

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นการประเมินผล: คุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 5: ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

น้ำหนัก : ร้อยละ 5

คำอธิบาย :

- พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของส่วนราชการ โดยสำนักงาน ก.พ.ร. จะเป็นผู้จัดจ้างหน่วยงานผู้ประเมินอิสระภายนอกมาดำเนินการสำรวจ
- ประเด็นการสำรวจประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ๆ ดังนี้
 - (1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
 - (2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - (3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - (4) ความพึงพอใจด้านประสิทธิผลในการตอบสนองนโยบายแห่งรัฐ
- ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง รวมถึงผู้ชมและผู้ฟังผ่านสื่อของกรมประชาสัมพันธ์ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากส่วนราชการ
- การเป็นที่ปรึกษาด้านการประชาสัมพันธ์ หมายถึง การให้คำปรึกษา จัดทำแผนประชาสัมพันธ์ การให้ข้อเสนอแนะด้านการประชาสัมพันธ์ การสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือด้านการประชาสัมพันธ์ และให้บริการวิชาชีพสื่อสารมวลชน ซึ่งมีกิจกรรมต่าง ๆ อาทิ
 1. การได้รับเชิญ/แต่งตั้งให้เป็นที่ปรึกษา กรรมการ อนุกรรมการ คณะทำงานของหน่วยงานภายนอก เพื่อให้คำปรึกษา ประสานการจัดทำแผน/โครงการประชาสัมพันธ์
 2. เสนอ จัดทำและร่วมดำเนินการตามแผนงาน/โครงการประชาสัมพันธ์แก่หน่วยงานภายนอก
 3. ร่วมศึกษา/วิเคราะห์/หารือ/ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการประชาสัมพันธ์แก่หน่วยงานภายนอก
 4. การเป็นวิทยากรให้ความรู้ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ดำเนินการ/ร่วมอภิปราย/เสวนาด้านการประชาสัมพันธ์
- ส่วนราชการสามารถเสนองานบริการที่จะนำมาประเมินผลได้จำนวน 3-5 งานบริการ
- สำหรับการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 กรมประชาสัมพันธ์ได้เสนองานบริการที่จะประเมิน รวม 3 งานบริการ ดังนี้
 1. บริการการเป็นที่ปรึกษาด้านการประชาสัมพันธ์ภายในประเทศและต่างประเทศ แก่หน่วยงานภายนอก
 2. บริการการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางรายการพิเศษ “บนเส้นทางร่างรัฐธรรมนูญ” ชุด “เกาะติดรัฐธรรมนูญ” และสารคดีสั้น “เสียงประชาชน” ของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย (สทท.11) วันจันทร์ – ศุกร์ ช่วงเสนอข่าวภาคค่ำ เวลา 18.30 – 20.00 น.

3. บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางรายการวิทยุกระจายเสียง “ทั่วทิศถิ่นไทย”
ทางสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย (สวท.)

เกณฑ์การให้คะแนน

ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 5 หน่วย (ร้อยละ 5) ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน
ดังนี้

*	คะแนนถ่วงน้ำหนักของระดับความพึงพอใจในงานบริการเฉลี่ยร้อยละ 65	เท่ากับ 1 คะแนน
*	คะแนนถ่วงน้ำหนักของระดับความพึงพอใจในงานบริการเฉลี่ยร้อยละ 70	เท่ากับ 2 คะแนน
*	คะแนนถ่วงน้ำหนักของระดับความพึงพอใจในงานบริการเฉลี่ยร้อยละ 75	เท่ากับ 3 คะแนน
*	คะแนนถ่วงน้ำหนักของระดับความพึงพอใจในงานบริการเฉลี่ยร้อยละ 80	เท่ากับ 4 คะแนน
*	คะแนนถ่วงน้ำหนักของระดับความพึงพอใจในงานบริการเฉลี่ยร้อยละ 85	เท่ากับ 5 คะแนน

รายละเอียดข้อมูลพื้นฐาน :

ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงานในอดีต ปีงบประมาณ พ.ศ.		
		2547	2548	2549
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรมประชาสัมพันธ์	ร้อยละ	77.68	73.92	รอผลการ สำรวจของ ก.พ.ร.

แหล่งข้อมูล / วิธีการเก็บข้อมูล :

1.	ใช้ข้อมูลจากผลสำรวจของหน่วยงานอิสระภายนอกที่จัดจ้างดำเนินการโดยสำนักงาน ก.พ.ร.
----	--

ผู้กำกับตัวชี้วัด : นางบุญเรือน สมมาตร โทรศัพท์ : 0-2277-3945 ต่อ 1002 ,081-1731286

ผู้จัดเก็บข้อมูล : นางสาวพรพัฒนา สิงคเสลิต โทรศัพท์ : 0-2277-3945 ต่อ 1002 ,081-8519581

แบบฟอร์มรายละเอียดตัวชี้วัด “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ”

ส่วนราชการ กรมประชาสัมพันธ์

1) ชื่อบริการ		2) กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ		3) สถานที่สำรวจ (ระบุสถานที่ที่จะให้สำรวจ)	4) ประเด็นคำถาม
ชื่องานบริการ	น้ำหนักของแต่ละงานบริการ (%)	กลุ่มผู้รับบริการที่จะตอบแบบสำรวจ	น้ำหนักของแต่ละกลุ่ม		
1.บริการการเป็นที่ปรึกษาด้านการประชาสัมพันธ์ภายในประเทศและต่างประเทศแก่หน่วยงานภายนอก	2.0 (40 %)	1. เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานราชการอื่นที่รับบริการหรือมาติดต่อประสานงานโดยตรงกับหน่วยงานของ กปส. ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค	90 %	หน่วยงานราชการ หน่วยงานเอกชน ทั้งในส่วนกลางและภูมิภาค ที่รับบริการที่ปรึกษาด้านการประชาสัมพันธ์ของกรมประชาสัมพันธ์	<u>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน</u> - การติดต่อขอรับบริการ การประสานงานได้รับความสะดวก รวดเร็ว ทันกำหนดเวลา
		2. เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเอกชนที่รับบริการหรือมาติดต่อประสานงานโดยตรงกับหน่วยงานของ กปส. ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค	10 %		<u>ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้การศึกษา)</u> - ความเหมาะสม (ระดับ) ของผู้แทนที่ให้การศึกษา - ความรู้ ความสามารถของผู้ให้การศึกษา
			รวม 100 %		<u>ด้านอำนวยความสะดวก</u> - การให้ความร่วมมือด้านการประชาสัมพันธ์ (การวางแผนประชาสัมพันธ์ การเผยแพร่ การประสานงาน) <u>ด้านประสิทธิผลในการตอบสนองนโยบายรัฐบาล</u> - การนำคำปรึกษาและข้อเสนอแนะได้รับไปใช้ให้เกิดประโยชน์

1) ชื่อบริการ		2) กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ		3) สถานที่สำรวจ (ระบุสถานที่ ที่จะให้สำรวจ)	4) ประเด็นคำถาม
ชื่องานบริการ	น้ำหนักของแต่ละ งานบริการ (%)	กลุ่มผู้รับบริการที่จะ ตอบแบบสำรวจ	น้ำหนักของ แต่ละกลุ่ม		
2. รายการพิเศษ “บนเส้นทางร่าง รัฐธรรมนูญ” ชุด เกาะติดรัฐธรรมนูญ และสารคดีสั้น “เสียงประชาชน” ของ สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย (สทท.11) วันจันทร์ – ศุกร์ ช่วงเวลา 18.30 – 20.00 น.	1.5 (30 %)	ประชาชนผู้รับชมรายการพิเศษ “บนเส้นทางร่างรัฐธรรมนูญ” ชุด เกาะติดรัฐธรรมนูญ และ สารคดีสั้น “เสียงประชาชน” ทาง สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่ง ประเทศไทย (สทท.11)	รวม 100 %	กรุงเทพมหานคร และจังหวัดต่าง ๆ ทั่วภูมิภาค	<u>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน</u> - ความเหมาะสมของจำนวนเวลาที่เผยแพร่แต่ละ ครั้ง/ตอน - ความเหมาะสมของรูปแบบรายการ - ความครบถ้วนของเนื้อหา(ครอบคลุมถูกต้อง ทัน เหตุการณ์) - ความน่าสนใจของรายการ <u>ด้านเจ้าหน้าที่</u> - ความรู้ ความสามารถของผู้ดำเนินรายการ - ความเหมาะสมของผู้ดำเนินรายการ (เช่นบุคลิก ลีลาการนำเสนอ) <u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u> - ความเหมาะสมของเวลาที่แพร่ภาพ - ความต่อเนื่องของการแพร่ภาพ <u>ประสิทธิผลในการตอบสนองนโยบายแห่งรัฐ</u> - ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายรัฐธรรมนูญ - การมีส่วนร่วม (ร่วมคิด ร่วมเสนอความคิดเห็นใน การร่าง ร่วมสนับสนุนในลักษณะต่างๆ)

1) ชื่อบริการ		2) กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ		3) สถานที่สำรวจ (ระบุสถานที่ที่จะให้สำรวจ)	4) ประเด็นคำถาม
ชื่องานบริการ	น้ำหนักของแต่ละงานบริการ (%)	กลุ่มผู้รับบริการที่จะตอบแบบสำรวจ	น้ำหนักของแต่ละกลุ่ม		
3. บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางรายการวิทยุกระจายเสียงรายการ “ทั่วทิศถิ่นไทย” ของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยวันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 13.00 – 14.00 น.	1.5 (30 %)	ประชาชนผู้รับฟังรายการ “ทั่วทิศถิ่นไทย” ของ สวท.	รวม 100 %	พื้นที่ของจังหวัดต่างๆ และกรุงเทพมหานคร ที่สามารถรับฟังรายการทั่วทิศถิ่นไทย	<u>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน</u> - ความเหมาะสมของจำนวนเวลาที่เผยแพร่แต่ละครั้ง/ตอน - ความเหมาะสมของรูปแบบรายการ - เนื้อหาของรายการ (ถูกต้อง อยู่ในกระแสความสนใจ สอดคล้องกับสภาวะการณ์) - ความน่าสนใจของรายการ <u>ด้านเจ้าหน้าที่</u> - ความรู้ ความสามารถของผู้ดำเนินรายการ - ความเหมาะสมของผู้ดำเนินรายการ (เช่น เสียงลีลาการนำเสนอ) <u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u> - ความเหมาะสมของเวลาที่เผยแพร่ - ความต่อเนื่องของการเผยแพร่ - ความชัดเจนในการรับฟังรายการ <u>ประสิทธิผลในการตอบสนองนโยบายแห่งรัฐ</u> - ความรู้ ความเข้าใจในนโยบายแห่งรัฐ (นโยบายรัฐบาล ข่าวสาร ข้อมูลที่กำลังเป็นที่สนใจของประชาชน งานอาชีพ ของส่งเสริมอาชีพต่างๆ การส่งเสริมคุณภาพชีวิต การเกษตร เศรษฐกิจ ท้องเที่ยว ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี)

คำอธิบาย

- 1) **ชิ้นงานบริการ** ได้แก่ งานที่เป็นภารกิจหลักของส่วนราชการ โดยเสนอมาไม่เกิน 5 งานบริการ เรียงลำดับความสำคัญ และให้น้ำหนักของงานแต่ละงานมาด้วย โดยมีน้ำหนักรวมของงานที่บริการที่เสนอมาเท่ากับ 100 % (หากส่วนราชการไม่กำหนดน้ำหนัก ผู้ประเมินจะเฉลี่ยน้ำหนักเท่ากันทุกงาน)
 - 2) **กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ** หมายถึง ผู้รับบริการที่จะเป็นผู้ตอบแบบสำรวจ เช่น ประชาชนผู้มาใช้บริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานอื่นที่รับบริการหรือมาติดต่อประสานงานโดยตรงจากส่วนราชการ สมาชิกสมาคมอุตสาหกรรม สมาชิกสมาคมหอการค้าไทย ผู้รับบริการในจุดบริการต่าง ๆ ฯลฯ โดยต้องให้น้ำหนักของกลุ่มเป้าหมายรวมเท่ากับ 100 % ในแต่ละงานบริการที่เลือกมา (ถ้าส่วนราชการไม่กำหนดน้ำหนักมาให้ ผู้ประเมินจะเฉลี่ยน้ำหนักเท่ากันทุกงาน)
 - 3) **สถานที่สำรวจ** หมายถึง สถานที่ ณ จุดให้บริการหรือสถานที่ที่ต้องการให้ไปสำรวจ เช่น กรม..., สำนักงานที่ดิน..., แผนก..., โรงพยาบาล... เป็นต้น
 - 4) **ประเด็นคำถาม** หมายถึง ข้อคำถามที่ส่วนราชการต้องการจะให้สำรวจ ใน 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ (1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน (เช่น ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความครบถ้วน) (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เช่น สุภาพ ความตั้งใจในการให้บริการ) (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เช่น สถานที่ เครื่องมืออุปกรณ์) และ (4) ด้านประสิทธิภาพในการตอบสนองนโยบายแห่งรัฐ
- หมายเหตุ** 1. ส่วนราชการต้องเลือกงานบริการที่มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างมากพอที่จะเป็นตัวแทนที่ดี สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดให้สำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการทั้งหมดส่วนราชการละ 800 ตัวอย่าง และงานบริการที่เลือกนั้น จะต้องสำรวจได้ตลอดเวลา (ไม่ใช่เฉพาะเทศกาล หรือบางช่วงเวลาเท่านั้น)
- หากที่ปรึกษาไม่สามารถหากกลุ่มเป้าหมายได้ หรือกลุ่มเป้าหมายมีจำนวนน้อยเกินไป ที่ปรึกษาอาจพิจารณาเลือกการสำรวจบริการนั้นได้
2. ส่วนราชการส่วนกลางที่มีหน่วยงานในสังกัดตั้งอยู่ในภูมิภาค สามารถเลือกงานบริการในส่วนภูมิภาคให้สำรวจได้ ทั้งนี้ ที่ปรึกษาจะเป็นผู้สุ่มพื้นที่สำรวจเอง
 3. ให้ส่วนราชการส่งแบบฟอร์มรายละเอียดตัวชี้วัด “ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ” จำนวน 2 ชุด ให้สำนักงาน ก.พ.ร. ภายในวันที่ 31 มกราคม 2550 โดยจัดทำแยกชุดจากรายละเอียดตัวชี้วัดอื่น เพื่อจะได้ส่งให้ที่ปรึกษาดำเนินการต่อไป

** สถานที่ให้บริการ กรณีที่ส่วนราชการส่วนกลางเลือกงานบริการที่ให้บริการในภูมิภาค และมีให้บริการในพื้นที่หลายจังหวัด ให้ส่วนราชการระบุชื่อหน่วยงานในภูมิภาคที่จะให้สำรวจโดยไม่ต้องระบุจังหวัดที่จะให้สำรวจ ทั้งนี้ที่ปรึกษาจะเป็นผู้สุ่มพื้นที่สำรวจเอง