



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักพัฒนานโยบายและแผนฯ กลุ่มพัฒนาระบบราชการ โทร. 0 2618 2323 ต่อ 1716

ที่ นร 0220.07/ ๑๙๕๓

วันที่ 14

สิงหาคม 2550

เรื่อง ขอความร่วมมือทุกหน่วยงานใช้แบบประเมินผลมาตรฐานกลาง.

เรียน ผอ.สำนัก/กอง/หัวหน้าหน่วยงาน

เพื่อโปรดทราบ/พิจารณาดำเนินการ

ข้อเท็จจริง

1. ตามคำสั่ง กปส.ที่ 597 / 2550 เรื่องให้ดำเนินการจัดการความรู้ในกรมประชาสัมพันธ์ และ CKO (อปส.นายปราโมช รัฐวิจิตร) กำหนดให้การจัดการความรู้ (KM) เป็นนโยบายที่ทุกสำนัก/กองที่เกี่ยวข้องร่วมดำเนินการเพื่อให้ กปส. เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)

2. ตามตัวชี้วัดที่ 12 ระดับความสำเร็จของแผนการจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ ตามแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ปี 2550 องค์ความรู้ที่ 2 เทคนิคการสร้างภาพลักษณ์องค์กร และ สนผ. ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ กิจกรรมในส่วนของจัดการความรู้ให้เป็นระบบ ที่เกี่ยวกับการปรับรูปแบบการประเมินผลเป็นมาตรฐานกลาง จำนวน 3 แบบ ตามกลุ่มผู้รับบริการ และขณะนี้ สนผ. ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว

ข้อพิจารณา

1. สนผ. โดย สปผ. ได้จัดทำแบบประเมินผลมาตรฐานกลางตามกลุ่มผู้รับบริการหลักของ กปส. ขึ้น 3 แบบ สำหรับ หน่วยงานภาครัฐ(ผู้รับบริการ) สื่อมวลชน และนักศึกษาฝึกงาน ทั้งนี้เพื่อนำมาปรับปรุงองค์กรให้มีภาพลักษณ์ที่ดี

2. มีหลายหน่วยงานของ กปส. สนใจจะนำแบบประเมินมาตรฐานกลางตามแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ปี 2550 ที่ สนผ. จัดทำขึ้นข้างต้นนี้ ไปใช้ประเมินกลุ่มผู้รับบริการ ทั้งหน่วยงานภาครัฐ(ผู้รับบริการ) สื่อมวลชน และนักศึกษาฝึกงาน ในหน่วยงานของตน อีกทั้งเป็นการสนับสนุนให้การประเมินผู้รับบริการของ กปส. มีมาตรฐานเดียวกัน สามารถนำผลประเมินรวมมาใช้ปรับปรุงภาพลักษณ์ของ กปส. ได้

3. เพื่อสนับสนุน นโยบายของ อปส. ในฐานะ CKO ของ KM Team ของ กปส. ที่ให้ทุกสำนัก/กองที่เกี่ยวข้องร่วมดำเนินการเพื่อให้ กปส. เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) สนผ. จึงเผยแพร่แบบประเมินผลมาตรฐานกลางทั้ง 3 แบบข้างต้นผ่านทางเว็บไซต์ เพื่อให้ทุกสำนัก/กองสามารถดาวน์โหลดไปใช้งานได้

ข้อเสนอ

1. สนพ.ใคร่ขอความร่วมมือให้ทุกสำนัก/กอง ใช้แบบประเมินผลมาตรฐานกลาง ที่สนพ.จัดทำขึ้น ในกิจกรรมKM ข้างต้น ในการประเมินผลผู้รับบริการทั้ง 3 กลุ่ม เพื่อนำมาปรับปรุงภาพลักษณ์องค์กรต่อไป
2. ทุกสำนัก/กอง สามารถดาวน์โหลดไฟล์ แบบประเมินผลมาตรฐานกลาง ทั้ง 3 แบบคือ กลุ่มผู้รับบริการ(ด้านการเป็นที่ปรึกษา) กลุ่มสื่อมวลชน และกลุ่มนักศึกษาฝึกงาน ไปใช้งานได้จากwww.prd.go.th ตรง อินทราเน็ต ในส่วนของ สนพ.

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป



(นายกฤษณพร เสริมพานิช)

ผอ.สนพ.

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

(งานบริการเป็นที่ปรึกษา)

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลประชากรศาสตร์

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 25 ปี 25 – 30 ปี
 31 – 35 ปี 36 – 40 ปี
 41 – 45 ปี 46 – 50 ปี
 มากกว่า 50 ปี
3. หน่วยงานของท่าน (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการ

ท่านมีความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่าง ๆ เหล่านี้อย่างไรบ้าง

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 การติดต่อขอรับบริการ					
1.2 ความสะดวกในการประสานงาน					
1.3 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
1.4 การดำเนินการทันกำหนดเวลา					
1.5 ระยะเวลาในการแจ้งผล					
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
2.1 ความเหมาะสม (ระดับ) ของผู้แทนที่ให้การปรึกษา					
2.2 ความรู้ ความสามารถของผู้ให้การปรึกษา					
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 การให้ความร่วมมือด้านการประชาสัมพันธ์					
3.2 การวางแผนประชาสัมพันธ์					
3.3 การเผยแพร่					
3.4 การประสานงาน					
4. ความพึงใจต่อผลของการให้บริการ					
4.1 การนำคำปรึกษาแลข้อเสนอแนะที่ได้รับไปใช้ให้เกิดประโยชน์					

แบบสำรวจความพึงพอใจของสื่อมวลชน

โปรดระบุเครื่องหมาย ✓ ในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- เพศ 1. ชาย 2. หญิง
- อายุ 1. 20 – 30 ปี 2. 31 – 40 ปี
3. 41 – 50 ปี 4. 50 ขึ้นไป
- ผู้รับบริการ 1. หนังสือพิมพ์ 2. นิตยสาร
- (สื่อมวลชน) 3. สถานีวิทยุกระจายเสียง 4. สถานีวิทยุโทรทัศน์
5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการ

1. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมประชาสัมพันธ์ มากน้อยเพียงใด

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
- การติดต่อขอรับบริการ					
- ความสะดวกในการประสานงาน					
- ความรวดเร็วในการให้บริการ					
- การดำเนินการทันกำหนดเวลา					
- ระยะเวลาในการแจ้งผล					
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส					
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ					
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถาม ได้เป็นอย่างดี					
- เจ้าหน้าที่ให้บริการสะดวก รวดเร็ว					
- ได้รับความเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เป็นอย่างดี					

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
3. ด้านผลงานการให้บริการที่ดี					
- ได้รับความบริการที่เป็นประโยชน์และสามารถนำไป ใช้ให้เกิดประโยชน์ได้					
- ได้รับความบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว					
- ได้รับความบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ					

2. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการปรับปรุง.....

ขอขอบพระคุณ
 กรมประชาสัมพันธ์

แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาฝึกงาน
โปรดระบุเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ.....ปี
3. สถาบันการศึกษาของท่าน (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการ

ท่านมีความพึงพอใจการให้บริการการฝึกงานของกรมประชาสัมพันธ์มากน้อยเพียงใด

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. พอใจในหน่วยงานที่มาฝึกงาน					
2. ลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมายขณะฝึกงาน					
3. เจ้าหน้าที่ของกรมประชาสัมพันธ์ที่ท่านมาฝึกงานด้วยความช่วยเหลือในการฝึกสอนงาน					
4. เจ้าหน้าที่ของกรมประชาสัมพันธ์มีอัธยาศัยที่ดีกับท่าน					
5. ระบบงานของหน่วยงานที่ฝึกงานมีระบบที่ดี					
6. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่					
7. ประโยชน์และความรู้ที่ท่านได้รับจากการฝึกงาน					
8. ภาพรวมความพึงพอใจต่อหน่วยงานที่ท่านมาฝึกงาน					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม.....

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือนี้อ
 กรมประชาสัมพันธ์