

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

(ร่าง) ตัวชี้วัดที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หน่วยวัด : ร้อยละ

เป้าหมาย : ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในงานบริการของหน่วยงาน มากกว่าหรือเท่ากับ 90

น้ำหนัก : ร้อยละ 10

หน่วยงานที่ถูกระเมิน : ทุกหน่วยงาน

คำอธิบาย :

- ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากหน่วยงาน

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการทำเนิกรงการของหน่วยงาน เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรในหน่วยงาน ผู้ส่งมอบงาน เป็นต้น

- ประเด็นการสำรวจประกอบด้วยประเด็นสำคัญๆ ดังนี้

- 1) ด้านคุณภาพการให้บริการ
- 2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- คณะอนุกรรมการด้านการพัฒนาองค์กร หมวด 3 ร่วมกับกลุ่มพัฒนาระบบบริหารดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในงานบริการของทุกหน่วยงาน

- ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง กระบวนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยพิจารณา 2 มิติ ประกอบด้วย มิติกระบวนการและมิติผลลัพธ์

- มิติกระบวนการ พิจารณาจากกระบวนการที่หน่วยงานดำเนินการเพื่อทำให้เกิดผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยใช้มุมมองของ ADLI

Approach หมายถึง การกำหนดแนวทาง วิธีการที่เป็นระบบชัดเจนทำซ้ำได้

Deployment หมายถึง การนำไปปฏิบัติอย่างครอบคลุมทุกขั้นตอนตามแผนและทุกหน่วยงาน

Learning หมายถึง การติดตามประเมินผล เรียนรู้สิ่งที่ดำเนินการ และนำมาปรับปรุงแก้ไข

Integration หมายถึง การดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่มีความสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งระบบ ได้แก่ เป้าหมาย แผน การดำเนินงาน การวัดวิเคราะห์ และการปรับปรุง ทั้งในระดับกระบวนการ หน่วยงาน และองค์กร

- มิติผลลัพธ์ พิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในงานบริการของหน่วยงาน ครั้งที่ 2 โดยใช้มุมมองของ LeTCI

Level หมายถึง ผลการดำเนินการเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด

Trend หมายถึง แนวโน้มของผลการดำเนินการ

Comparison หมายถึง การเปรียบเทียบผลการดำเนินการกับหน่วยงานอื่น

Integration หมายถึง ผลลัพธ์มีความน่าเชื่อถือและมีความสอดคล้องกับกระบวนการและเป้าหมายของหน่วยงาน

แนวทางการดำเนินงานปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

- การสำรวจ ณ จุดที่ผู้รับบริการมาใช้บริการ

1. สำนัก/กอง ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดที่ผู้รับบริการมาใช้บริการ
2. สำนัก/กอง รวบรวมแบบสำรวจฯ และนำมาวิเคราะห์ผล พร้อมทั้งจัดทำรายงานผลการสำรวจฯ ส่งกลุ่มพัฒนา

ระบบบริหาร พร้อมหลักฐาน ภายในการรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน
ภายในกรมปศุสัตว์ รอบ 12 เดือน

● **การสำรวจทางไปรษณีย์**

1. สำนัก/กอง พิจารณาเสนองานบริการที่เป็นภารกิจหลักตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนัก/กอง ซึ่งมี
ผลผลิตส่งมอบต่อผู้รับบริการ พร้อมทั้งจัดส่งฐานข้อมูลผู้รับบริการ และฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้กลุ่มพัฒนา
ระบบบริหาร ครั้งที่ 1 ภายในกุมภาพันธ์ 2561 และครั้งที่ 2 ภายในกรกฎาคม 2561

2. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครั้งที่ 1 ระหว่าง
เดือน มกราคม – มีนาคม 2561 และครั้งที่ 2 ระหว่างเดือน กรกฎาคม – กันยายน 2561

● กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร วิเคราะห์ และจัดทำรายงานผลการสำรวจฯ ครั้งที่ 1 เสนอผู้บริหาร และสำนัก/กอง ทราบ
ภายในเดือนมีนาคม 2561 และครั้งที่ 2 ภายในเดือนกันยายน 2561

● สำนัก/กอง นำผลการสำรวจฯ ครั้งที่ 1 มาจัดทำแผนการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน และจัดส่ง
แผนให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ภายในเดือนเมษายน 2561

● สำนัก/กอง ดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานตามแผนการปรับปรุงคุณภาพการ
ให้บริการ

เงื่อนไข :

1. หากฐานข้อมูลผู้รับบริการของหน่วยงาน มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ซึ่งไม่สามารถส่งแบบสำรวจความพึงพอใจได้
(เช่น ไม่ระบุชื่อผู้รับบริการ บ้านเลขที่ หมู่ที่ หรือที่อยู่ไม่ครบถ้วนทำให้ไม่สามารถส่งแบบสำรวจได้ เป็นต้น) จะได้คะแนน
ตัวชี้วัดนี้เท่ากับ 1.0 คะแนน เนื่องจากไม่สามารถดำเนินการสำรวจความพึงพอใจมาใช้ประเมินผลได้

2. หากสำนัก/กองส่งแผนการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการล่าช้ากว่ากำหนดจะถูกหัก 0.2 คะแนน

เกณฑ์การให้คะแนน :

กำหนดคะแนนเป็น 5 ระดับ แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

- ระดับคะแนนที่ 1-3 พิจารณาจากมิติกระบวนการ โดยพิจารณาจากความก้าวหน้าของขั้นตอนการดำเนินงาน
- ระดับคะแนนที่ 4-5 พิจารณาจากมิติผลลัพธ์ โดยพิจารณาจากการบรรลุเป้าหมายตามข้อตกลงที่กำหนด

ระดับ	เกณฑ์การพิจารณาคะแนน												
ระดับ 1	จัดทำแผนและกำหนดแนวทางในการดำเนินการตัวชี้วัด ได้ครอบคลุมและสอดคล้องกับเป้าหมายและ หลักเกณฑ์การประเมินผลตัวชี้วัดอย่างชัดเจน โดยนำเสนอผู้อำนวยการสำนัก/กอง ให้ความเห็นชอบ และ ส่งให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักตัวชี้วัด ภายในระยะเวลาที่กำหนด												
ระดับ 2	<ul style="list-style-type: none"> ■ ถ่ายทอดแนวทางสู่บุคลากรภายในหน่วยงาน ■ กำหนดตัวชี้วัดสำหรับการติดตามความก้าวหน้าการดำเนินการ ■ สำนัก/กอง กำกับ ติดตามประเมินผล และรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการ และส่งให้หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบหลักตัวชี้วัด ภายในระยะเวลาที่กำหนด 												
ระดับ 3	<ul style="list-style-type: none"> ■ จัดทำรายงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ส่งตามกำหนดเวลา ■ ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน พร้อมระบุปัจจัยสนับสนุน ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการดำเนินการ และนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในหน่วยงาน 												
ระดับ 4	พิจารณาจาก ผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยคำนวณ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดที่ผู้รับบริการมาใช้บริการ รอบ 12 เดือน												
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>ค่าคะแนน</th> <th>0.0</th> <th>0.25</th> <th>0.5</th> <th>0.75</th> <th>1.0</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</td> <td>80</td> <td>82.5</td> <td>85</td> <td>87.5</td> <td>90</td> </tr> </tbody> </table>	ค่าคะแนน	0.0	0.25	0.5	0.75	1.0	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	80	82.5	85	87.5	90
ค่าคะแนน	0.0	0.25	0.5	0.75	1.0								
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	80	82.5	85	87.5	90								

ระดับ	เกณฑ์การพิจารณาคะแนน					
ระดับ 5	พิจารณาจาก ผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยคำนวณร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลสำรวจทางไปรษณีย์ รอบที่ 2					
	ค่าคะแนน	0.0	0.25	0.5	0.75	1.0
	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	80	82.5	85	87.5	90

แนวทางการประเมินผล :

1. ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ ที่แสดงถึงกระบวนการบริหารจัดการและผลลัพธ์จากการดำเนินการตามตัวชี้วัด
2. การสังเกตการณ์ กระบวนการวางแผน การสื่อสาร การปฏิบัติงาน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สภาพแวดล้อมการทำงาน การจัดการข้อมูลและสารสนเทศ การมีส่วนร่วมของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน การทำให้กระบวนการปฏิบัติงานมีความยั่งยืน

ผู้ประเมินผล :

1. ประเมินผลตนเอง
2. คณะกรรมการฯ
3. เจ้าภาพหลักตัวชี้วัดเป็นผู้ประเมินผล ตามเกณฑ์การให้คะแนน

หน่วยงานผู้รับผิดชอบหลัก : กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รายชื่อ	หมายเลขโทรศัพท์	
ผู้รับผิดชอบ	1. นางสาวเบญจวรรณ นาคนาโส	0-2653-4444 ต่อ 1512
	2. นางสาวจากรวรรณ หนูชัยแก้ว	0-2653-4444 ต่อ 1513