเดือนมีนาคม – กรกฎาคม 2559
- สำนักงาน ก.พ.ร. ขอสงวนสิทธิ์ในการปรับลดคะแนนตัวชี้วัดนี้ ในกรณีที่พบว่าสำนักงานสถิติแห่งชาติไม่ได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจจากผู้รับผิดชอบงานบริการภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยจะ **ปรับลดคะแนนวันละ 0.025 คะแนน** นับจากวันที่ครบกำหนดตามหนังสือของสำนักงานสถิติแห่งชาติ
- 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, 8861 โทรสาร 0 2281 8279 Email : me_opdc@opdc.go.th

ซักซ้อมขั้นตอนการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559