

๑๐๔
นางสาว อ่อนฟ้า เวชชาชีวะ
วันที่ ๑๕-๑-๒๕๖๕



สำนักงานจังหวัดลำปาง
เลขที่รับ 1436
วันที่ ๑๗.๑.๒๕๖๕

ศาลากลางจังหวัดลำปาง
เลขที่รับ 2816
วันที่ 17 ส.ค. 2569

ที่ นร ๑๒๑๔/๔๘๐

สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล
สำนักงาน ก.พ.ร. 211
ถนนพิษณุโลก กทม. ๑๐๓๐๐ 14 ส.ค. ๖9
เวลา

๑๑ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ปี ๒๕๖๔
เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดลำปาง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ปี ๒๕๖๔
๒. ข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการคิวเพื่อลดเวลารอคอยและยกระดับคุณภาพบริการภาครัฐ

ด้วยสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ เพื่อศึกษาประสบการณ์และรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ตลอดจนข้อเสนอแนะในการพัฒนาบริการเพื่อยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการของรัฐให้เป็นตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ มาอย่างต่อเนื่อง โดยในปี ๒๕๖๔ มีผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๐ เพิ่มสูงขึ้นจากปี ๒๕๖๓ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑ นอกจากนี้ ประชาชนมีข้อเสนอแนะให้หน่วยงานของรัฐปรับปรุงระยะเวลาการรอคอยในการเข้ารับบริการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้การติดต่อขอรับบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้จัดทำข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการคิวเพื่อให้หน่วยงานนำไปใช้ในการยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการต่อไป รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ปี ๒๕๖๔ สำนักงาน ก.พ.ร. จะดำเนินการเก็บข้อมูลผลสำรวจ ๒ ครั้ง ในช่วงเดือนมีนาคม และเดือนสิงหาคม ๒๕๖๕ เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ของการพัฒนาการให้บริการประชาชน จึงขอความอนุเคราะห์หน่วยงานของท่าน ดังนี้

๑. แอปพลิเคชันประชาสัมพันธ์การสำรวจความพึงพอใจ รายละเอียดตาม QR Code ท้ายหนังสือนี้ผ่านช่องทางเว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์หรือสื่อต่าง ๆ ของหน่วยงาน เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึงและเปิดประกาศสื่อประชาสัมพันธ์การสำรวจความพึงพอใจฯ ณ จุดให้บริการ โดยเชิญชวนให้ผู้รับบริการตอบแบบสำรวจฯ หลังใช้บริการ

๒. อนุญาตให้เจ้าหน้าที่เข้าไปดำเนินการสำรวจ ณ จุดให้บริการ (กรณีที่มีความจำเป็นต้องสำรวจเพิ่มเติม ณ จุดบริการ) เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์มาใช้ในการพัฒนาการให้บริการประชาชนของรัฐ ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้มอบหมายให้นางสาวสุพิชฌาย์ เจนชัย หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙ ๔๙๙๙ ๕๕๐๕ หรือนางสาวสุพรรณิ ทารส หมายเลขโทรศัพท์ ๐๖ ๓๒๒๖๘ ๓๐๓๓ เป็นผู้ประสานงานและให้ข้อมูลในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์การสำรวจดังกล่าวด้วย จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวอ่อนฟ้า เวชชาชีวะ)
เลขาธิการ ก.พ.ร.

กองส่งเสริมการอำนวยความสะดวกบริการภาครัฐ
โทร. ๐ ๒๓๕๖ ๙๙๙๙ ต่อ ๘๙๙๗ (วอร์ซีย) ๘๘๐๓ (เบญจมาศ)
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@opdc.go.th



สิ่งที่ส่งมาด้วย
<https://shodur.at/fal22>



สื่อประชาสัมพันธ์
<https://shodur.at/syM7a>