

ที่ นศ ๐๐๑๘.๑/ ว ๑๐๕

ที่ทำการปกครองจังหวัดนครศรีธรรมราช
ศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช
ถนนราชดำเนิน นศ ๘๐๐๐๐

๑๕ พฤษภาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ตัวชี้วัดร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. รายละเอียดตัวชี้วัดตามกรอบการประเมินการปฏิบัติราชการ
ปีงบประมาณ ๒๕๕๖ จำนวน ๑ ชุด
๒. คำรับรองการปฏิบัติราชการ ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
ปีงบประมาณ ๒๕๕๖ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยที่ทำการปกครองจังหวัดนครศรีธรรมราช ได้รับแจ้งจากจังหวัดว่า สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งรายละเอียดตัวชี้วัดตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของจังหวัด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๖ เพื่อให้จังหวัดใช้ประกอบ โดยพิจารณาจากการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยกำหนด ตัวชี้วัดที่ ๕ "ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ" จากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งสำนักงานสถิติแห่งชาติ เป็นผู้ดำเนินการสำรวจ ในปีงบประมาณ ๒๕๕๖ จำนวน ๕ งานบริการ ซึ่งที่ทำการปกครองจังหวัดนครศรีธรรมราช รับผิดชอบคือ งานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร (ที่ว่าการอำเภอ)

เพื่อให้การปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๖ ตัวชี้วัดร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุเป้าหมายในระดับสูงสุด จึงขอให้อำเภอดำเนินการ ดังนี้

๑ ศึกษารายละเอียดตัวชี้วัด เกณฑ์การให้คะแนน เงื่อนไข และการสำรวจความพึงพอใจงานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร (ที่ว่าการอำเภอ) ทราบรายละเอียดและดำเนินงานตามตัวชี้วัดรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑

๒. เนื่องจากตัวชี้วัดนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดเป็นตัวชี้วัดระดับกระทรวงของกระทรวงมหาดไทย โดยนำค่าเฉลี่ยผลการให้บริการประชาชนในพื้นที่ ๗๖ จังหวัด รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒ จากการประสานงานสำนักงานสถิติแห่งชาติ จะสุ่มสัมภาษณ์ผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร ช่วงเดือน มิถุนายน – กรกฎาคม ๒๕๕๖ โดยเน้นงานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร (ที่ว่าการอำเภอ)

-/ ดังนั้น.....

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานตามตัวชี้วัดดังกล่าว เป็นไปตามเป้าหมายและผลคะแนนอยู่ในเกณฑ์ดี จึงขอให้อำเภอกำกับดูแลส่งเสริมและพัฒนางานบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยอาจปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ การอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน การจัดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายศิริพัฒ พัฒกุล)
ปลัดจังหวัดนครศรีธรรมราช

กลุ่มงานปกครอง
โทร./โทรสาร ๐-๗๕๓๕-๖๑๓๓,๐-๗๕๓๑-๐๐๙๖
www.pokkrongnakhon.com

<u>การประเมินคุณภาพ</u>

ตัวชี้วัดที่ 5 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

น้ำหนัก : ร้อยละ 8

คำอธิบาย :

- ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากจังหวัด
- พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของจังหวัด โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นผู้ดำเนินการสำรวจ
- การสำรวจประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ดังนี้
  1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
  2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
  3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
  4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
  5. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ
- งานบริการที่กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 จำนวน 5 งานบริการ โดยกำหนดน้ำหนักเฉลี่ยเท่ากันในแต่ละงานบริการ ดังนี้
  1. งานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร
  2. งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม
  3. งานบริการผู้ป่วยนอก
  4. งานบริการจัดหางาน
  5. งานถ่ายทอดความรู้และให้บริการทางการเกษตร

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
65	70	75	80	85

เงื่อนไข :

1. ประเด็นข้อสังเกตของผู้ประเมิน จะนำมาใช้ประกอบการพิจารณาปรับคะแนน
2. กรณีงานบริการที่ถูกคัดเลือกมีจุดให้บริการหลายแห่ง ผู้ประเมินขอสงวนสิทธิ์ ในการสุ่มจุดบริการในการสำรวจความพึงพอใจ

เหตุผล :

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ :สำนักติดตามและประเมินผลการพัฒนาระบบราชการ สำนักงาน ก.พ.ร.

ผู้รับผิดชอบ	หมายเลขโทรศัพท์
1. นางสาววิตรี เพ็งผาสุข	0 2356 9999 ต่อ 8867
2. นางสาวอุษา ปัญญาวดี	0 2356 9969

ประเด็นยุทธศาสตร์/ภารกิจหลัก	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เป้าหมายปี 2556	ข้อมูลพื้นฐาน (Baseline data)			เกณฑ์การให้คะแนน					หมายเหตุ
					2553	2554	2555	1	2	3	4	5	
		1.1.6 รายได้ครัวเรือน (ทั้งประเทศ) เพิ่มขึ้น	5				63,175 บาท/คน/ปี (จปฐ. ปี ๒๕๕๕)			X+ 10%	X+ 15%	X+ 20%	รายได้ครัวเรือน หมายถึง รายได้ครัวเรือน (ชนบท)
		1.1.7 ระดับผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการประชาชน (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของทุกจังหวัด)	7					78.86	80.86	82.86	84.86	86.86	- ใช้ข้อมูลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของทุกจังหวัด ตั้งแต่ปี 52-54 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ตั้งเป็นค่าเป้าหมายระดับ 3 (82.86) - งานบริการที่กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 จำนวน 5 งานบริการ โดยกำหนดน้ำหนักเฉลี่ยเท่ากันในแต่ละงาน

หมายเหตุ
ตัวชี้วัดที่ ก.พ.ร. เสนอ ครม. คือ
"รายได้ครัวเรือน **(ทั้งประเทศ)** เพิ่มขึ้น"

หมายเหตุ
เกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัดที่ ก.พ.ร. เสนอ ครม. คือ

เกณฑ์การให้คะแนน				
1	2	3	4	5
		82.86	87.86 (+5)	92.86 (+10)

แต่ที่ส่วนราชการ นำเสนอ คือ +/-2

ประเด็นยุทธศาสตร์/ภารกิจหลัก	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เป้าหมาย ปี 2556	ข้อมูลพื้นฐาน (Baseline data)			เกณฑ์การให้คะแนน					หมายเหตุ
					2553	2554	2555	1	2	3	4	5	
													บริการ ดังนี้ 1. งานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร 2. งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม 3. งานบริการผู้ป่วยนอก 4. งานบริการจัดหางาน 5. งานถ่ายทอดความรู้และให้บริการทางการเกษตร
		1.1.8 ร้อยละของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลที่นำแผนชุมชนสู่การพัฒนาท้องถิ่นได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด	3		-	-	92.93 ของพื้นที่เป้าหมาย 878 แห่ง	20	25	30	35	40	- จำนวนเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมดเท่ากับ 7,775 แห่ง
		น้ำหนักรวม 1.1	34										