

ที่ พจ ๐๐๑๗.๕/ว ๘

ศาลากลางจังหวัดพิจิตร
ถนนพิจิตร - ตะพานหิน
อ.เมือง จ.พิจิตร ๖๖๐๐๐

๑๐ มกราคม ๒๕๕๘

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของจังหวัด (ตัวชี้วัดที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘)

เรียน

อ้างถึง ๑. หนังสือจังหวัดพิจิตร ด่วนที่สุด ที่ พจ ๐๐๑๗.๕/ว ๒๒๘๗ ลงวันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๕๗
๒. หนังสือจังหวัดพิจิตร ด่วน ที่ พจ ๐๐๑๗.๕/ว ๒๓๒๕ ลงวันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๕๗

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. รายละเอียดตัวชี้วัดที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้บริการ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบฟอร์มแจ้งรายชื่อผู้ประสานงาน ๖ งานบริการของจังหวัด จำนวน ๑ ฉบับ

ตามที่จังหวัดได้แจ้งกรอบ ปฏิทิน และแนวทางการจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ให้ส่วนราชการทราบและใช้เป็นแนวทางดำเนินการ ต่อมาได้เชิญส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดจังหวัด ประชุมรับฟังการชี้แจงกรอบฯ ผ่าน VDO Conference เมื่อวันที่ ๒๙ ตุลาคม ๒๕๕๗ ณ ห้องประชุมปฏิบัติการ (POC) ศาลากลางจังหวัดพิจิตร ชั้น ๔ ไปแล้ว นั้น

จังหวัดพิจิตร ขอเรียนว่า ตัวชี้วัดที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดเงื่อนไขให้จังหวัดแจ้งรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน ๖ งานบริการของจังหวัดไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. พร้อมเก็บสถิติผู้รับบริการแต่ละงานบริการเพื่อใช้กำหนดประชากรกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจ (รายละเอียดตัวชี้วัดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑) ในการนี้จังหวัดจึงขอให้ส่วนราชการของท่านในฐานะผู้รับผิดชอบงานบริการของจังหวัด แจ้งรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน ๑ ท่าน (แบบฟอร์มตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒) มายังจังหวัด**ภายในวันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๕๘ ทางโทรสารหมายเลข ๐ ๕๖๖๑ ๒๓๑๙ หรือ ๐ ๕๖๖๑ ๑๓๗๘ หรืออีเมลล์ phichit.person๑@gmail.com** เพื่อแจ้งไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายนพรัตน์ ตั้งกิตติถาวร)
รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดพิจิตร

สำนักงานจังหวัดพิจิตร
กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล
โทร/โทรสาร ๐ ๕๖๖๑ ๒๓๑๙

หมายเหตุ : ส่วนราชการสามารถ Download สิ่งที่ส่งที่ด้วยได้ทาง www.phichit.go.th > กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล > งานตัวชี้วัด

⊙ การประเมินคุณภาพ

ตัวชี้วัดที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

น้ำหนัก ร้อยละ 10

คำอธิบาย :

- ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ
- พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของจังหวัด โดยหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายจากสำนักงาน ก.พ.ร. ให้เป็นผู้ดำเนินการสำรวจ
- ประเด็นการสำรวจประกอบด้วยประเด็นสำคัญๆ ดังนี้
  1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
  2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
  3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
  4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
- งานบริการที่กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของจังหวัดมีจำนวน 6 งานบริการ ได้แก่
  1) งานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร
  2) งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม
  3) งานบริการจัดหางาน
  4) งานบริการผู้ป่วยนอก
  5) งานถ่ายทอดความรู้และให้บริการทางการเกษตร
  6) งานขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม
- งานบริการที่จะสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของจังหวัดกำหนดให้มีน้ำหนักเท่ากันในแต่ละงานบริการ

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับคะแนน	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ร้อยละ 65	ร้อยละ 70	ร้อยละ 75	ร้อยละ 80	ร้อยละ 85

แนวทางการประเมินผล :

การประเมินผล	จังหวัด
✍ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ผู้ตรวจประเมินจะใช้ผลการสำรวจความพึงพอใจจากหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายจากสำนักงาน ก.พ.ร. ให้เป็นผู้ดำเนินการสำรวจ เป็นข้อมูลอ้างอิงเพื่อใช้ในการประเมินผล ✍ เปรียบเทียบผลการสำรวจกับเกณฑ์การให้คะแนนของตัวชี้วัดที่ระบุในคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการฯ	✍ **การเตรียมการเพื่อการติดตามและประเมินผล** ▷ กำหนดแผนงาน ผู้รับผิดชอบ และนำแผนไปปฏิบัติเพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดให้ดีขึ้น ▷ จังหวัดสามารถดำเนินการสำรวจข้อมูลผลการดำเนินงานควบคู่ไปได้ เพื่อใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานของจังหวัด ซึ่งเป็นการดำเนินงานภายในจังหวัดและไม่ต้องแสดงเอกสารหลักฐานประกอบการประเมินผล

เงื่อนไข :

- ขอให้จังหวัดมอบหมายผู้รับผิดชอบในการประสานงานการสำรวจฯ และแจ้งรายชื่อผู้ประสานงานในแต่ละงานบริการตามแบบฟอร์มที่ 1 ไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. ภายในวันที่ 30 เมษายน 2558
- ขอให้จังหวัดเก็บจำนวนสถิติผู้รับบริการในแต่ละงานบริการ รวมทั้งชื่อ-ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ ของผู้รับบริการ เพื่อใช้ประกอบการกำหนดประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการเก็บข้อมูล (รายละเอียดตัวอย่างตามแบบฟอร์มที่ 2) ทั้งนี้ ผู้ดำเนินการสำรวจจะประสานขอรับข้อมูลดังกล่าวจากจังหวัดต่อไป

แบบฟอร์มที่ 1

รายชื่อผู้ประสานงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ของจังหวัด.....(ชื่อจังหวัด)..... ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ลำดับ	ชื่องานบริการ	ชื่อ-นามสกุลของผู้ประสานงาน	ชื่อหน่วยงาน	หมายเลขโทรศัพท์/ e-mail
1	งานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร			หมายเลขโทรศัพท์
				Email
2	งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม			หมายเลขโทรศัพท์
				Email
3	งานบริการจัดหางาน			หมายเลขโทรศัพท์
				Email
4	งานบริการผู้ป่วยนอก			หมายเลขโทรศัพท์
				Email
5	งานถ่ายทอดความรู้และให้บริการทางการเกษตร			หมายเลขโทรศัพท์
				Email
6	งานขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม			หมายเลขโทรศัพท์
				Email
ผู้รับผิดชอบประสานงานกลางของจังหวัด				หมายเลขโทรศัพท์
				Email

หมายเหตุ : ขอให้จังหวัดมอบหมายผู้รับผิดชอบในการประสานงานการสำรวจฯ และแจ้งรายชื่อผู้ประสานงานในแต่ละงานบริการตามแบบฟอร์มที่ 1 ไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. ภายในวันที่ 30 เมษายน 2558

แบบฟอร์มที่ 2

รายชื่อผู้รับบริการของจังหวัด.....
ชื่องานบริการ .....
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

วัน/เดือน/ปี ที่มารับบริการ	ลำดับที่	ชื่อ-นามสกุล ของผู้รับบริการ	ที่อยู่ที่สามารถ ติดต่อได้	หมายเลขโทรศัพท์/ email

หมายเหตุ: แบบฟอร์มนี้อาจปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๒

แบบฟอร์มแจ้งรายชื่อผู้ประสานงาน ๖ งานบริการของจังหวัด

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

(ประกอบตัวชี้วัดที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ)

งานบริการของจังหวัด (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ และระบุข้อมูลผู้ประสานงานในตารางด้านล่าง)

☐ ๑. งานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร	ที่ทำการปกครองจังหวัดพิจิตร
☐ ๒. งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม	สำนักงานที่ดินจังหวัดพิจิตร
☐ ๓. งานบริการจัดหางาน	สำนักงานจัดหางานจังหวัดพิจิตร
☐ ๔. งานบริการผู้ป่วยนอก	โรงพยาบาลพิจิตร
☐ ๕. งานการถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตร	สำนักงานเกษตรจังหวัดพิจิตร
☐ ๖. งานขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิจิตร

ชื่อ-สกุล	
หมายเลขโทรศัพท์	
E-mail	

หมายเหตุ : กรุณาส่งกลับจังหวัดพิจิตร**ภายในวันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๕๘** ทางโทรสารหมายเลข ๐ ๕๖๖๑ ๒๓๑๙