

รายงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555

ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้

สำนักงานสถิติแห่งชาติ และ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ



สำนักงานสถิติแห่งชาติ

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

รายงานผลการสำรวจฉบับนี้ ใช้สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเท่านั้น
ห้ามมิให้นำไปเผยแพร่ต่อโดยไม่ได้รับอนุญาต

คำนำ

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้ดำเนินการให้ส่วนราชการ จังหวัด และสถาบันอุดมศึกษา จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการและมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการมาตั้งแต่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 เป็นต้นมา เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 24 มกราคม พ.ศ. 2554 เห็นควรบูรณาการระบบการติดตามและประเมินผลภาครัฐให้มีความเป็นเอกภาพ ลดความซ้ำซ้อนและภาระงาน เอกสาร เพื่อปรับปรุงตัวชี้วัดให้มุ่งเน้นการวัดเฉพาะผลการดำเนินงานที่สำคัญและจำเป็น จึงได้กำหนดกรอบ การประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเป็น 2 มิติ คือ มิติภายนอก และมิติภายใน สำหรับมิติภายนอก การประเมินคุณภาพ กำหนดให้มีตัวชี้วัด “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ” สำนักงาน ก.พ.ร. จึงกำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยผู้ประเมินอิสระจากภายนอก

สำนักงานสถิติแห่งชาติ ในฐานะผู้ประเมินอิสระได้ให้ความร่วมมือกับสำนักงาน ก.พ.ร. ทำการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการ จังหวัด และสถาบันอุดมศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. จะนำผลของการสำรวจนี้ไปใช้ในการประเมินผล การปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ และเพื่อให้หน่วยงานนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุง แก้ไขการให้บริการ ให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนได้รับความสะดวกและมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเพิ่มขึ้น

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

สำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้ให้ความร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ซึ่ง ก.พ.ร. โดยคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ได้พิจารณาคัดเลือกงานบริการ 3 งาน คือ งานรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้ การบริการข้อมูลการส่งเสริมกิจการฮัจญ์ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ และการช่วยเหลือเยียวยาผู้ได้รับความเสียหายและผู้ได้รับผลกระทบจากการกระทำของเจ้าหน้าที่รัฐอันสืบเนื่องจากสถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ในการสำรวจครั้งนี้ สำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้ทำการสำรวจ 2 ส่วน คือ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ และความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไปที่มีารับบริการของศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ ระหว่างวันที่ 1- 31 สิงหาคม พ.ศ. 2555 สรุปประเด็นที่สำคัญได้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของงานบริการทั้ง 3 งาน คะแนนจากการสำรวจคิดเป็น 4.2004 คะแนน หรืออยู่ที่ร้อยละของคะแนน 84.01 ซึ่งจำแนกในแต่ละงานบริการได้ ดังนี้

1.1 งานรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้ อยู่ที่ร้อยละของคะแนน 86.40 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด

1.2 การบริการข้อมูลการส่งเสริมกิจการฮัจญ์ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ อยู่ที่ร้อยละของคะแนน 85.73 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด

1.3 การช่วยเหลือเยียวยาผู้ได้รับความเสียหายและผู้ได้รับผลกระทบจากการกระทำของเจ้าหน้าที่รัฐอันสืบเนื่องจากสถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ อยู่ที่ร้อยละของคะแนน 79.89 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด

2. ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในภาพรวมของงานบริการทั้ง 3 งาน คะแนนจากการสำรวจคิดเป็น 4.1340 คะแนน หรืออยู่ที่ร้อยละของคะแนน 82.68 ซึ่งจำแนกในแต่ละงานบริการได้ ดังนี้

2.1 งานรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้ อยู่ที่ร้อยละของคะแนน 86.09 โดยมีความเชื่อมั่นในประเด็นการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมากที่สุด

2.2 การบริการข้อมูลการส่งเสริมกิจการฮัจญ์ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ อยู่ที่ร้อยละของคะแนน 83.51 โดยมีความเชื่อมั่นในประเด็นการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมากที่สุด

2.3 การช่วยเหลือเยียวยาผู้ได้รับความเสียหายและผู้ได้รับผลกระทบจากการกระทำของเจ้าหน้าที่รัฐอันสืบเนื่องจากสถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ อยู่ที่ร้อยละของคะแนน 78.43 โดยมีความเชื่อมั่นในประเด็นการเกิดประโยชน์สุขของประชาชนมากที่สุด

เมื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ ร้อยละ 84.01 เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร. แล้วได้เท่ากับ 4.8020 คะแนน