

รายละเอียดตัวชี้วัด “ความพึงพอใจของผู้รับบริการ” (ฉบับปรับปรุงวันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2559)

มิติภายนอก : การประเมินคุณภาพ

ตัวชี้วัดที่ 2 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

น้ำหนัก : ร้อยละ 10

วัตถุประสงค์ :

เพื่อสะท้อนผลการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และนำผลสำรวจมาเพื่อยกระดับและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

คำอธิบาย :

- ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการผู้ให้บริการ) หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ

- พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของจังหวัด โดยสำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมมือกับสำนักงานสถิติแห่งชาติในการดำเนินการสำรวจ

- ประเด็นสำคัญที่จะใช้ในการสำรวจ เช่น ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น

- งานบริการที่จะสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ งานบริการที่จังหวัดดำเนินการแล้วเสร็จ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด จำนวน 3 งานบริการ คือ

- 1) งานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- 2) งานบริการข้อมูลข่าวสาร/บริการให้คำปรึกษา
- 3) งานบริการเบ็ดเสร็จ/บริการส่งต่อ

- คำจำกัดความงานบริการที่จะสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- 1) **งานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง งานที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องที่ประชาชนบอกเล่าหรือแจ้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ไม่ว่าจะผ่านทางวาจา จดหมาย บันทึกลง หรือระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้ดำเนินการแล้วเสร็จ/ยุติเรื่องภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 และแจ้งให้ประชาชนผู้รับบริการทราบเรียบร้อยแล้ว โดยไม่รวมถึงกรณี ดังต่อไปนี้

- (1) เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี (ไม่มีชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ไม่มีที่อยู่ผู้ร้องเรียน หรือข้อมูลอื่นที่สามารถติดต่อได้)

- (2) เรื่องร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นไปในทางนโยบายโดยตรง ซึ่งรัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อสภา

- (3) เรื่องที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรี ในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว

- (4) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

## 2) งานบริการข้อมูลข่าวสาร/บริการให้คำปรึกษา

2.1) **งานบริการข้อมูลข่าวสาร** หมายถึง งานที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดให้บริการเกี่ยวกับสิ่งที่สื่อความหมายให้รู้เรื่องราวข้อเท็จจริง ข้อมูล หรือสิ่งใดๆ ไม่ว่าจะการสื่อความหมายนั้น จะทำได้โดยสภาพของสิ่งนั้นเองหรือผ่านวิธีการใดๆ และไม่ว่าจะได้จัดทำไว้ในรูปของเอกสาร แฟ้ม รายงาน หนังสือ แผ่นผัง แผนที่ ภาพถ่าย फिल्म การบันทึกภาพหรือเสียง การบันทึกโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือวิธีอื่นใดที่ทำให้สิ่งที่บันทึกไว้ปรากฏได้ เพื่อวัตถุประสงค์ในการให้ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อประชาชน เช่น ข้อมูลกฎหมายที่จำเป็นสำหรับประชาชน ข้อมูลงานบริการภาครัฐประเภทต่างๆ ข้อมูลข่าวสารและนโยบายสำคัญของรัฐบาล เป็นต้น

2.2) **งานบริการให้คำปรึกษา** หมายถึง กระบวนการให้ความช่วยเหลือ ติดต่อสื่อสารกันด้วยวาจาและกิริยาท่าทางโดยผู้ให้คำปรึกษา เพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนผู้รับคำปรึกษา ซึ่งเป็นผู้ขาดความรู้ มีความทุกข์หรือต้องการความช่วยเหลืออื่นใด ให้มีความรู้ความเข้าใจ และสามารถดำเนินการโดยผ่านกระบวนการต่าง ๆ และเลือกเอาวิธีการที่ได้รับการให้คำปรึกษาไปแก้ไขปัญหาของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับขั้นตอนวิธีปฏิบัติราชการ เป็นต้น

## 3) งานบริการเบ็ดเสร็จ/บริการส่งต่อ

3.1) **งานบริการเบ็ดเสร็จ** หมายถึง การให้บริการรับคำร้องหรือคำขอของประชาชนในงานบริการที่กำหนดไว้ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และเจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันที โดยไม่ต้องส่งเรื่องไปยังส่วนราชการเจ้าของเรื่อง

3.2) **งานบริการส่งต่อ** หมายถึง การให้บริการรับคำร้องหรือคำขอของประชาชนในงานบริการที่กำหนดไว้ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด แต่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จในทันที ต้องส่งเรื่องต่อไปยังผู้มีอำนาจพิจารณาของส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไป และนัดหมายให้ประชาชนผู้รับบริการมารับทราบผลการพิจารณาในภายหลัง

- **น้ำหนักของงานบริการแต่ละงานเป็นดังนี้**

งานบริการ	น้ำหนักในแต่ละงานบริการ (น้ำหนักรวมร้อยละ 10)		
	งานเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ (งานบริการที่ 1)	งานบริการข้อมูลข่าวสาร/ บริการให้คำปรึกษา (งานบริการที่ 2)	งานบริการเบ็ดเสร็จ/ บริการส่งต่อ (งานบริการที่ 3)
ร้อยละ	ร้อยละ 4	ร้อยละ 3	ร้อยละ 3

**หมายเหตุ** การกำหนดให้งานบริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีน้ำหนักมากกว่างานบริการอื่นๆ เนื่องจากเป็นภารกิจที่สะท้อนภาพการดำเนินงานในปัจจุบันของศูนย์ดำรงธรรม ประกอบกับมีจำนวนผู้ใช้บริการเป็นสัดส่วนที่มากกว่างานบริการอื่นๆ

**เกณฑ์การให้คะแนน :**

พิจารณาจากค่าเฉลี่ยของร้อยละความพึงพอใจที่สำรวจจาก 3 งานบริการ และเทียบกับระดับคะแนนตามตาราง ดังนี้

เกณฑ์	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ย	ร้อยละ 65	ร้อยละ 70	ร้อยละ 75	ร้อยละ 80	ร้อยละ 85

**แนวทางการประเมินผล :**

แนวทางการประเมินผล	
การประเมินผล	จังหวัด
<ul style="list-style-type: none"> <li>✘ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 สำนักงาน ก.พ.ร. จะใช้ผลการสำรวจความพึงพอใจจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ เป็นข้อมูลอ้างอิงเพื่อใช้ในการประเมินผล</li> <li>✘ เปรียบเทียบผลการสำรวจกับเกณฑ์การให้คะแนนของตัวชี้วัด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✘ การเตรียมการเพื่อการติดตามและประเมินผล                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ กำหนดแผนงาน ผู้รับผิดชอบ และการนำแผนไปปฏิบัติเพื่อพัฒนา/ปรับปรุงผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้</li> <li>▶ จังหวัดสามารถดำเนินการสำรวจข้อมูลผลการดำเนินงานด้วยตนเองควบคุมไปได้ เพื่อใช้ในการติดตามผลการดำเนินงาน ซึ่งเป็นการดำเนินงานภายในจังหวัด และไม่ต้องแสดงเอกสารหลักฐานประกอบการประเมินผล</li> </ul> </li> </ul>

**เงื่อนไข :**

- เป็นการวัดผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดยนับรวมสถานที่หรือจุดให้บริการที่**ได้รับการยืนยันว่าเป็นผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด**ทุกแห่ง (ซึ่งอาจเป็นการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ หรือการดำเนินงานโดยใช้ศูนย์บริการร่วมของหน่วยงานอื่นที่ทำความตกลงกันไว้ก็ได้) ทั้งนี้ ในขั้นตอนการสำรวจ สำนักงานสถิติแห่งชาติจะสุ่มสำรวจ ณ สถานที่หรือจุดให้บริการตามหลักการทางสถิติ
- การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการดำเนินการสำรวจโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างตามหลักการทางสถิติจากฐานข้อมูลเฉพาะ**ผู้รับบริการที่ได้รับบริการแล้วเสร็จ**ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 เท่านั้น **มิได้หมายถึง** ผู้รับบริการทุกรายที่ขอใช้บริการ หรือผู้รับบริการซึ่งอยู่ระหว่างรอผลการพิจารณา/ระหว่างดำเนินการ
- ขอให้จังหวัดจัดเตรียมฐานข้อมูลผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 โดยขอให้ดำเนินการ ดังนี้
  - **งานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์** โปรดจัดเตรียมข้อมูลผู้รับบริการ (ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขติดต่อ) ในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ (Excel หรือ Word) ที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ระหว่างเดือน ตุลาคม 2558 – มกราคม 2559 (ตามแบบฟอร์มที่สำนักงานสถิติแห่งชาติจะแจ้งให้ทราบต่อไป) จัดส่งให้เจ้าหน้าที่สำนักงานสถิติแห่งชาติที่จะดำเนินการประสานงานไปยังผู้รับผิดชอบในพื้นที่ โดยไม่ต้องส่งข้อมูลไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. อีก

- งานบริการข้อมูลข่าวสาร/บริการให้คำปรึกษา และ งานบริการเบ็ดเสร็จ/บริการส่งต่อ โปรเจกต์เตรียมรายละเอียดสถานที่ให้บริการ (ได้แก่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และ/หรือรายชื่อสถานที่ให้บริการอื่น (ถ้ามี)) ที่อยู่ในความรับผิดชอบของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด (ตามแบบฟอร์มที่สำนักงานสถิติแห่งชาติจะแจ้งให้ทราบต่อไป) เพื่อแจ้งต่อเจ้าหน้าที่สำนักงานสถิติแห่งชาติในขั้นตอนการสำรวจ โดยไม่ต้องส่งข้อมูลไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. อีก

สำหรับแบบฟอร์มที่จังหวัดจะต้องดำเนินการนั้น เจ้าหน้าที่สำนักงานสถิติแห่งชาติในพื้นที่จะเป็นผู้ประสานงานในการจัดส่งในระหว่างขั้นตอนการสำรวจช่วงเดือนมีนาคม – กรกฎาคม 2559

- สำนักงาน ก.พ.ร. และสำนักงานสถิติแห่งชาติขอสงวนสิทธิ์ในการยกเลิกงานบริการที่ไม่สามารถดำเนินการสำรวจความคิดเห็นได้ตามจำนวนขั้นต่ำซึ่งเพียงพอต่อการนำเสนอผล ทั้งนี้ หากมีการยกเลิกงานบริการใดงานบริการหนึ่ง จะมีแนวทางดำเนินการโดยเฉลี่ยน้ำหนักเพิ่มไปยังงานบริการที่เหลือตามสัดส่วน ดังนี้
  - กรณีตัดน้ำหนักงานบริการที่ 2 (หรืองานบริการที่ 3) จะเฉลี่ยเพิ่มไปยังงานบริการที่ 1 ร้อยละ 2 และงานบริการที่ 3 (หรืองานบริการที่ 2) อีก ร้อยละ 1
  - กรณีตัดน้ำหนักงานบริการที่ 2 และ งานบริการที่ 3 น้ำหนักของงานบริการทั้งหมดจะรวมไว้ที่งานบริการที่ 1 เป็นจำนวนรวมร้อยละ 10
- สำนักงาน ก.พ.ร. ขอสงวนสิทธิ์ในการปรับลดคะแนนตัวชี้วัดนี้ ในกรณีที่พบว่าสำนักงานสถิติแห่งชาติไม่ได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจจากผู้รับผิดชอบงานบริการภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยจะ **ปรับลดคะแนนวันละ 0.025 คะแนน** นับจากวันที่ครบกำหนดตามหนังสือของสำนักงานสถิติแห่งชาติ
- ในการกำหนดผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด ผู้ว่าราชการจังหวัดควรพิจารณามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานจังหวัดหรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเป็นผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดนี้ **มิใช่เจ้าหน้าที่ของสำนักงานสถิติจังหวัด** เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและผลการสำรวจที่ได้มีความน่าเชื่อถือ เนื่องจากสำนักงานสถิติจังหวัดจะเป็นตัวแทนของสำนักงานสถิติแห่งชาติในฐานะผู้ดำเนินการสำรวจอิสระในพื้นที่ (Third Party) ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด

หน่วยงานผู้รับผิดชอบหลัก : กองติดตามและประเมินผลการพัฒนาระบบราชการ สำนักงาน ก.พ.ร.

ชื่อผู้รับผิดชอบ	หมายเลขติดต่อ
1. นางสาวณัฐชยา เครือหงส์ 2. นายยุทธชัย อินปา 3. นางสาวสุภาภรณ์ ชัยศักดิ์ศรี 4. นางสาวปณิตา ปณิตานธรรม	โทร. 0 2356 9999 ต่อ 8825, 8897, 8867, 8861 โทรสาร 0 2281 8279 Email : me_opdc@opdc.go.th

**ซักซ้อมขั้นตอนการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559**

**สำนักงาน ก.พ.ร.**

**จังหวัด**

