

ที่ นศ ๐๐๑๗.๑/ว ๓๖๒๕

ศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช
ถนนราชดำเนิน นศ ๘๐๐๐๐

๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๓

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ

อ้างถึง ๑. หนังสือจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ นศ ๐๐๑๗.๑/ ว ๒๖๔๖ ลงวันที่ ๒๘ กรกฎาคม ๒๕๕๒
๒. หนังสือจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ นศ ๐๐๑๗.๑/ ว ๓๔๙๖ ลงวันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๕๒

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบรายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน ๑ ฉบับ

ตามที่จังหวัดได้จัดส่งหนังสือคู่มือสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของอำเภอ แจกจ่ายให้ที่ทำการปกครองอำเภอแห่งละ ๒ เล่ม มีเนื้อหาประกอบไปด้วยความเป็นมา วัตถุประสงค์ ขอบข่ายงานบริการ ผู้รับบริการ ระยะเวลา ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และระเบียบวิธีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการสำรวจความพึงใจ ทั้งนี้ ได้ขอให้อำเภอจัดให้มีระบบการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในหน่วยบริการที่ว่าการอำเภอของตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยดำเนินการตามระเบียบวิธีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามคู่มือสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยให้อำเภอดำเนินการเก็บข้อมูล และประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจเป็นห้วง เดือน ๆ ละ ๑ ครั้ง (ตั้งแต่วันที่ ๑ ถึงวันสุดท้ายของเดือน) แล้วรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการให้จังหวัดทราบภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน นั้น

จังหวัดได้รับแจ้งจากกรมการปกครองว่า เพื่อให้การสำรวจ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมการปกครองเป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุผลตัวชี้วัด มีความต่อเนื่องตามแนวทางที่กำหนด สอดคล้องกับรูปแบบ/วิธีการเพื่อรองรับการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประเมินอิสระ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ) รวมทั้งเป็นการพัฒนา และรักษามาตรฐานการให้บริการตามประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการสำรวจความพึงพอใจจากผู้ประเมิน จึงขอให้อำเภอดำเนินการ ดังนี้

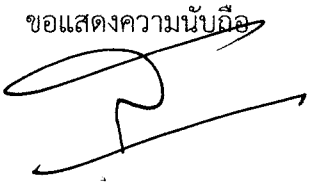
๑. ให้อำเภอจัดให้มีระบบการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในหน่วยบริการที่ว่าการอำเภอของตนเองในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ อย่างต่อเนื่อง โดยดำเนินการตามระเบียบวิธีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามคู่มือสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่จังหวัดจัดส่งให้แล้ว โดยให้อำเภอดำเนินการเก็บข้อมูล และประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจเป็นห้วงเดือน ๆ ละ ๑ ครั้ง (ตั้งแต่วันที่ ๑ ถึงวันสุดท้ายของเดือน) แล้วรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการให้จังหวัดทราบ รายละเอียดปรากฏตามหนังสือที่อ้างถึง

-/ให้อำเภอ.....

๒. ให้อำเภอดำเนินการพัฒนา ปรับปรุง ยกระดับ และรักษามาตรฐานการให้บริการของอำเภอตามเกณฑ์มาตรฐานอำเภอ..ยิ้ม ให้ครบทั้ง ๕ หมวด เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและได้รับประโยชน์สูงสุดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



ที่ทำการปกครองจังหวัด
(กลุ่มงานปกครอง)
โทร/โทรสาร ๐-๗๕๓๕-๖๑๓๓,๐-๗๕๓๑-๐๐๙๖
www.pokkrongnakhon.com

แบบรายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการ

อำเภอ.....

ประจำเดือน .....พ.ศ. .....

ตอนที่ ๑	ตอนที่ ๒ (หัวข้อ/ประเด็นที่ได้คะแนนจำนวนครั้งที่มากที่สุด)			
ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	คะแนน (เต็ม ๕ คะแนน)	จุดเด่น	จุดที่ควรปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ

(ลงชื่อ) .....

(.....)

ตำแหน่ง.....