

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

Q1: แบบประเมินกลางที่ใช้ในการจัดเก็บความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีกี่แบบ อะไรบ้าง และใช้กับกิจกรรมแบบใด

A1 : แบบประเมินกลางที่ใช้ในการจัดเก็บความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มี 3 แบบ ดังนี้

1. แบบประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการจัดกิจกรรม/โครงการ/ประชุม ใช้ในการจัดเก็บความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ/ประชุม อบรม สัมมนา ที่มีกิจกรรมการให้ความรู้โดยวิทยากรบรรยาย แบ่งกลุ่มแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

2. แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใช้ในการจัดเก็บความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มารับบริการจากหน่วยงาน รวมทั้งการให้บริการกับคนในองค์กรด้วย

3. แบบประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการจัดงาน Event ใช้ในการจัดเก็บความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่เข้าร่วมงาน Event งานออกหน่วย การจัดนิทรรศการ เป็นต้น

ทั้งนี้ กิจกรรมที่ไม่ต้องเก็บแบบประเมินความพึงพอใจ ได้แก่ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประชุมคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ คณะทำงาน การประชุมระหว่างประเทศ การลงพื้นที่ติดตามผล

Q2 : การจัดเก็บแบบประเมินความพึงพอใจในแต่ละแบบ ต้องจัดเก็บอย่างไร

A2 : 1. แบบประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการจัดกิจกรรม/โครงการ/ประชุม

จัดเก็บทุกครั้งที่มีการจัดกิจกรรม

2. แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จัดเก็บปีงบประมาณละ 2 ครั้ง ได้แก่ รอบ ๖ เดือน และ รอบ ๑๒ เดือน

3. แบบประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการจัดงาน Event

จัดเก็บทุกครั้งที่มีการจัดกิจกรรม

Q 3: ตัวชี้วัดมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าคะแนนที่ 5 การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหากผลสำรวจความพึงพอใจไม่มีข้อเสนอแนะที่ต้องปรับปรุงต้องดำเนินการอย่างไร

A3 : กรณีที่ผลสำรวจความพึงพอใจไม่มีข้อเสนอแนะที่ต้องปรับปรุงให้นำข้อเสนอแนะในปีที่ผ่านมาที่ยังไม่ได้ปรับปรุงมาพิจารณาปรับปรุง
