

**รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด)**

**ชื่อตัวชี้วัด 7 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ**

**ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด :**

**ผู้จัดเก็บข้อมูล**

1. งานให้บริการรับเรื่องร้องเรียน	1. งานให้บริการ
1) ผอ.สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป.	1) นางสาวนิต
2) ผอ.ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย	2) นางจารูร
2. งานให้บริการสื่อสารระบบวิถีทัศน์ทางไกล	2. งานให้บริการ
3) นายประจวบ สาแถม ศสส.สป.	1) นายโกติน
	2) นายโพสิต
	3) นายพิชิต :

**เบอร์ติดต่อ :**

**เบอร์ติดต่อ :**

1. งานให้บริการรับเรื่องร้องเรียน	1. งานให้บริการ
โทร. 0-2222-1812 , 0-2223-2215	โทร. 0-2221-
2. งานให้บริการสื่อสารระบบวิถีทัศน์ทางไกล	2. งานให้บริการ
โทร. 0-2282-6583	โทร. 0-2282-

**คำอธิบาย**

พิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการจากงานบริการของ สป.มท. จำนวน 2 งานบริการ :

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสื่อสารระบบวิถีทัศน์ทางไกล

โดยผลการสำรวจ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้รับความร่วมมือจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ มาคำนวณ

**เกณฑ์การให้คะแนน :**

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

**การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินการ :**

	น้ำหนัก	ผลการดำเนินการ	ค่าคะแนน	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
<b>ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด</b>		<b>การ</b>	<b>ที่ได้</b>	
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	(ร้อยละ)	N/A	1	0.03

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการสื่อสาร ระบบวีดิทัศน์ทางไกล	2.5	N/A	1	0.03
	5	N/A	1	0.05

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ :

- ไม่มี -

ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินการ :

-

อุปสรรคต่อการดำเนินการ :

1. เรื่องร้องเรียนบางกรณีเกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น ทำให้การดำเนินการไม่แล้วเสร็จ  
เพียงพออยู่ในเกณฑ์ต่ำได้
2. เรื่องร้องเรียนมีจำนวนมาก แต่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีจำกัด ทำให้การปฏิบัติงานอาจ  
ความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ต่ำได้

หลักฐานอ้างอิง :

-

<input checked="" type="checkbox"/> รอบ 12 เดือน
:
รับเรื่องร้องเรียน ทยา สิ้นหาวี รณ วรุณันต์ สื่อสารระบบวิทัศน์ทางไกล  .โดมดอกฟ้า สง่าเมือง ชาตวงษา
รับเรื่องร้องเรียน -1133 สื่อสารระบบวิทัศน์ทางไกล  -6589
คือ
.เน้นการสำรวจ

ในระยะเวลาที่ผู้ร้องต้องการ ทำให้ความ

ไม่แล้วเสร็จตามที่ผู้ร้องต้องการ ทำให้