

## การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ของสำนักงานศาลปกครอง

๑. คณะกรรมการบริหารศาลปกครอง (ก.บ.ศป.) ในคราวประชุมครั้งที่ ๒๑ - ๙/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๒ ได้มีมติเห็นชอบแผนแม่บทศาลปกครอง ระยะ ๒๐ ปี และได้กำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานของศาลปกครองและสำนักงานศาลปกครองซึ่งต้องดำเนินการสำรวจข้อมูลจากบุคคลภายนอกองค์กร จำนวน ๔ ตัวชี้วัด ดังนี้

๑) ตัวชี้วัด “ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง” (ตัวชี้วัดเป้าประสงค์หลัก ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เป้าหมายเท่ากับร้อยละ ๙๐)

๒) ตัวชี้วัด “ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมด้านสิ่งแวดล้อมของศาลปกครอง” (ตัวชี้วัดแผนแม่บทด้านที่ ๑ การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการคดีปกครอง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เป้าหมายเท่ากับร้อยละ ๗๔)

๓) ตัวชี้วัด “ร้อยละของประชาชนที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง” (ตัวชี้วัดแผนแม่บทด้านที่ ๒ การเสริมสร้างธรรมาภิบาลในสังคม ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เป้าหมายเท่ากับร้อยละ ๘๐)

๔) ตัวชี้วัด “ร้อยละของประชาชนผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศาลปกครอง” (ตัวชี้วัดแผนแม่บทด้านที่ ๔ การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เป้าหมายเท่ากับร้อยละ ๘๐)

การสำรวจข้อมูลจากบุคคลภายนอกเพื่อจัดเก็บข้อมูลประกอบตัวชี้วัดดังกล่าวดำเนินการภายใต้โครงการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง ซึ่งได้ดำเนินการจ้างหน่วยงานภายนอก (Third Party) มาเป็นที่ปรึกษาในการสำรวจฯ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ เป็นต้นมา จนถึงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ได้ชะลอการสำรวจเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ อยู่ระหว่างดำเนินการจัดจ้างที่ปรึกษาฯ ซึ่งเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ จะได้เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ทางช่องทางต่างๆ ต่อไป

๒. หลักเกณฑ์และแนวทางการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานระดับหน่วยงานของสำนักงานศาลปกครอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มติที่ ๒ คุณภาพการให้บริการ ได้กำหนดร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป้าหมายร้อยละ ๘๐ โดยประเมินผลจากการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน โดยการประเมินจากผู้รับบริการทั้งภายนอกและภายในองค์กร เพื่อยกระดับงานบริการภาครัฐสู่ความเลิศ

ที่ประชุมผู้บริหารสำนักงานศาลปกครองได้มอบหมายให้สำนักบริหารยุทธศาสตร์กว้างกรอบแนวทางการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ นำเสนอให้ผู้บริหารสำนักงานศาลปกครองพิจารณา โดยมีกรอบแนวทางการสำรวจ ดังนี้

๑) วัตถุประสงค์ : เพื่อรับทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานศาลปกครอง

๒) ขอบเขตเนื้อหาการสำรวจ : งานด้านคดีปกครอง งานด้านสนับสนุนวิชาการคดีปกครอง งานด้านบริหารจัดการองค์กร และงานด้านฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการตามคำสั่งศาลปกครองหรือสำนักงานศาลปกครองที่ได้มอบหมาย

๓) กลุ่มเป้าหมาย : ประชาชน และบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ซึ่งขอรับบริการจากสำนักงานศาลปกครอง

๔) วิธีการสำรวจ : ดำเนินการสำรวจในรูปแบบออนไลน์หรือรูปแบบเอกสาร

๕) ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล : เดือนมิถุนายน - สิงหาคม ๒๕๖๔

๖) ข้อคำถามในการสำรวจ : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานศาลปกครอง และข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสำรวจ

.....