

# รายงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556

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 เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 24 มกราคม พ.ศ. 2554 เห็นควรบูรณาการ ระบบการติดตามและประเมินผลภาครัฐให้มีความเป็นเอกภาพ ลดความซ้ำซ้อนและภาระงานเอกสาร เพื่อปรับปรุง ตัวชี้วัดให้มุ่งเน้นการวัดเฉพาะผลการดำเนินงานที่สำคัญและจำเป็น จึงได้กำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติ ราชการของส่วนราชการเป็น 2 มิติ คือ มิติภายนอก และมิติภายใน สำหรับมิติภายนอก การประเมินคุณภาพ กำหนดให้มีตัวชี้วัด “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ” สำนักงาน ก.พ.ร. จึงกำหนดให้มีการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยผู้ประเมินอิสระจากภายนอก

สำนักงานสถิติแห่งชาติ ในฐานะผู้ประเมินอิสระได้ให้ความร่วมมือกับสำนักงาน ก.พ.ร. ทำการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการ จังหวัด และสถาบันอุดมศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. จะนำผลของการสำรวจนี้ไปใช้ในการประเมินผลการ ปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ และเพื่อให้หน่วยงานนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุง แก้ไขการให้บริการให้มี คุณภาพดียิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนได้รับความสะดวกและมีความพึงพอใจต่อการได้รับการเพิ่มขึ้น

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

สำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้ให้ความร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ซึ่งสำนักงาน ก.พ.ร. โดย คณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ได้พิจารณาคัดเลือก งานบริการ 3 งาน คือ การช่วยเหลือเยียวยาผู้ได้รับความเสียหายและผู้ได้รับผลกระทบจากการกระทำของเจ้าหน้าที่รัฐ อันสืบเนื่องจากสถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดชายแดนภาคใต้ และการบริการข้อมูลการส่งเสริมกิจการฮัจญ์ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ในการสำรวจครั้งนี้ สำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการ โดยการเก็บ รวบรวมข้อมูลจากประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไปที่มาใช้บริการของศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ ระหว่างเดือนกรกฎาคม - กันยายน 2556 สรุปประเด็นที่สำคัญได้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของงานบริการทั้ง 3 งาน คะแนนจากการสำรวจคิดเป็น 4.2568 คะแนน หรืออยู่ที่ร้อยละของคะแนน 85.13 ซึ่งจำแนกในแต่ละงานบริการได้ ดังนี้

1.1 การช่วยเหลือเยียวยาผู้ได้รับความเสียหายและผู้ได้รับผลกระทบจากการกระทำของเจ้าหน้าที่รัฐ อันสืบเนื่องจากสถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ อยู่ที่ร้อยละของคะแนน 79.97 โดยมี ความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด

1.2 งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้ อยู่ที่ร้อยละของ คะแนน 87.92 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด

1.3 การบริการข้อมูลการส่งเสริมกิจการฮัจญ์ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ อยู่ที่ร้อยละของคะแนน 87.90 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด

เมื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของศูนย์อำนวยการบริหาร จังหวัดชายแดนภาคใต้ ร้อยละ 85.13 เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร. แล้วได้ เท่ากับ 5.0000 คะแนน