

ทท 0207.40/0040 คอ 10 ที่.ค.๑1.

สวท



ด่วนมาก

บันทึกข้อความ

สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย	
รับที่	0184
วันที่	10 มี.ค. 2551
เวลา	14.10 น.

7.00.00/500

ส่วนราชการ สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย สวท. โทร. 02271-3448

ที่ นร 0207.79/330

วันที่ 7 มีนาคม 2551

เรื่อง แนวทางการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่ 7 ของ กปส.

① เรียน รปส.(นายเชษฐา ขำโพธิ์)

ข้อเท็จจริง

1. สวท. ได้รับมอบหมายจาก กปส. ให้เป็นผู้กำกับตัวชี้วัดที่ 7 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยได้มอบหมายให้ ดร.สุทิตี ชัตติยะ ดำเนินการ

2. สวท. ได้จัดประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อหาแนวทางการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม จำนวน 3 บริการ ประกอบด้วย สนผ. สพป. สปต. สปช. สนช. สวศ. สวท. สทท.11 สปช. 1-8 และ ส.ปชส. เมื่อวันอังคารที่ 26 กุมภาพันธ์ 2551 ณ ห้องประชุม 211A ชั้น 2 กรมประชาสัมพันธ์ และได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ดังนี้

2.1 กำหนดกิจกรรมที่จะประเมิน จำนวน 3 กิจกรรม

2.2 ผู้รับบริการแต่ละกิจกรรม

2.3 ประเด็นที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2.4 แนวทางการประเมินแต่ละบริการ

2.5 กำหนดให้หน่วยงานที่รับผิดชอบจัดทำรายงานประจำงวด 6 เดือน 9 เดือน

และ 12 เดือนต่อผู้กำกับตัวชี้วัด

ข้อพิจารณา

เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ ผู้บริหารควรต้องดำเนินการอย่างจริงจังตามแนวทางที่ได้กำหนดตามมติที่ประชุมดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบแนวทางการดำเนินงาน และพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ จะขอบคุณยิ่ง

(ลงช.)

② 15/3 ๙๐. ๙๔๐, ๙๐. ๙๖๗. ๙๐. ๙๗๐. ๙๐. ๙๗๑.

๙๐. ๙๗๒. ๙๐. ๙๗๓. ๙๐. ๙๗๔. ๙๐. ๙๗๕.

๙๐. ๙๗๖. ๙๐. ๙๗๗. ๙๐. ๙๗๘. ๙๐. ๙๗๙.

๙๐. ๙๘๐. ๙๐. ๙๘๑. ๙๐. ๙๘๒. ๙๐. ๙๘๓.

(นายไพฑูรย์ ศรีรอด)
ผอ.สวท.

๘/๙๐ ๐๑๗

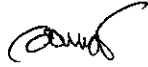
๙๐. ๙๘๔. ๙๐. ๙๘๕. ๙๐. ๙๘๖. ๙๐. ๙๘๗.

๙๐. ๙๘๘. ๙๐. ๙๘๙. ๙๐. ๙๙๐. ๙๐. ๙๙๑.

๙๐. ๙๙๒. ๙๐. ๙๙๓. ๙๐. ๙๙๔. ๙๐. ๙๙๕.

เรียน ผอ.สวท.

เพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ งบพ. ฝบพ. ได้ดำเนินการ
แจ้งเวียนทางอินเทอร์เน็ต กปส. เรียบร้อยแล้ว



ห.ฝบพ.

10 มี.ค. 51

มิติที่ 2 : ด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 7 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กิจกรรมที่จะประเมิน มี 3 กิจกรรม คือ

1. รายการข่าวท้องถิ่นทางสถานีวิทยุกระจายเสียงและสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยของ สปข.1-8
2. บริการผลิตสื่อแก่หน่วยงานภายนอกของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย และสำนักข่าว กรมประชาสัมพันธ์
3. บริการเป็นที่ปรึกษาการประชาสัมพันธ์ด้านในประเทศและต่างประเทศแก่หน่วยงานภายนอก

ผู้รับบริการแต่ละกิจกรรม

1. ผู้ฟังรายการข่าวท้องถิ่นทางสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ
2. ผู้ชมรายการข่าวท้องถิ่นทางสถานีโทรทัศน์แห่งประเทศไทยส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ
3. ผู้ใช้บริการผลิตสื่อกับหน่วยงานของกรมประชาสัมพันธ์ 3 แห่ง ประกอบด้วย สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย และสำนักข่าว
4. ผู้มาขอคำปรึกษาด้านการประชาสัมพันธ์กับหน่วยงานต่างๆ ของกรมประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วย สนผ. สปป. สปต. สปช. สนข. สวศ. สวท. สทท.11 สปข.1-8 และ ส.ปชส.

ประเด็นสำคัญที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
5. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

แนวทางการประเมิน แต่ละงานบริการ

งานบริการที่ 1 ประเมินจากประเด็นที่ 4 และ 5

งานบริการที่ 2 ประเมินจากประเด็นที่ 1- 5

งานบริการที่ 3 ประเมินจากประเด็นที่ 1-2 และ 4- 5

งานบริการที่ 1

รายการข่าวท้องถิ่น
ทางสถานีวิทยุกระจายเสียงและสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย
ของ สปข.1-8

งานบริการที่ 1 รายการข่าวท้องถิ่นทางสถานีวิทยุกระจายเสียงและสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยของ สปข.1-8

งานบริการที่ 1 เป็นกิจกรรมที่เป็นงานบริการของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยและสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ในสังกัดเขตพื้นที่ของ สปข.1-8 ที่มุ่งเน้นเฉพาะการรับชมและรับฟังของกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่เท่านั้น

1) กิจกรรมในการประเมิน

รายการข่าวท้องถิ่นทางสถานีวิทยุกระจายเสียงและสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในพื้นที่ของ สปข.1-8 ตามรายละเอียด ดังนี้

หน่วยงาน	เวลาออกอากาศ	ผู้กำกับตัวชี้วัด/ผู้จัดเก็บข้อมูล
สปข.1 สวท.ภาพสีนู้,ขอนแก่น,อ.ชุมแพ, ชัยภูมิ,นครราชสีมา,มหาสารคาม, ,เลย,อ.ด่านซ้าย,สกลนคร,หนองคาย, หนองบัวลำภู,อุดรธานี,บึงกาฬ สวท.ขอนแก่น(เอฟ.เอ็ม.ทีวี)/สทท. ขอนแก่น	06.30-07.00น. (ทุกวัน) 08.00-09.00น.(ทุกวัน)	ผู้กำกับตัวชี้วัด:นายอุทิศ วงศ์มาก โทร.089-861-5581 ผู้จัดเก็บข้อมูล:นางไคริกา ศิริประภาเดโชโทร. 089-712-6009
สปข.2 สวท.อุบล สวท.อำนาจเจริญ สวทศรีสะเกษ สวท.ยโสธร/นครพนม/สุรินทร์ สวท.มุกดาหาร สวท.บุรีรัมย์ สวท.ร้อยเอ็ด	15.10-15.30น.(ทุกวัน) 16.15-16.30น.(ทุกวัน) 06.10-07.00/17.10-17.30น.(ทุกวัน) 17.10-17.30น.(ทุกวัน) 06.00-06.15/13.00-13.15น.(ทุกวัน) 09.10-09.25/16.10-16.25น.(ทุกวัน) 16.10-16.35น.(จ.-ศ.)	ผู้กำกับตัวชี้วัด:นายอำนาจ ระดาบุตร โทร.089-848-4743 ผู้จัดเก็บข้อมูล:นางสายเพชร เภาสีชา โทร.081-265-2312
สปข.3 สวท.เชียงใหม่ สวท.เชียงราย	06.30-07.00/19.30-20.00/17.00- 18.00น.(จ.-ศ.) 06.30-07.00/15.10-15.30น.(จ.-ศ.)/ 06.30-07.00น.(ส.-อา.)	ผู้กำกับตัวชี้วัด:นางอุบลรัตน์ คงกระพันธ์ โทร.089-850-742 ผู้จัดเก็บข้อมูล:นางปาณิศา ไชยพรหม โทร. 081-765-8101/053-283740

หน่วยงาน	เวลาออกอากาศ	ผู้กำกับตัวชี้วัด/ผู้จัดเก็บข้อมูล
สปข.3 (ต่อ)		
สวท.ลำปาง	06.30-07.00/09.00-09.30น.(จ.-ศ.)/ 09.00-09.30น.(ส.)	
สวท.ลำพูน	06.30-07.00น.(จ.-ส.)	
สวท.พะเยา	06.30-07.00/16.00-16.30น.(ทุกวัน)	
สวท.แพร่	06.10-07.10น.(จ.-ศ.)/16.10-16.30น. (ทุกวัน)	
สวท.น่าน	06.00-06.30/16.10-16.35น.(ทุกวัน)	
สวท.แม่ฮ่องสอน	06.00-07.00/17.10-17.35น.(ทุกวัน)	
สวท.แม่สะเรียง	06.00-07.00น.(จ.-ศ.)/18.00-19.00น. (ทุกวัน)	
สวท.ฝาง	06.00-07.00/16.10-17.00น.(จ.-ศ.)/ 09.00-09.30น.(ส.)	
สทท.เชียงใหม่	17.30-18.00น.(ทุกวัน)	
สปข.4		
สวท.พิษณุโลก	06.30-07.00น.(พฤ.-อ.)	ผู้กำกับตัวชี้วัด:นายเสรี จุฑณฺ์ โทร. 055-231558 ผู้จัดเก็บข้อมูล:นายสุธี นาคเมธี โทร. 089-139-0303
สวท.เพชรบูรณ์/ตาก	06.00-07.00น.(จ.-อา.)	
สวท.แม่สอด/กำแพงเพชร	06.00-07.00น.(จ.-ศ.)	
สวท.นครสวรรค์	06.00-07.00น.(จ.-ศ.)/06.00-06.30น. (ส.)	
สวท.สุโขทัย	06.30-07.00น.(จ.-อา.)	
สวท.อุตรดิตถ์	06.30-07.00น.(พฤ.-อ.)	
สปข.5		
สวท.สมุย	05.30-06.00/11.10-11.30น.(ทุกวัน)	ผู้กำกับตัวชี้วัด:นางพิชญา เนืองเนาว์ โทร. 081-370-3647 ผู้จัดเก็บข้อมูล:นางสุภัตรา เลี่ยมรัตน์ โทร. 089-874-2543
สวท.ภูเก็ต	06.30-07.00/20.30-21.00น.(ทุกวัน)	
สวท.สฎ./ทุ่งสง	16.10-16.30 น.(ทุกวัน)	
สวท.นศ.	16.35-17.00 น.(ทุกวัน)	
สวท.ระนอง	17.10-17.15 น.(ทุกวัน)	
สวท.ชุมพร/ตะกั่วป่า	17.10-17.30 น.(ทุกวัน)	
สวท.พังงา	18.00-18.15 น.(ทุกวัน)	
สวท.กระบี่	18.00-18.20 น.(ทุกวัน)	

หน่วยงาน	เวลาออกอากาศ	ผู้กำกับตัวชี้วัด/ผู้จัดเก็บข้อมูล
สปข.6		
สวท.เบตง	08.00-08.15/16.00-16.15น.	ผู้กำกับตัวชี้วัดและจัดเก็บข้อมูล: นางเสริมศรี เพชรสุทธิ โทร. 074-231332 ต่อ 127
สวท.ยะลา	08.00-08.30/16.10-16.30น.	
สวท.ปัตตานี	08.00-08.30/17.00-17.30น.	
สวท.นราธิวาส	08.00-08.15/17.00-17.15/08.00-08.30/17.00-17.20น.	
สวท.สงขลา	ทุกต้นชั่วโมง 09.00-23.00น. คือ 09.00-09.10/10.00-10.10/11.00-11.10/14.00-14.10/15.00-15.10/16.00-16.10/17.00-17.10/21.00-21.10/22.00-22.10และ 23.00-23.10น.	
สวท.สตูล	10.00-10.10/16.10-16.30/20.30-20.40น.	
สวท.พัทลุง	16.00-16.10น.(ทุกวัน)	
สวท.ตรัง	19.30-20.00น.(ทุกวัน)	
สทท.สงขลา	17.30-18.00น.(ทุกวัน)	
สปข.7		
สวท.จันทบุรี/ระยอง/ชลบุรี/ตราด	06.10-07.00น.(ทุกวัน)	ผู้กำกับตัวชี้วัดและจัดเก็บข้อมูล: นางอรรถจินดา อินทรทัต โทร.081-940-9410
สวท.สระแก้ว	06.30-07.00น.(ทุกวัน)	
สทท.จันทบุรี	17.00-18.00น.(ทุกวัน)	
สปข.8		
สวท.ชัยนาท	05.30-06.30น. (จ.-ศ.)	ผู้กำกับตัวชี้วัด :นายทองทศ มahamanตรี โทร. 034-521761 ผู้จัดเก็บข้อมูล :นางณิชารี ภควัตชัย,นางรัชดาภรณ์ พิสิฐปรีวรรต,น.ส.บงอร แสงทอง โทร. 034-521761,034-516794
สวท.ราชบุรี	06.00-06.30น. (ทุกวัน)	
สวท.สุพรรณบุรี	06.00-06.30น. (จ.-ศ.)	
สวท.เพชรบุรี	06.00-07.00น. (ทุกวัน)	
สวท.กาญจนบุรี	10.00-10.30น. (ทุกวัน)	
สวท.สิงห์บุรี	11.15-11.30น. (จ.-ศ.)	
สทท.กจ.	08.00-09.00น. (จ.-ศ.)	

2) ผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้ฟังและผู้ชมรายการข่าวท้องถิ่นทางสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยส่วนภูมิภาค และสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยส่วนภูมิภาค ดังรายละเอียดดังนี้

ผู้ฟัง หมายถึง ผู้ติดตามรับฟังข้อมูลข่าวสารทางเครื่องรับวิทยุกระจายเสียง ในรายการตามวัน เวลา ที่ออกอากาศทางสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยในส่วนภูมิภาคที่สามารถรับฟังได้ในเขตพื้นที่บริการที่ตนเองอาศัยอยู่

ผู้ชม หมายถึง ผู้ติดตามรับชมข้อมูลข่าวสารทางหน้าจอโทรทัศน์ ในรายการตาม วัน เวลา ที่ออกอากาศทางสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในส่วนภูมิภาคที่สามารถรับชมได้ในเขตพื้นที่บริการที่ตนเองอาศัยอยู่

3) ประเด็นที่ใช้ในการประเมิน คือ ประเด็นที่ 4 และ 5 ดังนี้

ก. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความเป็นเลิศหรือความโดดเด่นของรายการที่ผู้สร้างสรรค์รายการได้ค้นคิดและผลิตรายการเป็นที่ประสบความสำเร็จ สามารถทำให้รายการที่ผลิตออกมามีความครบถ้วนสมบูรณ์ซึ่งจะพิจารณาจากองค์ประกอบหลัก 2 ประการ ทั้งในส่วนของแบบแผนและลีลาของรายการ ดังนี้

1. แบบแผนรายการ ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ กลุ่มเป้าหมาย เนื้อหา ประเภท รูปแบบ และเวลาที่เผยแพร่
2. ลีลาของรายการ ประกอบด้วย วิธีการนำเสนอ เทคนิคการสร้างภาพ เทคนิคการใช้เสียงประกอบ และเทคนิคการตัดต่อลำดับภาพ

ข. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นการพิจารณาจากความเชื่อถือนในข้อมูลข่าวสารที่นำเสนอแก่ผู้รับบริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความเลื่อมใสศรัทธาของผู้ฟังหรือผู้ชมรายการต่อรายการที่เชื่อว่าเนื้อหาสาระที่นำเสนอเป็นการส่งเสริมด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

4) แบบประเมินความพึงพอใจในงานบริการ 1 คือ แบบประเมินความพึงพอใจการรับฟังหรือรับชมข่าวท้องถิ่นทางสื่อวิทยุกระจายเสียงและสื่อวิทยุโทรทัศน์ของกรมประชาสัมพันธ์ในส่วนภูมิภาค ซึ่งจะนำเสนอให้เป็นตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

แบบประเมินความพึงพอใจงานบริการของกรมประชาสัมพันธ์**งานบริการที่ 1 : รายการข่าวท้องถิ่นทางสถานีวิทยุกระจายเสียงและสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยของ สปข.1- 8****คำชี้แจง**

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของกรมประชาสัมพันธ์ โดยแบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อคุณภาพและความเชื่อมั่นในการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านและกรุณากรอกข้อมูลลงในช่องว่างต่อไปนี้

1) เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2) อายุ ปี

3) สถานะ

☐ โสด

☐ หย่า

☐ หม้าย

☐ สมรส

4) วุฒิการศึกษา

☐ ประถมศึกษา

☐ ปริญญาตรี

☐ มัธยมศึกษา

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

☐ อนุปริญญา

☐ อื่น ๆ

5) การประกอบอาชีพ

☐ รับจ้างทั่วไป

☐ พนักงานของหน่วยงานเอกชน

☐ ค้าขายขนาดเล็ก

☐ ลูกจ้างชั่วคราวของรัฐวิสาหกิจและหน่วยงานราชการ

☐ ธุรกิจส่วนตัว

☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ

6) ภูมิลำเนา (ระบุจังหวัด).....

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อคุณภาพข่าวท้องถิ่นและความเชื่อมั่นในคุณภาพข่าวท้องถิ่น

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านและกรุณาให้ครบทุกข้อ

ที่	คำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	ท่านมีความเชื่อถือข่าวสารจากการรับฟัง/รับชมรายการข่าวท้องถิ่นทางสถานีวิทยุกระจายเสียง/สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยส่วนภูมิภาค					
2.	ท่านมีความเข้าใจภาษาที่ใช้เป็นสื่อในการสื่อสารรายการข่าวท้องถิ่น					
3.	ท่านมีความต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากรายการข่าวท้องถิ่นเพราะว่าได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ					
4.	ท่านพอใจเนื้อหาของรายการข่าวท้องถิ่นเพราะว่าโดยภาพรวมสอดคล้องกับวัฒนธรรมท้องถิ่น					
5.	ท่านคิดว่าเนื้อหาในรายการข่าวท้องถิ่นมีความทันต่อเหตุการณ์ในปัจจุบันนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ (ธรรมดาภิบาล)					
6.	ช่วงสัมภาษณ์ผู้ร่วมรายการท่านคิดว่าได้รับเนื้อหาสาระ ฟังหรือชมแล้วทำให้เกิดความคิด					
7.	ท่านคิดว่าควรจะมีการปรับปรุงคำถามของผู้สื่อข่าว					
8.	ท่านคิดว่าควรมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการนำเสนอให้แปลกใหม่และทันสมัยมากกว่านี้					
9.	ท่านคิดว่าผู้รายงานข่าวพูดและใช้ภาษาไทยได้ชัดเจนถูกต้อง					
10.	บุคลิกท่าทางในการแสดงออกของผู้รายงานข่าวมีความเหมาะสมและน่าเชื่อถือ					
11.	เขตพื้นที่บริการที่ท่านอาศัยอยู่สามารถรับสัญญาณรายการข่าวท้องถิ่นได้ชัดเจน					
12.	ท่านคิดว่าเพลงที่ใช้ประกอบรายการและภาพประกอบฉากต่าง ๆ มีความเหมาะสม					
13.	เนื้อหาของข่าวท้องถิ่นให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ด้านจริยธรรม					
14.	สัญญาณทางเทคนิคไม่ว่าจะเป็นเสียงหรือภาพที่ออกอากาศมีความชัดเจนปราศจากสัญญาณอื่นรบกวน					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของท่าน

.....

.....

งานบริการที่ 2

บริการผลิตสื่อแก่หน่วยงานภายนอก

ของ

1. สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย
2. สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย
3. สำนักข่าว กรมประชาสัมพันธ์

งานบริการที่ 2 บริการผลิตสื่อแก่หน่วยงานภายนอกของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย

ไทย สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย และสำนักข่าว กรมประชาสัมพันธ์

งานบริการที่ 2 เป็นกิจกรรมที่เป็นงานบริการด้านการผลิตสื่อให้แก่หน่วยงานภายนอกของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย และสำนักข่าว กรมประชาสัมพันธ์

1) กิจกรรมในการประเมิน คือ การให้บริการผลิตสื่อแก่บุคคลหรือหน่วยงานภายนอก

การให้บริการผลิตสื่อ หมายถึง การดำเนินการของหน่วยงานที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการ เพื่อวัตถุประสงค์ดังนี้

ก. เพื่อให้บริการเผยแพร่ออกอากาศข่าวสารในรูปแบบต่างๆ เช่น ข่าว สปอต จิงเกิ้ล และตัววิ่ง รวมทั้งการสำเนาเทป

ข. เพื่อจัดทำสื่อในรูปแบบต่างๆ เช่น ข่าว สปอต จิงเกิ้ล และตัววิ่ง รวมทั้งการสำเนาเทป โดยอาจมีค่าตอบแทนหรือไม่มีค่าตอบแทนก็ได้ ยังหมายรวมไปถึงการมาร่วมถวายพระพร

ค. เพื่อสำเนาเทปรายการ โดยอาจมีค่าตอบแทนหรือไม่มีค่าตอบแทนก็ได้

สทท.11 ผู้กำกับตัวชี้วัดของ คือ นายทินรัตน์ ลัจจาพิทักษ์

ผู้จัดเก็บข้อมูล คือ นางพัทธนันท์ วิเศษสมวงศ์

สวท. ผู้กำกับตัวชี้วัดของ คือ ดร.สุทิตี ชัตติยะ

ผู้จัดเก็บข้อมูล คือ นางสาวรัชณี กอไผ่แก้ว

สนข. ผู้กำกับตัวชี้วัดของ คือ นางสาวศุภพร สาครบุตร

ผู้จัดเก็บข้อมูล คือ นายชัชชาย ใจเงินสุทธิ์

2) ผู้รับบริการ คือ หน่วยงานหรือบุคคลภายนอกที่มาติดต่ออย่างเป็นทางการ โดยมีหนังสือเป็นเอกสารในการติดต่อกับหน่วยงานอย่างเป็นทางการ

3) ประเด็นที่ใช้ในการประเมิน ประกอบด้วย 5 ประเด็น ดังนี้

ก) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ข) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ค) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ง) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

จ) ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

4) แบบประเมินความพึงพอใจในงานบริการที่ 2 คือ แบบประเมินผู้รับบริการต่อกิจกรรมที่เป็นงานบริการด้านการผลิตสื่อให้แก่หน่วยงานภายนอกของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย และสำนักข่าว กรมประชาสัมพันธ์ ซึ่งจะนำเสนอให้เป็นตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

แบบประเมินความพึงพอใจงานบริการของกรมประชาสัมพันธ์
งานบริการที่ 2 : การผลิตสื่อแก่หน่วยงานภายนอกของสถานีวิทยุกระจายเสียง สถานีวิทยุโทรทัศน์
แห่งประเทศไทย และสำนักข่าว กรมประชาสัมพันธ์

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความ และกรอกรายละเอียดที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

1) หน่วยงาน

- | | |
|---|--|
| ☐ ราชการ/รัฐวิสาหกิจ | ☐ บริษัทเอกชน/นิติบุคคล |
| ☐ มูลนิธิ/สมาคม | ☐ อื่น ๆ (ระบุ) |

2) ท่านเกี่ยวข้องกับหน่วยงานในฐานะ

- | | |
|--|---|
| ☐ หัวหน้าหน่วยงาน | ☐ ผู้ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าหน่วยงาน |
| ☐ ประชาสัมพันธ์ | ☐ อื่น ๆ (ระบุ) |

3) ภารกิจหลักของหน่วยงาน

.....

.....

.....

.....

.....

4) กิจกรรมที่ท่านหรือหน่วยงานของท่านมาขอรับบริการจากหน่วยงาน คือ

- ☐ เผยแพร่ข่าวสารในรูปแบบต่างๆ เช่น ข่าว สปอต จิงเกิ้ล และตัววิ่ง รวมทั้งการสำเนาเทป
- ☐ จัดทำสื่อในรูปแบบต่างๆ เช่น ข่าว สปอต จิงเกิ้ล และตัววิ่ง รวมทั้งการสำเนาเทป โดยอาจมีคำตอบแทนหรือไม่มีคำตอบแทนก็ได้ ยังหมายรวมไปถึงการมาร่วมถวายพระพร
- ☐ สำเนาเทปรายการ โดยอาจมีคำตอบแทนหรือไม่มีคำตอบแทนก็ได้

5) เหตุผลที่ท่านใช้บริการผลิตสื่อจากสถานีวิทยุกระจายเสียง/สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย/สำนักข่าว กรมประชาสัมพันธ์

- | | |
|---|---|
| ☐ อัตราค่าบริการถูก | ☐ ไม่ต้องเสียค่าบริการ |
| ☐ เป็นหน่วยงานราชการ | ☐ อื่น ๆ (ระบุ) |

6) โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจในการใช้บริการผลิตสื่อของสถานีวิทยุกระจายเสียง/สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย/สำนักข่าว กรมประชาสัมพันธ์ ระดับใด

- | | | |
|--|---|--------------------------------------|
| ☐ ไม่พอใจ | ☐ พอใจค่อนข้างน้อย | ☐ พอใจปานกลาง |
| ☐ พอใจค่อนข้างมาก | ☐ พอใจมากที่สุด | |

7) ท่านพอใจในกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการผลิตสื่อของสถานีวิทยุกระจายเสียง/สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย/สำนักข่าว กรมประชาสัมพันธ์ หรือไม่

.....
.....

8) ท่านพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของสถานีวิทยุกระจายเสียง/สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย/สำนักข่าว กรมประชาสัมพันธ์ หรือไม่

.....
.....

9) ท่านพอใจในการอำนวยความสะดวกของสถานีวิทยุกระจายเสียง/สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย/สำนักข่าว กรมประชาสัมพันธ์ หรือไม่

.....
.....

10) ท่านพอใจในคุณภาพการให้บริการของสถานีวิทยุกระจายเสียง/สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย/สำนักข่าว กรมประชาสัมพันธ์ หรือไม่

.....
.....

11) ท่านมีความเชื่อถือและไว้วางใจในบริการของสถานีวิทยุกระจายเสียง/สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย/สำนักข่าว กรมประชาสัมพันธ์ หรือไม่

.....
.....

12) ข้อเสนอแนะในการให้บริการผลิตสื่อของสถานีวิทยุกระจายเสียง/สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย/สำนักข่าว กรมประชาสัมพันธ์

.....
.....
.....
.....
.....

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
สถานีวิทยุกระจายเสียง/สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย/สำนักข่าว กรมประชาสัมพันธ์

งานบริการที่ 3

บริการเป็นที่ปรึกษาการประชาสัมพันธ์ด้านในประเทศและต่างประเทศ
แก่งานหน่วยงานภายนอก

งานบริการที่ 3 บริการเป็นที่ปรึกษาการประชาสัมพันธ์ด้านในประเทศและต่างประเทศ

แก่อนุหน่วยงานภายนอก

งานบริการที่ 3 เป็นกิจกรรมที่เป็นงานบริการด้านการเป็นที่ปรึกษาการประชาสัมพันธ์ด้านในประเทศและต่างประเทศแก่อนุหน่วยงานภายนอก

1) กิจกรรมในการประเมิน ได้แก่ บริการเป็นที่ปรึกษาการประชาสัมพันธ์ด้านในประเทศและต่างประเทศแก่อนุหน่วยงานภายนอก

ที่ปรึกษา หมายถึง คณะกรรมการหรือคณะทำงานที่ได้รับแต่งตั้งอย่างเป็นทางการจากหน่วยงานภายนอก โดยทำหน้าที่เป็นผู้ถ่ายทอดให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามหรือข้อหารือ ให้ความคิดเห็นหรือให้ความร่วมมือที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์

2) ผู้รับบริการ คือ หน่วยงานภายนอกที่มาติดต่อขอคำปรึกษาจากหน่วยงานของกรมประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วย ส.น.พ. ส.พ. ส.ป.ต. ส.ป.ช. ส.น.ช. ส.ว.ศ. ส.ว.ท. ส.ท.ท.11 ส.ป.ช.1-8 และ ส.ป.ช.ส.

ผู้กำกับตัวชี้วัดของแต่ละหน่วยงาน อยู่ระหว่างการรวบรวมรายชื่อ

ผู้จัดเก็บข้อมูลของแต่ละหน่วยงาน อยู่ระหว่างการรวบรวมรายชื่อ

3) ประเด็นที่ใช้ในการประเมิน ประกอบด้วย 4 ประเด็น ดังนี้

ก) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ข) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ค) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ง) ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

4) แบบประเมินความพึงพอใจในงานบริการที่ 3 เป็นกิจกรรมที่เป็นงานบริการด้านการเป็นที่ปรึกษาการประชาสัมพันธ์ด้านในประเทศและต่างประเทศแก่อนุหน่วยงานภายนอก ซึ่งจะนำเสนอให้เป็นตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

แบบประเมินความพึงพอใจงานบริการของกรมประชาสัมพันธ์**งานบริการที่ 3 : บริการเป็นที่ปรึกษาการประชาสัมพันธ์ด้านในประเทศและต่างประเทศหน่วยงาน****ภายนอก**

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความ และกรอกรายละเอียดที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

1) หน่วยงาน

☐ ราชการ/รัฐวิสาหกิจ☐ บริษัทเอกชน/นิติบุคคล☐ มูลนิธิ/สมาคม☐ อื่น ๆ (ระบุ)

2) ท่านเกี่ยวข้องกับหน่วยงานในฐานะ

☐ หัวหน้าหน่วยงาน☐ ผู้ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าหน่วยงาน☐ ประชาสัมพันธ์☐ อื่น ๆ (ระบุ)

3) ภารกิจหลักของหน่วยงาน

.....

.....

.....

.....

.....

4) กิจกรรมที่ท่านหรือหน่วยงานของท่านมาขอรับบริการจากหน่วยงาน คือ

☐ การเผยแพร่ข่าวสารในรูปแบบต่างๆ เช่น ข่าว สปอต จิงเกิ้ล และตัววิ่ง รวมทั้งการสำเนาเทป☐ การจัดทำสื่อในรูปแบบต่างๆ เช่น ข่าว สปอต จิงเกิ้ล และตัววิ่ง☐ อื่น ๆ (ระบุ)

5) เหตุผลที่ท่านใช้บริการผลิตสื่อจากสถานีวิทยุกระจายเสียง/สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย/สำนักข่าว กรมประชาสัมพันธ์

☐ อัตราค่าบริการถูก☐ ไม่ต้องเสียค่าบริการ☐ เป็นหน่วยงานราชการ☐ อื่น ๆ (ระบุ)

6) โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจในการใช้บริการผลิตสื่อของสถานีวิทยุกระจายเสียง/สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย/สำนักข่าว กรมประชาสัมพันธ์ ระดับใด

☐ ไม่พอใจ☐ พอใจค่อนข้างน้อย☐ พอใจปานกลาง☐ พอใจค่อนข้างมาก☐ พอใจมากที่สุด

7) ท่านพอใจในกระบวนการหรือขั้นตอนการให้คำปรึกษา หรือไม่

.....

.....

8) ท่านพอใจการให้คำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่กรมประชาสัมพันธ์ หรือไม่

.....

.....

9) ท่านสามารถนำผลจากการให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำของกรมประชาสัมพันธ์ ไปใช้ประโยชน์ตาม วัตถุประสงค์ หรือไม่

.....

.....

10) ท่านมีความเชื่อถือในการให้คำปรึกษาจากกรมประชาสัมพันธ์ หรือไม่

.....

.....

12) ข้อเสนอแนะในการให้คำปรึกษาจากกรมประชาสัมพันธ์ หรือไม่

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
กรมประชาสัมพันธ์

แบบรายงานประจำงวด

ตัวชี้วัดที่ 7

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

แบบรายงานตัวชี้วัดที่ 7

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประจำงวดเดือน ☐ 6 เดือน ☐ 9 เดือน ☐ 12 เดือน

หน่วยงานผู้ให้บริการ สำนัก/กอง.....

กรุณาเลือกงานบริการของหน่วยงานของท่าน

- ☐ 1) รายการข่าวท้องถิ่นทางสถานีวิทยุกระจายเสียงและสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยของ สปข.1-8
- ☐ 2) บริการผลิตสื่อแก่หน่วยงานภายนอกของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย และสำนักข่าว กรมประชาสัมพันธ์
- ☐ 3) บริการเป็นที่ปรึกษาการประชาสัมพันธ์ด้านในประเทศและต่างประเทศแก่หน่วยงานภายนอก

มีการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ/หน่วยงานภายนอกที่มารับบริการหรือไม่

☐ ไม่มี

☐ มี (ระบุชื่อหน่วยงาน) ดังนี้ 1.....

2..... 3.....

4..... 5.....

ผู้รับบริการมีความเห็นต่อการบริการของหน่วยงานของท่านโดยภาพรวม ดังนี้

- ☐ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ.....
- ☐ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....
- ☐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....
- ☐ ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ.....
- ☐ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....

ปัญหาอุปสรรค.....

แนวทางแก้ไข.....

รายชื่อเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในตัวชี้วัดนี้.....

ผู้รายงาน

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....