



เอกสารฉบับนี้มีจำนวน 7 หน้า (รวมใบปะหน้า)

[illegible]

	มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedures : SOPs) กระบวนการ: <u>สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถาบันฯ</u>	รหัส: BDSD-04-02 แก้ไขครั้งที่: 0 วันที่ประกาศใช้: 11ก.พ.๖4 หน้าที่ 2 จาก 6 หน้า
หน่วยงานที่รับผิดชอบส่วนบริการผู้ใช้	ผู้จัดทำ: <u>นางสาวสิริดาภัทร รอดไทย</u> ผู้ทบทวน: <u>ดร.สุทธิพงษ์ วรณไพบุลย์</u>	ผู้อนุมัติ: <u>นางระวีวรรณ เลิศสุขสมบัติ</u>

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อเป็นกรอบในการดำเนินงานและแนวปฏิบัติด้านการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถาบันฯ อย่างเป็นระบบ ถูกต้อง ครบถ้วน ตามเกณฑ์ที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด
- 1.2 เพื่อให้การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถาบันฯ เป็นไปตามขั้นตอนอย่างครบถ้วน สมบูรณ์

2. ขอบเขตงาน

- 2.1 เอกสารฉบับนี้ครอบคลุมการปฏิบัติงานตั้งแต่การเริ่มเขียนขอบเขตของงาน (Terms of Reference - TOR) จ้างสำรวจความพึงพอใจ แบบสำรวจความพึงพอใจ สิ้นสุดถึงรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจประจำปีต่อผู้บริหาร

3. ทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง

4. คำอธิบายศัพท์หรือนิยามเชิงปฏิบัติการ

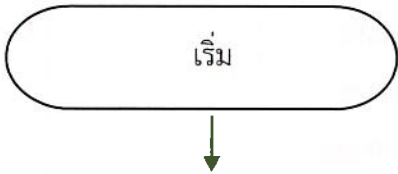
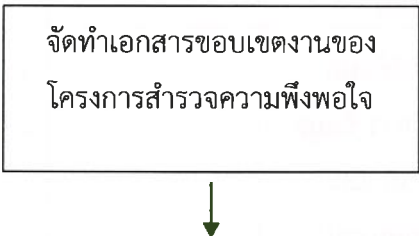
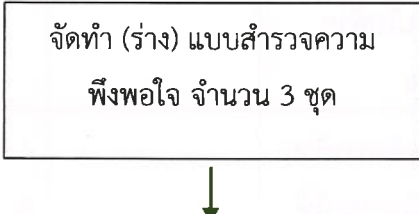
- 4.1 บริษัทผู้รับจ้าง หมายถึง บริษัทผู้ผ่านการคัดเลือกตามกระบวนการพัสดุ ให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ

5. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง/เอกสารอ้างอิง

- 5.1 พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560

	มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedures : SOPs) กระบวนการ: <u>สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถาบันฯ</u>	รหัส: BDSD-04-02 แก้ไขครั้งที่: 0 วันที่ประกาศใช้: 11 ก.พ. 64 หน้าที่ 3 จาก 6 หน้า
หน่วยงานที่รับผิดชอบส่วนบริการผู้ใช้	ผู้จัดทำ: <u>นางสาวสิริดาภัทร รอดไทย</u> ผู้ทบทวน: <u>ดร.สุทธิพงษ์ วรรณไพบูลย์</u>	ผู้อนุมัติ: <u>นางระวีวรรณ เลิศสุขสมบัติ</u>

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน รายละเอียด และผู้รับผิดชอบ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	กฎหมาย/ เอกสารอ้างอิง	ผู้รับผิดชอบ
1.					
2.		1 วัน	จัดทำเอกสารขอบเขตงาน (TOR) ของโครงการจ้างสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันฯ		1. จนท.สบผ. 2. ทน.สบ 3. ทน.สพธ. 4. ทน.ฝกพ.
3.		3 วัน	จัดทำ (ร่าง) แบบสำรวจความพึงพอใจ ตามกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ		1. จนท.สบผ. 2. ทน.สบ 3. ทน.สพธ. 4. ทน.ฝกพ.
4.		2 วัน	คณะกรรมการประสานงานบริหารร่วมพิจารณาให้ความเห็นชอบใน (ร่าง) แบบสำรวจความพึงพอใจ		1. จนท.สบผ. 2. ทน.สบผ. 3. ทน.ฝกพ.

	มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedures : SOPs) กระบวนการ: สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถาบันฯ	รหัส: BDSD-04-02 แก้ไขครั้งที่: 0 วันที่ประกาศใช้: 11 ก.พ. 64 หน้าที่ 4 จาก 6 หน้า
หน่วยงานที่รับผิดชอบส่วนบริการผู้ใช้	ผู้จัดทำ: <u>นางสาวสิริดาภัทร รอดไทย</u> ผู้ทบทวน: <u>ดร.สุทธิพงษ์ วรรณไพบูลย์</u>	ผู้อนุมัติ: <u>นางระวีวรรณ เลิศสุขสมบัติ</u>

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	กฎหมาย/ เอกสารอ้างอิง	ผู้รับผิดชอบ
5.	จัดจ้างบริษัทผู้รับจ้างดำเนินการ ตามโครงการสำรวจความ พึงพอใจ ↓	45 วัน	ประสานงานและสรรหาบริษัทผู้รับจ้างโครงการสำรวจความพึงพอใจอย่างน้อย 2 รายและดำเนินการจัดจ้างตามกระบวนการพัสดุ	5.1	1. จนท.สบผ. 2. ทน.สบผ. 3. ทน.ฝกพ.
6.	ดำเนินการตามโครงการสำรวจ ความพึงพอใจประจำปี ตั้งแต่วันที่ 1 ต.ค. – 15 สค. ของปีถัดไป ↓	10 เดือน	ประสานงาน ให้ข้อมูลรายชื่อผู้รับบริการ ข้อมูลการจัดการอบรม และกำกับดูแลควบคุมงานโครงการให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย		1. จนท.สบผ. 2. ทน.สบผ.
7.	ตรวจสอบ/แก้ไข รายงานสรุปผล การสำรวจความพึงพอใจประจำปี ↓	5 วัน	คณะกรรมการจัดการด้านคุณภาพ ร่วมพิจารณาให้ความคิดเห็นต่อผลสรุปและข้อเสนอความพึงพอใจในปีที่ผ่านมา		1. จนท.สบผ. 2. ทน.สบผ. 3. ทน.ฝกพ.
8.	ไม่เห็นชอบ นำเสนอ ผลสรุปความพึงพอใจต่อ คณะกรรมการจัดการด้าน คุณภาพ ↓ เห็นชอบ	5 วัน	คณะกรรมการจัดการด้านคุณภาพ ร่วมพิจารณาให้ความคิดเห็นต่อผลสรุปและข้อเสนอความพึงพอใจในปีที่ผ่านมา		1. จนท.สบผ. 2. ทน.สบผ. 3. ทน.ฝกพ.

	มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedures : SOPs) กระบวนการ: <u>สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถาบันฯ</u>	รหัส: BDSD-04-02 แก้ไขครั้งที่: 0 วันที่ประกาศใช้: 11 ก.พ. 64 หน้าที่ 5 จาก 6 หน้า
หน่วยงานที่รับผิดชอบส่วนบริการผู้ใช้	ผู้จัดทำ: <u>นางสาวสิริดาภัทร รอดไทย</u> ผู้ทบทวน: <u>ดร.สุทธิพงษ์ วรรณไพบูลย์</u>	ผู้อนุมัติ: <u>นางระวีวรรณ เลิศสุขสมบัติ</u>

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	กฎหมาย/ เอกสารอ้างอิง	ผู้รับผิดชอบ
9.	จัดทำสรุปรายงานผลการสำรวจ ความพึงพอใจ เสนอ คณะกรรมการสถาบันฯ ↓	15 วัน	สรุปรายงานผลการสำรวจ ความพึงพอใจ เสนอ คณะกรรมการสถาบันฯ		1. จนท.สบผ. 2. ทน.สบผ. 3. ทน.ฝกพ.
10.	ไม่เห็นชอบ นำเสนอ รายงานสรุปผลวิเคราะห์ การให้บริการของสถาบันฯ ต่อ คณะกรรมการสถาบันฯ ↓ เห็นชอบ	3 วัน	คณะกรรมการสถาบันฯ ร่วมพิจารณาเห็นชอบ รายงานสรุปผลวิเคราะห์ และข้อเสนอแนะต่อการ ให้บริการของสถาบันฯ ใน ปีที่ผ่านมา		1. จนท.สบผ. 2. ทน.สบผ. 3. ทน.ฝกพ.
11.	แจ้งผู้เกี่ยวข้องปรับปรุงการ ให้บริการและรายงานผลการ ปรับปรุงต่อที่ประชุมกลุ่มผู้ใช้ ประจำปี ↓	3 เดือน	ประสานงานผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินงานปรับปรุงการ ให้บริการ และรายงานผล การปรับปรุงต่อที่ประชุม กลุ่มผู้ใช้ประจำปี		1. จนท.สบผ. 2. ทน.สบผ. 3. ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

	มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedures : SOPs) กระบวนการ: สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถาบันฯ	รหัส: BDSD-04-02 แก้ไขครั้งที่: 0 วันที่ประกาศใช้: 11 ก.พ. 64 หน้าที่ 6 จาก 6 หน้า
หน่วยงานที่รับผิดชอบส่วนบริการผู้ใช้	ผู้จัดทำ: <u>นางสาวสิริดาภัทร รอดไทย</u> ผู้ทบทวน: <u>ดร.สุทธิพงษ์ วรรณไพบูลย์</u>	ผู้อนุมัติ: <u>นางระวีวรรณ เลิศสุขสมบัติ</u>

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	กฎหมาย/ เอกสารอ้างอิง	ผู้รับผิดชอบ
12.	รายงานผลสรุปโครงการสำรวจ ความพึงพอใจประจำปี ↓	1 วัน	รายงานผลสรุปโครงการสำรวจความพึงพอใจประจำปีต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สนผ. และ สพอ. และกรอกข้อมูลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ผ่านทาง www.slri.or.th/ITA		1. จนท.สบผ. 2. ทน.สบผ.
13	สิ้นสุด				

7. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง/คู่มือที่เกี่ยวข้อง

7.1 แบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 3 ชุด ได้แก่

- 1) แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการแสงซินโครตรอน สถานีทดลองและเครื่องมือของสถาบันฯ
- 2) แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของภาคเอกชนของสถาบันฯ
- 3) แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการอบรมเชิงปฏิบัติการของสถาบันฯ

7.2 รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจประจำปี