

KPI Template

ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการของกรมทรัพยากรน้ำบาดาล
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2553

ประเด็นการประเมินผล : ความพึงพอใจ

ตัวชี้วัดที่ 4 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

น้ำหนัก : ร้อยละ 6

คำอธิบาย :

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของ
ส่วนราชการผู้ให้บริการ) หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากส่วนราชการ

พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของส่วนราชการ โดยได้รับความร่วมมือจาก
สำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นผู้ดำเนินการสำรวจ

ประเด็นการสำรวจประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ๆ ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
5. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม
ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

สำนักงาน ก.พ.ร. จะเป็นผู้สำรวจ วิเคราะห์ และคัดเลือกกระบวนการบริการหลักของส่วนราชการไม่
เกิน 3 งานบริการ ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด และแจ้งให้ส่วนราชการทราบ

หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกงานบริการ

1. เป็นงานบริการ ที่เป็นภารกิจหลักของส่วนราชการ
2. เป็นงานบริการที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก มีผลกระทบสูงต่อประชาชน

เงื่อนไข :

1. ประเด็นข้อสังเกตของผู้ประเมินอิสระ จะนำมาใช้ประกอบการพิจารณาปรับคะแนน
2. กรณีงานบริการที่ถูกคัดเลือกมีจุดให้บริการหลายแห่ง หรือมีจุดให้บริการในส่วนภูมิภาค
ผู้ประเมินอิสระขอสงวนสิทธิ์ในการสุ่มจุดบริการในการสำรวจความพึงพอใจ

เกณฑ์การให้คะแนน :

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

รายละเอียดข้อมูลพื้นฐาน :

ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงานในอดีต ปีงบประมาณ พ.ศ.		
		2550	2551	2552
ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ร้อยละ	2.045	4.920	n/a

แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

1. เก็บข้อมูลจากกรมทรัพยากรน้ำบาดาล
2. จัดทำแบบฟอร์มที่สะดวกต่อการรายงานและการเก็บหลักฐานอ้างอิง

ความถี่ในการเก็บข้อมูล : เก็บรวบรวมข้อมูลรอบ 6 เดือน , 9 เดือน และ 12 เดือน

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : นายสุรพล ธรรมสาร 02 793 1075

ผู้จัดเก็บข้อมูล : นายอภิชาติ จันทร์เทียน 02 793 1090