

ด่วนที่สุด

ที่ นร 1201/ว 13



สำนักงาน ก.พ.ร.

ถนนพิษณุโลก กทม. 10300

15 พฤศจิกายน 2554

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555

เรียน หัวหน้าส่วนราชการ 145 แห่ง

อ้างถึง หนังสือสำนักงาน ก.พ.ร. ที่ นร 1200/ว 6 ลงวันที่ 11 ตุลาคม 2554

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบฟอร์มรายละเอียดงานบริการตัวชี้วัด “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ”
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งกรอบการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 โดยในมติภายนอกประเด็นการประเมินคุณภาพ กำหนดให้มีตัวชี้วัด
“ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ” ซึ่งมีน้ำหนักร้อยละ 7 ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงาน ก.พ.ร. ขอให้ส่วนราชการเสนองานบริการที่มีความเหมาะสมเพื่อสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 จำนวนไม่เกิน 3 งานบริการ โดยจัด
เรียงลำดับความสำคัญของงานบริการจากสำคัญมากไปน้อย ภายใต้หลักเกณฑ์การคัดเลือกงานบริการ
ได้แก่ 1) เป็นภารกิจหลักของส่วนราชการ และ 2) มีผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก ตามแบบฟอร์มรายละเอียด
งานบริการตามสิ่งที่ส่งมาด้วย และได้โปรดจัดส่งให้สำนักงาน ก.พ.ร. ภายในวันที่ 6 ธันวาคม 2554 พร้อมทั้ง
ขอให้ส่วนราชการปรับปรุงระบบฐานข้อมูลผู้รับบริการในแต่ละงานบริการให้มีความครบถ้วน ถูกต้องและ
ทันสมัย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. จะรวบรวมงานบริการดังกล่าวเสนอ
คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และจะได้แจ้ง
ผลการพิจารณาให้ส่วนราชการทราบต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายอาวุธ วรรณวงศ์)

รองเลขาธิการ ก.พ.ร.

ปฏิบัติราชการแทนเลขาธิการ ก.พ.ร.

สำนักติดตามและประเมินผลการพัฒนาระบบราชการ

โทร. 0 2356 9999 ต่อ 8860

โทรสาร 0 2281 8279

แบบฟอร์มรายละเอียดงานบริการตัวชี้วัด “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ”
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ของส่วนราชการ _____

ชื่องานบริการ	กลุ่มผู้รับบริการ ที่จะตอบแบบสำรวจ	จำนวนผู้รับบริการ ในแต่ละงานบริการ (คน/แห่ง)		สถานที่สำรวจ (ระบุชื่อสถานที่ ที่จะให้สำรวจ)
		ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555	
1.				
2.				
3.				

ชื่อผู้ประสานงาน

1

2

3

เบอร์โทรศัพท์

อีเมล