

ด่วนที่สุด

ที่ นร 1201/ว 9



สำนักงาน ก.พ.ร.

ถนนพิษณุโลก กทม. 10300

27 ธันวาคม 2555

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556

เรียน หัวหน้าส่วนราชการ 145 แห่ง

อ้างถึง หนังสือสำนักงาน ก.พ.ร. ด่วนที่สุด ที่ นร 1200/ว 26 ลงวันที่ 6 พฤศจิกายน 2555

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
1. หลักเกณฑ์การคัดเลือกงานบริการ
 2. แบบฟอร์มรายละเอียดงานบริการตัวชี้วัด “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งกรอบการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 โดยในมติภายนอกประเด็นการประเมินคุณภาพ กำหนดให้มีตัวชี้วัด “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ” ซึ่งมีน้ำหนักร้อยละ 10 ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงาน ก.พ.ร. ขอความอนุเคราะห์ส่วนราชการเสนองานบริการที่มีความเหมาะสม เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 จำนวนไม่เกิน 3 งานบริการ โดยจัดเรียงลำดับความสำคัญของงานบริการจากสำคัญมากไปน้อย ภายใต้หลักเกณฑ์การคัดเลือกงานบริการปรากฏในสิ่งที่ส่งมาด้วย 1 และได้โปรดกรอรายละเอียดลงในสิ่งที่ส่งมาด้วย 2 แล้วจัดส่งให้สำนักงาน ก.พ.ร. ภายในวันที่ 10 มกราคม 2556 พร้อมทั้งขอให้ส่วนราชการปรับปรุงระบบฐานข้อมูลผู้รับบริการในแต่ละงานบริการให้มีความครบถ้วน ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. จะรวบรวมงานบริการดังกล่าวเสนอคณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และจะแจ้งผลการพิจารณาให้ส่วนราชการทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายนครเชตต์ สุทธปรีดา)

รองเลขาธิการ ก.พ.ร.

ปฏิบัติราชการแทนเลขาธิการ ก.พ.ร.

สำนักติดตามและประเมินผลการพัฒนาระบบราชการ

โทร. 0 2356 9999 ต่อ 8860

โทรสาร 0 2281 8279

หลักเกณฑ์การคัดเลือกงานบริการ

ตามตัวชี้วัด “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556

1. เป็นภารกิจหลักของส่วนราชการ
2. เป็นงานบริการที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก (จำนวนผู้รับบริการต้องไม่น้อยกว่า 25 ราย)
3. เป็นงานบริการที่มีผลกระทบสูงต่อประชาชน
4. เป็นงานบริการที่ผู้รับบริการสามารถระบุส่วนราชการผู้ให้บริการที่ชัดเจนได้ (กรณีที่มีส่วนราชการอื่นร่วมให้บริการด้วย หรือมีส่วนราชการอื่นที่ให้บริการเหมือนกัน)
5. เป็นงานบริการที่สามารถระบุผู้รับบริการที่เป็นตัวบุคคลได้ (ไม่ใช่ระบุเป็นหน่วยงาน ส่วนราชการ บริษัท ตัวแทน ห้างร้าน หรือองค์กร เป็นต้น)
6. เป็นงานบริการที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง (ไม่ใช่ดำเนินการเป็นช่วงเวลา เช่น กำหนดให้ 2 ปี หรือ 5 ปี จึงมีการต่อไปอนุญาต เป็นต้น)
7. เป็นงานบริการที่เก็บสำรวจความพึงพอใจ/เก็บรวบรวมข้อมูลได้ กล่าวคือ ต้องมีรายชื่อผู้รับบริการ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ ที่เป็นปัจจุบันที่สามารถติดต่อได้
8. เป็นงานบริการที่ไม่มีข้อจำกัดในการเก็บรวบรวมข้อมูล เช่น ชื่อผู้รับบริการเป็นข้อมูลลับ เช่น การร้องทุกข์ ร้องเรียน (หากคัดเลือกงานบริการดังกล่าว จะต้องหาหรือวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลร่วมกับสำนักงานสถิติแห่งชาติ)

แบบฟอร์มรายละเอียดงานบริการตัวชี้วัด “ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ”
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ของส่วนราชการ

| ชื่องานบริการ | กลุ่มผู้รับบริการ ที่จะตอบแบบสำรวจ | น้ำหนักของ งานบริการ (รวม100%) | จำนวนผู้รับบริการ ในแต่ละงานบริการ (คน) | | สถานที่สำรวจ (ระบุชื่อสถานที่ ให้บริการ) | เหตุผลในการคัดเลือก |
|---------------|---------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------|
| | | | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 (ประมาณการทั้งปี) | | |
| 1. | | | | | | |
| 2. | | | | | | |
| 3. | | 100 | | | | |

ชื่อผู้ประสานงาน

หมายเลขโทรศัพท์

อีเมล

1

2

3

แบบฟอร์มรายละเอียดงานบริการตัวชี้วัด “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ”

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ของส่วนราชการ _____ กรม.....

| ชื่องานบริการ | กลุ่มผู้รับบริการ ที่จะตอบแบบสำรวจ | น้ำหนักของ งานบริการ (รวม 100%) | จำนวนผู้รับบริการ | | สถานที่สำรวจ (ชื่อสถานที่ ที่สำรวจ) | เหตุผลในการคัดเลือก |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| | | | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 (ประมาณการ ประจำปี) | | |
| 1. งานลงทะเบียนคนหางาน | ผู้ลงทะเบียนคนหางาน ณ สำนักงานจัดหางาน | 35 | 3,000 | 5,000 | - สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร เขตพื้นที่ 1- 10 | |
| 2. งานขอใบอนุญาตทำงาน ของคนต่างด้าว | คนต่างด้าว นายจ้างที่จ้างคนต่าง ด้าวทำงาน และตัวแทนที่ยื่นขอ ใบอนุญาตฯ แทนคนต่างด้าว | 35 | 120,000 | 200,000 | - สำนักงานบริหารแรงงานต่างด้าว กรุงเทพมหานคร เขตพื้นที่ 1- 10 - สำนักงานจัดหางานจังหวัด 76 จังหวัด | |
| 3. งานรับเรื่องร้องทุกข์เรียน ของแรงงาน | แรงงานที่มาร้องทุกข์สำนักงาน จัดหางาน | 30 | 300 | 500 | - สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร เขตพื้นที่ 1- 10 | - |
| | | 100 | | | | |

ชื่อผู้ประสานงาน _____ หมายเลขโทรศัพท์ _____ อีเมล _____

1

2