

ตัวชี้วัดที่ ๓ : ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ
(งานออกบัตร/จ่ายเหรียญพิทักษ์เสรีชน เหรียญราชการชายแดน)

หน่วยวัด : ร้อยละ

น้ำหนัก : ร้อยละ ๒๕

คำอธิบาย :

- ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการผู้ให้บริการ) หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากส่วนราชการ
- พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของส่วนราชการ โดยสำนักงาน ก.พ.ร. จะเป็นผู้จัดจ้างหน่วยงานผู้ประเมินอิสระภายนอกมาดำเนินการสำรวจ
- ประเด็นการสำรวจประกอบด้วยประเด็นสำคัญๆ ดังนี้
(๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
(๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
(๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
(๔) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
(๕) ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

เกณฑ์การให้คะแนน :

ช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ ๕ ต่อ ๑ คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
๖๕	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕

แหล่งข้อมูล/ วิธีการจัดเก็บ :

แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

หน่วยงานผู้รับผิดชอบหลัก : กองการเจ้าหน้าที่ สป.

เบอร์ติดต่อ : ๐-๒๒๒๑-๐๕๖๕ สป. ๕๐๓๗๓

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด

นายสยาม ศิริมงคล ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ สป.

ผู้ควบคุมตัวชี้วัด

นายอนุรัตน์ ธรรมประจักษ์ ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล กจ.สป.

ผู้จัดเก็บข้อมูล

1. นางสาวนภพร เกษรพันธุ์ ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ
2. นางสมศรี ศรีอารีวงศ์ ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ
3. นางสาวอุไร ศรีสวัสดิ์ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน