



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กพร.รฐท.สส.(เพื่อพลาง) โทร.๗๑๐๖๐

ที่ ๑๐๗ /๖๐ วันที่ (๙) เม.ย. ๖๐

เรื่อง รายงานผลวิเคราะห์ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการของกระบวนการหลักต่างๆ ของ รฐท.สส.

เสนอ

๑. ตามอนุมัติ รับคำสั่ง ผบ.รฐท.สส. โดย เสธ.รฐท.สส. ท้ายบันทึก กพร.รฐท.สส.(เพื่อพลาง) ที่ ๕๕ / ๖๐ ลง ๒๘ ก.พ.๖๐ เรื่อง อนุมัติแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกระบวนการหลักต่าง ๆ ของ รฐท.สส. และ รายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๒. กพร.รฐท.สส.(เพื่อพลาง)ขอเสนอเพื่อกรุณาทราบ และมีข้อพิจารณา ดังนี้

๒.๑ ตามข้อ ๑ คณะทำงานย่อยพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของ รฐท.สส. หมวด ๓ ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้ดำเนินการให้คณะทำงานของหมวด ๓ ในแต่ละกระบวนการหลัก ของ รฐท.สส. แจกแบบสำรวจและรวบรวม จากผู้ให้บริการของแต่ละกระบวนการโดยมีผลวิเคราะห์ในแต่ละกระบวนการหลักทั้งหมด จำนวน ๑๔ กระบวนการ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลต่าง ดังนี้ (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบ)

- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
- ระดับความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
- ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง
- ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
- แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน

๒.๒ สำหรับผลวิเคราะห์ข้อมูล ในข้อ ๒.๑ คณะทำงานย่อยพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของ รฐท.สส. หมวด ๓ ซึ่งได้รวบรวมจากผู้รับบริการในการตอบแบบสอบถามของกระบวนการหลักทั้ง ๑๔ กระบวนการของ รฐท.สส. นั้น ได้ใช้หลักการวิเคราะห์ข้อมูลจากโปรแกรม SPSS โดยได้รับความอนุเคราะห์จาก น.ท.หญิง ดารณี เจริญทวี หน.บริหารคุณภาพ รพ.อาภากรเกียรติวงศ์ ฯ และ คณะ

๒.๓ สำหรับปัญหาและข้อเสนอแนะรวมทั้งข้อร้องเรียนต่าง ๆ ของแต่ละกระบวนการหลัก ทั้ง ๑๔ กระบวนการ นั้น ขอให้คณะทำงานที่รับผิดชอบ ของแต่ละกระบวนการนำปัญหาและข้อเสนอแนะรวมทั้งข้อร้องเรียนต่าง ๆ นำไปดำเนินการแก้ไข และปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนากระบวนการนั้นให้ดียิ่งขึ้น พร้อมทั้งให้รายงานผลปฏิบัติโดยจัดทำเป็นข้อมูล นำส่ง กพร.รฐท.สส.(เพื่อพลาง) / น.ท.พงศกร อัฐสมบัติ คณะทำงานและเลขานุการ ฯ หมวด ๓ ตามระยะเวลาที่กำหนดของแผนงานเพื่อจะได้รวบรวมเตรียมการในการรอรับตรวจจากคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของ ทร. ต่อไป

๓. เห็นควร

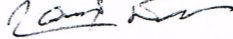
๓.๑ กรุณารับทราบผลวิเคราะห์ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจ ของกระบวนการหลักต่าง ๆ ของ รฐท.สส.

๓.๒ ให้หน่วยต่าง ๆ ที่รับผิดชอบกระบวนการหลักต่าง ๆ ของ รฐท.สส. ดำเนินการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลของแต่ละกระบวนการไปแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุง พร้อมทั้งรายงานผลปฏิบัติโดยจัดทำเป็นข้อมูล นำส่ง กพร.รฐท.สส.(เพื่อพลาง) / น.ท.พงศกร อัฐสมบัติ คณะทำงานและเลขานุการ ฯ หมวด ๓ ภายในวันที่ ๕ พ.ค.๖๐

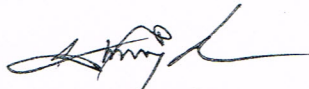
/๓.๓.....


๓.๓ ให้แก่กรรมการ กพ.รฐ.สส. สำเนาเรื่องทั้งหมดให้ สนง.ผู้บังคับบัญชา รฐ.สส. และ แผนกต่าง ๆ
ใน บก.รฐ.สส. นขต.รฐ.สส. หน่วยสมทบ และคณะทำงานย่อยพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของ
รฐ.สส. (ตามหมวด) ต้นเรื่องคืน กพร.รฐ.สส.(เพื่อกลาง)


จึงเสนอมาเพื่อโปรดอนุมัติตามข้อ ๓

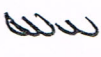
น.อ. 
ผอ.ยก.รฐ.สส. ปฏิบัติหน้าที่
ผอ.กพร.รฐ.สส.(เพื่อกลาง)

เสนอ
ให้เสนออนุมัติให้ออกเงินตามที่ กพร.รฐ.สส.
เสนอหัวข้อ ๓

น.อ. 
รอง เสข.รฐ.สส.
๒๖ เม.ย.๖๐

พล.ร.ต. 
เสธ.รฐ.สส.
๒๖ เม.ย. ๖๐

พล.ร.ต. 
รอง ผบ.รฐ.สส.(๒)
๒๖ / เม.ย. / ๖๐

- อนุมัติ
พล.ร.ท. 
พน.รฐ.สส.
๒๖ เม.ย.๖๐