

แบบฟอร์มรายละเอียดตัวชี้วัด “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ”

ส่วนราชการ _____

1) ชื่อบริการ		2) กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ		3) สถานที่สำรวจ (ระบุชื่อสถานที่ที่จะให้สำรวจ)	4) ประเด็นคำถาม
ชื่องานบริการ	น้ำหนักของแต่ละงานบริการ (%)	กลุ่มผู้รับบริการที่จะตอบแบบสำรวจ	น้ำหนักของแต่ละกลุ่ม		
1. _____	_____ %	- _____ - _____	_____ % _____ % รวม = 100%	- _____ - _____	- _____ - _____ - _____
2. _____	_____ %	- _____ - _____	_____ % _____ % รวม = 100%	- _____ - _____	- _____ - _____ - _____
3. _____	_____ %	- _____ - _____	_____ % _____ % รวม = 100%	- _____ - _____	- _____ - _____ - _____
4. _____	_____ %	- _____ - _____	_____ % _____ % รวม = 100%	- _____ - _____	- _____ - _____ - _____
5. _____	_____ %	- _____ - _____	_____ % _____ % รวม = 100%	- _____ - _____	- _____ - _____ - _____
	รวม = 100%				

ชื่อผู้ประสานงาน 1. _____ โทรศัพท์ _____ โทรสาร _____ E-mail _____

2. _____ โทรศัพท์ _____ โทรสาร _____ E-mail _____

**สถานที่ให้บริการ กรณีที่ส่วนราชการส่วนกลางเลือกงานบริการที่ให้บริการในภูมิภาค และมีให้บริการในพื้นที่หลายจังหวัด ให้ส่วนราชการระบุชื่อหน่วยงานในภูมิภาคที่จะให้สำรวจ โดยไม่ต้องระบุจังหวัดที่จะให้สำรวจ ทั้งนี้ที่ปรึกษาจะเป็นผู้สุ่มพื้นที่สำรวจเอง

ตัวอย่างการเขียนรายละเอียดตัวชี้วัด “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ”

ส่วนราชการ _____

1) ชื่อบริการ		2) กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ		3) สถานที่สำรวจ (ระบุชื่อหน่วยงาน แผนก จุดให้บริการ) ให้ชัดเจน	4) ประเด็นคำถาม
ชื่อบริการ	น้ำหนักของ แต่ละงานบริการ (%)	กลุ่มผู้รับบริการ ที่จะตอบแบบสำรวจ	น้ำหนักของ แต่ละกลุ่ม		
1. การจดทะเบียน	30%	- ผู้รับบริการ - บริษัทที่จดทะเบียน	50% 50% รวม = 100%	- จุดให้บริการ ณ สำนักงาน..... - ชื่อบริษัท.....	1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ความพึงพอใจด้านผลงานการให้บริการที่ดี
2. การอนุมัติ อนุญาต	25%	- ผู้รับบริการ - บริษัทที่จดทะเบียน	60% 40% รวม = 100%	- จุดให้บริการ ณ สำนักงาน..... - สถานประกอบการ ระบุชื่อ (ถ้ามี).....	1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
3. การให้คำปรึกษา ถ่ายทอดความรู้ด้าน เทคนิคและวิชาการ	20%	- ผู้ประกอบการ - ชาวไร่	60% 40% รวม = 100%	- ชื่อสถานประกอบการ..... - สถานที่ทำงานของชาวไร่	1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ความพึงพอใจด้านการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์
4. การตรวจสอบ	15%	- สมาชิก	100% รวม = 100%	- สถานที่ทำงานของกลุ่มสมาชิก	1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ความพึงพอใจด้านความถูกต้อง ครบถ้วนและความรวดเร็ว
5. การให้บริการข้อมูล	10%	- ภาครัฐ - ภาคเอกชน - ประชาชนทั่วไป	40% 40% 20% รวม = 100%	- ชื่อหน่วยงาน (รัฐ)..... - ชื่อหน่วยงาน (เอกชน)..... - ณ จุดให้บริการและช่องทางให้บริการ	1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ความพึงพอใจข้อมูลที่ได้รับ
	รวม = 100%				

ชื่อผู้ประสานงาน

1. นางสาวยีนดี เอบีซี โทรศัพท์ xx-xxxx-xxx โทรสาร xx-xxxx-xxx E-mail ABC@hotmail.com
2. นายสามารถ เอ็มไอยู โทรศัพท์ xx-xxxx-xxx โทรสาร xx-xxxx-xxx E-mail MOU@chaiyo.com

* * สถานที่ให้บริการ กรณีที่ส่วนราชการส่วนกลางเลือกงานบริการที่ให้บริการในภูมิภาค และมีให้บริการในพื้นที่หลายจังหวัด ให้ส่วนราชการระบุชื่อหน่วยงานในภูมิภาคที่จะให้สำรวจ โดยไม่ต้องระบุจังหวัดที่จะให้สำรวจ ทั้งนี้ที่ปรึกษาจะเป็นผู้สุ่มพื้นที่สำรวจเอง

คำอธิบาย

- 1) **ชื่องานบริการ** ได้แก่ งานที่เป็นภารกิจหลักของส่วนราชการ โดยเสนอมาไม่เกิน 5 งานบริการ เรียงลำดับความสำคัญ และให้นำน้ำหนักของงานแต่ละงานมาด้วย โดยมีน้ำหนักรวมของงานที่บริการที่เสนอมาจะเท่ากับ 100% (หากส่วนราชการไม่กำหนดน้ำหนัก ผู้ประเมินจะเฉลี่ยน้ำหนักเท่ากันทุกงาน)
- 2) **กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ** หมายถึง ผู้รับบริการที่จะเป็นผู้ตอบแบบสำรวจ เช่น ประชาชนผู้มาใช้บริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานอื่นที่รับบริการหรือมาติดต่อประสานงานโดยตรงจากส่วนราชการ สมาชิกสมาคมอุตสาหกรรม สมาชิกสมาคมหอการค้าไทย ผู้รับบริการในจุดบริการต่างๆ ฯลฯ โดยต้องให้นำน้ำหนักของกลุ่มเป้าหมายรวมเท่ากับ 100% ในแต่ละงานบริการที่เลือกมา (ถ้าส่วนราชการ ไม่กำหนดน้ำหนักมาให้ ผู้ประเมินจะเฉลี่ยน้ำหนักเท่ากันทุกงาน)
- 3) **สถานที่สำรวจ** หมายถึง สถานที่ ณ จุดให้บริการหรือสถานที่ที่ต้องการให้ไปสำรวจ เช่น กรม..... ,สำนักงานที่ดิน.....,แผนก..... โรงพยาบาล..... เป็นต้น
- 4) **ประเด็นคำถาม** หมายถึง ข้อคำถามที่ส่วนราชการต้องการจะให้สำรวจ ใน 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ (1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน (เช่น ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความครบถ้วน) (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เช่น สุภาพ ความตั้งใจในการให้บริการ) และ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เช่น สถานที่ เครื่องมืออุปกรณ์)

- หมายเหตุ**
1. ส่วนราชการต้องเลือกงานบริการที่มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างมากพอที่จะเป็นตัวแทนที่ดี สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดให้สำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการทั้งหมดส่วนราชการละ 800 ตัวอย่าง และงานบริการที่เลือกนั้น จะต้องสำรวจได้ตลอดเวลา (ไม่ใช่เฉพาะเทศกาล หรือบางช่วงเวลาเท่านั้น) หากที่ปรึกษาไม่สามารถหากกลุ่มเป้าหมายได้ หรือกลุ่มเป้าหมายมีจำนวนน้อยเกินไป ที่ปรึกษาอาจพิจารณายกเลิกการสำรวจงานบริการนั้นได้
 2. ส่วนราชการส่วนกลางที่มีหน่วยงานในสังกัดตั้งอยู่ในภูมิภาค สามารถเลือกงานบริการในส่วนภูมิภาคให้สำรวจได้ ทั้งนี้ ที่ปรึกษาจะเป็นผู้สุ่มพื้นที่สำรวจเอง
 3. ให้ส่วนราชการส่งแบบฟอร์มรายละเอียดตัวชี้วัด “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ” จำนวน 2 ชุด ให้สำนักงาน ก.พ.ร. ภายในวันที่ 31 มกราคม 2549 โดยจัดทำแยกชุดจากรายละเอียดตัวชี้วัดอื่น เพื่อจะได้ส่งให้ที่ปรึกษาคำเนินการต่อไป

**สถานที่ให้บริการ กรณีที่ส่วนราชการส่วนกลางเลือกงานบริการที่ให้บริการในภูมิภาค และมีให้บริการในพื้นที่หลายจังหวัด ให้ส่วนราชการระบุชื่อหน่วยงานในภูมิภาคที่จะให้สำรวจ โดยไม่ต้องระบุจังหวัดที่จะให้สำรวจ ทั้งนี้ที่ปรึกษาจะเป็นผู้สุ่มพื้นที่สำรวจเอง