

KPI Template
ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการของกรมทรัพยากรน้ำบาดาล
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554

ประเด็นการประเมินผล : ความพึงพอใจ

ตัวชี้วัดที่ 4 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

น้ำหนัก : ร้อยละ 6

คำอธิบาย :

- ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการผู้ให้บริการ) หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากส่วนราชการ
- พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของส่วนราชการ โดยสำนักงาน ก.พ.ร. จะเป็นผู้จัดจ้างหน่วยงานผู้ประเมินอิสระภายนอกมาดำเนินการสำรวจ
- ประเด็นการสำรวจประกอบด้วยประเด็นสำคัญๆ ดังนี้
 - (1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
 - (2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - (3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - (4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
 - (5) ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ
- สำนักงาน ก.พ.ร. จะเป็นผู้สำรวจ วิเคราะห์ และคัดเลือกงานบริการหลักของส่วนราชการ ไม่เกิน 3 งานบริการ ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด และแจ้งให้ส่วนราชการทราบ
- หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกงานบริการ
 1. เป็นงานบริการ ที่เป็นภารกิจหลักของส่วนราชการ
 2. เป็นงานบริการที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก มีผลกระทบสูงต่อประชาชน

เกณฑ์การให้คะแนน :

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

รายละเอียดข้อมูลพื้นฐาน :

ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงานในอดีต ปีงบประมาณ พ.ศ.		
		2551	2552	2553
ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ร้อยละ	4.920	4.746	5

แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

1. เก็บข้อมูลจากกรมทรัพยากรน้ำบาดาล
2. จัดทำแบบฟอร์มที่สะดวกต่อการรายงานและการเก็บหลักฐานอ้างอิง

ความถี่ในการเก็บข้อมูล : เก็บรวบรวมข้อมูลรอบ 6 เดือน, 9 เดือน และ 12 เดือน

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : นางอรนุช หล่อเพ็ญศรี โทร. 0 2793 1075

ผู้จัดเก็บข้อมูล : นายสิริวัฒน์ ไทยกล้ำ โทร. 0 2793 1083