



ประเด็นการประเมินผลการปฏิบัติราชการ: การประเมินคุณภาพ

ตัวชี้วัดที่ ๒ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

น้ำหนัก : ร้อยละ ๑๐

คำอธิบาย :

● ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญยิ่งเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน

- ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการผู้ให้บริการ) หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากส่วนราชการ
- พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของส่วนราชการ โดยสำนักงาน ก.พ.ร. ได้รับความอนุเคราะห์จากสำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นผู้ประเมินอิสระภายนอกมาดำเนินการสำรวจ
- ประเด็นการสำรวจประกอบด้วยประเด็นสำคัญๆ ดังนี้
 - (๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
 - (๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - (๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - (๔) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
 - (๕) ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- สำนักงาน ก.พ.ร. พิจารณาคัดเลือกงานบริการที่ส่วนราชการเสนอซึ่งเป็นงานบริการหลักไม่เกิน ๓ งาน และแจ้งให้ส่วนราชการทราบ และสำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นผู้ดำเนินการสำรวจตามประเด็นสำคัญข้างต้น โดยเกณฑ์ในการคัดเลือกงานบริการ เป็นงานบริการที่เป็นภารกิจหลักของส่วนราชการ เป็นงานบริการที่มีผู้ใช้บริการจำนวนไม่น้อยกว่า ๒๕ ราย มีผลกระทบสูงต่อประชาชน รวมทั้งวิเคราะห์ผลตามหลักสถิติ
- สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติเสนองานบริการ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ คือ งานบริการสอบเทียบเครื่องวัดรังสี

เกณฑ์การให้คะแนน :

ช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ ๕ ต่อ ๑ คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
ร้อยละ	๖๕	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕



รายละเอียดตัวชี้วัดเพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการ
ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖

รายละเอียดข้อมูลพื้นฐาน :

ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงานในอดีตปีงบประมาณ พ.ศ.		
		๒๕๕๓	๒๕๕๔	๒๕๕๕
ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสอบเทียบเครื่องมือวัดรังสี	ร้อยละ	๘๑.๗๑	๘๒.๖๓	๘.๖๔๖

แหล่งข้อมูล/วิธีการจัดเก็บข้อมูล

- กำหนดให้กองสนับสนุนการกำกับดูแลความปลอดภัยจากพลังงานปรมาณูเป็นหน่วยงานรับผิดชอบในการให้ข้อมูลกับสำนักงานสถิติแห่งชาติ
- ข้อมูลจัดเก็บเป็นรายไตรมาส

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : นางสาวศิริรัตน์ พิรมนตรี

ผู้จัดเก็บข้อมูล : นางสาวนาฏนลิน ศาสตร์

เบอร์ติดต่อ : ๐ ๒๕๗๙ ๕๒๓๐ ต่อ ๑๔๑๑

เบอร์ติดต่อ : ๐ ๒๕๗๙ ๕๒๓๐ ต่อ ๑๔๒๘