

ตัวชี้วัดที่ 5 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ : งานพัฒนาระบบโปรแกรมติดตามประเมินผลงาน/โครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปีของจังหวัด/กลุ่มจังหวัด

หน่วยวัด :

น้ำหนัก : ร้อยละ 20

คำอธิบาย :

- ผู้รับบริการ หมายถึง จังหวัด กลุ่มจังหวัด หน่วยงานในจังหวัด ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย ผู้ตรวจราชการกรมในสังกัดกระทรวงมหาดไทย
- พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของส่วนราชการ โดยสำนักงาน ก.พ.ร. จะเป็นผู้จัดจ้างหน่วยงานผู้ประเมินอิสระภายนอกมาดำเนินการสำรวจ
- ประเด็นการสำรวจประกอบด้วยประเด็นสำคัญๆ ดังนี้
  - (1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
  - (2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
  - (3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
  - (4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
  - (5) ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

เกณฑ์การให้คะแนน :

ช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 5 ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
65	70	75	80	85

เงื่อนไข :

1. ประเด็นข้อสังเกตของผู้ประเมินอิสระ จะนำมาใช้ประกอบการพิจารณาปรับคะแนน
2. กรณีงานบริการที่ถูกคัดเลือกมีจุดให้บริการหลายแห่ง หรือมีจุดให้บริการในส่วนภูมิภาค ผู้ประเมินอิสระขอสงวนสิทธิ์ในการสุ่มจุดบริการในการสำรวจความพึงพอใจ

เหตุผล :

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด :

นายวันชัย คงเกษม

ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาและส่งเสริมการบริหารราชการจังหวัด  
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย  
เบอร์ติดต่อ ๐-๒๒๒๑-๙๒๐๐

**ผู้จัดเก็บข้อมูล :**

นายชัชวาลย์ ฉายะบุตร

ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารราชการจังหวัด  
สำนักพัฒนาและส่งเสริมการบริหารราชการจังหวัด  
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย  
เบอร์ติดต่อ ๐-๒๒๒๒-๗๘๒๑

นายไกร เอี่ยมจุฬา

กลุ่มงานประสานการบริหารราชการจังหวัด  
ส่วนส่งเสริมการบริหารราชการจังหวัด สบจ.  
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย  
เบอร์ติดต่อ ๐-๒๒๒๒-๗๘๒๑

นางสาวฉัตรติมา สถาพรจิตรกุล

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ  
ส่วนส่งเสริมการบริหารราชการจังหวัด สบจ.  
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย  
เบอร์ติดต่อ ๐-๒๒๒๒-๗๘๒๑