

ด่วนที่สุด

ที่ นร 1201/1802



วันที่	15 พ.ย. 2559
เลขที่รับ	16057

สำนักงาน ก.พ.ร.

ถนนพิษณุโลก กทม. 10300

11 พฤศจิกายน 2559

สำนักงานจังหวัด

เรื่อง รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

เลขรับที่ ๗๑๗

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดนครปฐม

วันที่ ๑๕ พ.ย. ๒๕๕๙

อ้างถึง หนังสือสำนักงาน ก.พ.ร. ด่วนที่สุด ที่ นร 1200/ว3 ลงวันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2559

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 จำนวน 1 ฉบับ

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักงาน ก.พ.ร. ได้แจ้งรายละเอียดตัวชี้วัด “ความพึงพอใจของผู้รับบริการ” ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 และได้มอบให้สำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นผู้สำรวจความพึงพอใจในงานบริการ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

บัดนี้ สำนักงานสถิติแห่งชาติได้จัดทำรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ของจังหวัดเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ทั้งนี้ ขอให้จังหวัดสอบทานความถูกต้องของรายงานและผลการประเมินอย่างละเอียด กรณีที่จังหวัดพบความคลาดเคลื่อนของเนื้อหาและต้องการทักท้วงผลการประเมิน กรุณาแจ้งผลการสอบทานและประเด็นทักท้วง ภายในวันที่ 25 พฤศจิกายน 2559 หากพ้นกำหนดดังกล่าว สำนักงาน ก.พ.ร. จะถือว่าจังหวัดเห็นชอบกับรายงานดังกล่าว และสำนักงาน ก.พ.ร. จะได้จัดทำเป็นรายงานฉบับสมบูรณ์จัดส่งให้จังหวัดใช้ประโยชน์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายนครเชตต์ สุทธิปริดา)

รองเลขาธิการ ก.พ.ร.

ปฏิบัติราชการแทนเลขาธิการ ก.พ.ร.

กองติดตามและประเมินผลการพัฒนาระบบราชการ

โทร. 0 2356 9999 ต่อ 8861

โทรสาร 0 2281 8279

รายงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

จังหวัดนครปฐม

สำนักงานสถิติแห่งชาติ และ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ



สำนักงานสถิติแห่งชาติ



คำนำ

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้ดำเนินการให้ส่วนราชการ และจังหวัด จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการและมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 เป็นต้นมา เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2546 และ 24 มกราคม พ.ศ. 2554 ซึ่งกำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการและมีตัวชี้วัด “ความพึงพอใจของผู้รับบริการ” โดยรัฐบาลและ คณะรักษาความสงบแห่งชาติได้ให้ความสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้การปฏิบัติงาน ของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอน การปฏิบัติงานและประชาชนได้รับความพึงพอใจ ด้วยการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดขึ้น สำนักงาน ก.พ.ร. จึงกำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยผู้ประเมินอิสระจากภายนอก ในงานบริการของศูนย์ ดำรงธรรมจังหวัด จำนวน 3 งานบริการ คือ งานบริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ งานบริการข้อมูลข่าวสาร/บริการ ให้คำปรึกษา และงานบริการเบ็ดเสร็จ/บริการส่งต่อ

สำนักงานสถิติแห่งชาติ ในฐานะผู้ประเมินอิสระได้ให้ความร่วมมือกับสำนักงาน ก.พ.ร. ทำการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการ และจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. จะนำผลของการสำรวจนี้ไปใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ และเพื่อให้จังหวัดนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุง แก้ไขการให้บริการให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนได้รับ ความสะดวกและมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเพิ่มขึ้น

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

สำนักงานสถิติแห่งชาติได้ให้ความร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 โดย ก.พ.ร. ได้เห็นชอบการคัดเลือกงานบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดที่จะสำรวจความพึงพอใจ ซึ่งประกอบด้วย 3 งานบริการหลัก ได้แก่ งานบริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ งานบริการข้อมูลข่าวสาร/บริการให้คำปรึกษา และงานบริการเบ็ดเสร็จ/บริการส่งต่อ

สำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด (ได้แก่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และ/หรือสถานที่ให้บริการอื่น ที่อยู่ในความรับผิดชอบของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ไม่รวมหน่วยเคลื่อนที่) จังหวัดนครปฐม ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน - 25 กรกฎาคม พ.ศ. 2559 สรุปประเด็นที่สำคัญได้ ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของงานบริการทั้ง 3 งานบริการ คะแนนจากการสำรวจ เท่ากับ 4.0031 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละของคะแนนเท่ากับ 80.06 ซึ่งจำแนกในแต่ละงานบริการได้ ดังนี้

1. งานบริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ร้อยละของคะแนนเท่ากับ 71.34 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด

2. งานบริการข้อมูลข่าวสาร/บริการให้คำปรึกษา ร้อยละของคะแนนเท่ากับ 82.52 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด

3. งานบริการเบ็ดเสร็จ/บริการส่งต่อ ร้อยละของคะแนนเท่ากับ 89.24 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด

เมื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของจังหวัดนครปฐม ร้อยละ 80.06 เปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนของสำนักงาน ก.พ.ร. แล้ว จะได้คะแนนผลการประเมินเท่ากับ 4.0120 คะแนน