

ที่มาการแบ่งพื้นที่รับผิดชอบ การประเมินความพึงพอใจ อพท.

1. อพท. ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ การดำเนินงานในพื้นที่พิเศษ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ.2556 – 2559 ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดให้เป็นตัวชี้วัดบังคับให้ทุกองค์การมหาชนปฏิบัติตามเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งได้มีการดำเนินงานครบรอบการประเมินความพึงพอใจในทุกพื้นที่พิเศษ โดยมีผลการดำเนินงาน สรุปได้ดังนี้

ปีงบประมาณ	ตัวชี้วัด	หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ	ผลการ ปฏิบัติงาน
พ.ศ.2556	ระดับความสำเร็จของการใช้ผลการสำรวจความพึงพอใจเพื่อพัฒนาการให้บริการ	อพท. 1	ระดับ 5
	ร้อยละของระดับความพึงพอใจในการให้บริการพื้นที่พิเศษ	อพท. 6	ร้อยละ 93.80
		อพท. 7	ร้อยละ 92.40
พ.ศ.2557	ระดับความสำเร็จของการใช้ผลการสำรวจความพึงพอใจเพื่อพัฒนาการให้บริการ	อพท. 6	ระดับ 5
		อพท. 7	ระดับ 5
	ร้อยละของระดับความพึงพอใจในการให้บริการพื้นที่พิเศษ	อพท. 4	ร้อยละ 93.52
		อพท. 5	ร้อยละ 92.80
พ.ศ.2558	ระดับความสำเร็จการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ	อพท. 4	ระดับ 5 และ ร้อยละ 91.66
		อพท. 5	ระดับ 5 และ ร้อยละ 94.00
พ.ศ.2559	ระดับความสำเร็จการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ	อพท. 3	ระดับ 5 และ ร้อยละ 90.30
พ.ศ.2560* *สำนักงาน ก.พ.ร. เปลี่ยนเงื่อนไข การวัดผล จาก เกณฑ์ 5 ระดับ เป็นการบรรลุ ค่าเป้าหมาย	ระดับความสำเร็จการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ	อพท. 6	ร้อยละ 83.00
		อพท. 7	ร้อยละ 84.60
พ.ศ.2561	ระดับความสำเร็จการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ	อพท. 4	ร้อยละ 81.93
		อพท. 5	ร้อยละ 96.63
พ.ศ.2562	ระดับความสำเร็จการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ	อพท. 3	ร้อยละ 93.20

ปีงบประมาณ	ตัวชี้วัด	หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ	ผลการ ปฏิบัติงาน
พ.ศ.2563	ระดับความสำเร็จการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนา การให้บริการ	อพท. 6	ร้อยละ 81.60
		อพท. 7	ร้อยละ 80.20
พ.ศ.2564	ระดับความสำเร็จการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนา การให้บริการ	อพท. 4	ร้อยละ 83.40
		อพท. 5	ร้อยละ 83.40
พ.ศ.2565	ระดับความสำเร็จการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนา การให้บริการ	อพท. 3	ร้อยละ 85.82
พ.ศ.2566	ระดับความสำเร็จการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนา การให้บริการ	อพท. 6	ร้อยละ 86.00
พ.ศ.2567	ระดับความสำเร็จการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนา การให้บริการ	อพท. 7	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ

2. ปีงบประมาณ พ.ศ.2560 ที่ประชุม กพท. ได้มีมติเห็นชอบให้สำรวจประเมินผลความพึงพอใจ โดยเริ่มที่ อพท.6 และ 7 เพื่อให้เป็นไปตามรอบการประเมินของปีงบประมาณ (เนื่องจากต้องจ้างผู้ประเมินภายนอก ประเมินเพื่อความเป็นกลาง ตามที่ สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด) และกลุ่มเป้าหมายผู้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังตาราง

กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	มติจากที่ประชุมเมื่อวันที่ 8 พ.ย. 2560
ผู้รับบริการ	ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจและหน่วยงานอื่นของภาครัฐ
	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
	ชุมชนท้องถิ่น
	ภาคเอกชน (ธุรกิจการท่องเที่ยว เช่น บริษัททัวร์)
	สถาบันการศึกษา
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นักท่องเที่ยว
	ชุมชนข้างเคียง
	ประชาชนทั่วไป
	ภาคเอกชน

หมายเหตุ : จากการประชุมเชิงปฏิบัติการทบทวนผลิตภัณฑ์ ผู้รับบริการ (หมวด 3) ตามแนวทางพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 เมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2560 ได้มีการทบทวนแนวทางการจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีมติที่ประชุมเห็นชอบให้ปรับปรุงรายละเอียดของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใหม่