

ก.พ.ร.

ที่ นร 1200/ว 32



สำนักงาน ก.พ.ร.

ถนนพิษณุโลก กทม. 10300

20 ตุลาคม 2552

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553

เรียน ส่วนราชการ 142 แห่ง

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
1. แบบฟอร์มการเสนอตัวชี้วัดทดแทน
 2. รายชื่อผู้ประสานงานสำนักงานสถิติแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553
 3. แบบฟอร์มรายละเอียดตัวชี้วัด “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553

ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ชี้แจงรายละเอียดตัวชี้วัดตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 เมื่อวันที่ 13 สิงหาคม 2552 โดยแจ้งให้ทราบว่าตัวชี้วัด “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ” สำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นผู้ดำเนินการสำรวจ นั้น

สำนักงาน ก.พ.ร. ขอเรียนให้ทราบเกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ดังนี้

1. คณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการเกี่ยวกับการส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในการประชุมเมื่อวันที่ 24 สิงหาคม 2552 มีมติให้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการที่ได้สำรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ที่ผ่านมา ในกรณีที่ส่วนราชการพบปัญหาอุปสรรคหรือข้อจำกัดในการสำรวจความพึงพอใจ ให้ส่วนราชการส่งคำขอเปลี่ยนแปลงงานบริการ พร้อมแจ้งรายละเอียดเกณฑ์การให้คะแนนไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. ภายในวันที่ 5 พฤศจิกายน 2552 เพื่อเสนอคณะกรรมการฯ พิจารณาต่อไป ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. จะไม่รับพิจารณาคำขอเปลี่ยนแปลงหากพ้นระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าว

2. ส่วนราชการที่ไม่มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ให้ส่วนราชการเสนอตัวชี้วัดอื่นทดแทน โดยจัดทำในแบบฟอร์มการเสนอตัวชี้วัดอื่นทดแทน รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย 1 ส่งให้สำนักงาน ก.พ.ร. ภายในวันที่ 5 พฤศจิกายน 2552

3. สำนักงาน ก.พ.ร. ขอส่งรายชื่อเจ้าหน้าที่สำนักงานสถิติแห่งชาติมาเพื่อสะดวกในการประสานงาน หรือกรณีมีข้อสงสัยในการดำเนินการสำรวจ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย 2

4. สำนักงาน ก.พ.ร. ขอให้ส่วนราชการที่มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจัดทำรายละเอียดตัวชี้วัด “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย 3 โดยขอให้จัดส่งให้สำนักงาน ก.พ.ร. ภายในวันที่ 5 พฤศจิกายน 2552

5. สำนักงานสถิติแห่งชาติกำหนดให้มีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามระหว่างเดือนเมษายน – มิถุนายน 2553 สำนักงาน ก.พ.ร. ใคร่ขอให้ส่วนราชการอำนวยความสะดวก รวมทั้งสนับสนุนข้อมูลที่เกี่ยวข้องแก่สำนักงานสถิติแห่งชาติ และขอความอนุเคราะห์ให้ส่วนราชการแจ้งหน่วยงานในสังกัด พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบว่า จะมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในช่วงเวลาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายทศพร ศิริสัมพันธ์)

เลขาธิการ ก.พ.ร.

สำนักติดตามและประเมินผลการพัฒนาระบบราชการ

โทร. 0 2356 9999 ต่อ 8861, 9968, 9969

โทรสาร 0 2281 8279