|  |  |
| --- | --- |
| **รายงานการประเมินผลตนเองตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด)** **❑ รอบ 6 เดือน**  **❑ รอบ 12 เดือน** | |
| **ชื่อตัวชี้วัดที่ 2 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ร้อยละ 10)** | |
| **ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด :** นายจุลพงษ์ ทวีศรี (รรอ.) | **ผู้จัดเก็บข้อมูล :** นางดารา ค้ำชู (รก. ศบจ.)  : นางศิริเพ็ญ เกียรติเฟื่องฟู (ผอ. สบย.) |
| **เบอร์ติดต่อ :** 0 2202 4115-6 | **เบอร์ติดต่อ :** 0 2202 4085  : 0 2202 4243 |
| **คำอธิบาย :**  - ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการผู้ให้บริการ) หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากส่วนราชการ  - พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของส่วนราชการ โดยสำนักงาน ก.พ.ร. จะเป็นผู้จัดหาหน่วยงานผู้ประเมินอิสระภายนอกมาดำเนินการสำรวจ  - ประเด็นสำคัญที่จะใช้ในการสำรวจ เช่น ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น  - สำนักงาน ก.พ.ร. และส่วนราชการ ร่วมกันวิเคราะห์ และคัดเลือกงานบริการตามหลักเกณฑ์ | |
| **ข้อมูลผลการดำเนินงาน :**   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **ตัวชี้วัด** | **ผลการดำเนินงาน ปีงบประมาณ พ.ศ.** | | | **ร้อยละที่เพิ่มขึ้น** | | | **2557** | **2558** | **2559** | **2558** | **2559** | | ความพึงพอใจของผู้รับบริการ | - | - | - | - | **-** | | |
| **เกณฑ์การให้คะแนน :**   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **เกณฑ์** | **ระดับ 1** | **ระดับ 2** | **ระดับ 3** | **ระดับ 4** | **ระดับ 5** | | ร้อยละความพึงพอใจ | ร้อยละ 65 | ร้อยละ 70 | ร้อยละ 75 | ร้อยละ 80 | ร้อยละ 85 | | |
| **การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน :**   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **ตัวชี้วัด/**  **ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด** | **น้ำหนัก**  **(ร้อยละ)** | **ผลการดำเนินงาน** | **ค่าคะแนน**  **ที่ได้** | **ค่าคะแนน ถ่วงน้ำหนัก** | | ความพึงพอใจของผู้รับบริการ | 10 |  |  |  | | |
| **คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ :**  **...................................................................................................................................................................**  **...................................................................................................................................................................**  **...................................................................................................................................................................** | |
| **ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินการ :**  **..................................................................................................................................................................**  **...................................................................................................................................................................**  **...................................................................................................................................................................** | |
| **อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :**  **..................................................................................................................................................................**  **...................................................................................................................................................................**  **...................................................................................................................................................................** | |
| **ข้อเสนอแนะสำหรับการดำเนินงานในปีต่อไป :**  **..................................................................................................................................................................**  **...................................................................................................................................................................**  **...................................................................................................................................................................** | |
| **หลักฐานอ้างอิง :**  **..................................................................................................................................................................**  **...................................................................................................................................................................**  **...................................................................................................................................................................** | |