



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักพัฒนานโยบายและแผนฯ ส่วนประเมินผล โทร.๐๒ - ๖๑๘๒๓๒๓ ต่อ ๑๕๐๒ - ๐๕

ที่ นร ๐๒๒๐.๐๔/๑๑๕๗๕

วันที่ ๒

ตุลาคม

๒๕๕๘

เรื่อง รายงานผลการประเมินหน่วยงานสนับสนุนของกรมประชาสัมพันธ์

เรียน ผอ.สำนัก/กอง และหัวหน้าหน่วยงาน

ตามที่ สนผ. ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินผลหน่วยงานสนับสนุนของกรมประชาสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ นั้น

บัดนี้การดำเนินการประเมินผลดังกล่าว สนผ. ได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว (รายละเอียดผลการประเมินตามเอกสารแนบท้าย)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป จักขอบพระคุณยิ่ง

(นางสินีนาถ วิมุกตานนท์)

ผอ.สนผ.

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการหน่วยงานสนับสนุนของกรมประชาสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

การประเมินผลความพึงพอใจ ในครั้งนี้ กำหนดเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ ๒๔ - ๒๘ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๘ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินผลในครั้งนี้คือ แบบสอบถามที่ผู้ตอบเป็นผู้กรอกข้อมูลเอง (Self - Administrative Questionnaire) ซึ่งครอบคลุมตามประเด็นที่ต้องการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการหน่วยงานสนับสนุนของกรมประชาสัมพันธ์ เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้ประเมินผลได้นำแบบสอบถามมาตรวจความเรียบร้อยของแบบสอบถาม จากนั้นจึงนำมาลงรหัสข้อมูล (Data Coding) แล้วจึงนำข้อมูลที่ได้ไปประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อวิเคราะห์ค่าทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายตัวแปรต่าง ๆ

การแปลความหมายระดับความพึงพอใจใช้เกณฑ์ ดังนี้

<u>ค่าเฉลี่ย</u>	<u>การแปลความ</u>
๔.๒๑ - ๕.๐๐	พึงพอใจมากที่สุด
๓.๔๑ - ๔.๒๐	พึงพอใจมาก
๒.๖๑ - ๓.๔๐	พึงพอใจปานกลาง
๑.๘๑ - ๒.๖๐	พึงพอใจน้อย
๑.๐๐ - ๑.๘๐	พึงพอใจน้อยที่สุด

สรุปผลการประเมิน ดังนี้

๑. สำนักพัฒนานโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์ (การถ่ายทอดเป้าหมายการปฏิบัติราชการ) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๙๒ หรือ ร้อยละ ๗๘.๔)

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ๓ ลำดับแรก คือ

- ระยะเวลาในการประชุมถ่ายทอดเป้าหมายฯ มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๗ หรือ ร้อยละ ๘๓.๔)
- การมีส่วนร่วมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการประชุมถ่ายทอดเป้าหมายฯ (ค่าเฉลี่ย ๓.๙๘ หรือ ร้อยละ ๗๙.๖)
- มีความชัดเจนในการชี้แจงและการสื่อสารในการประชุมถ่ายทอดเป้าหมายฯ สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้ (ค่าเฉลี่ย ๓.๙๔ หรือ ร้อยละ ๗๘.๘)

ส่วนประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ

- การจัดทำเอกสาร และเรียบเรียงเนื้อหา มีความสะดวกเหมาะสมในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย ๓.๗๗ หรือ ร้อยละ ๗๕.๔)

๒. สำนักงานเลขานุการกรม (งานสารบรรณ) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๘๔ หรือ ร้อยละ ๗๖.๘)

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ๓ ลำดับแรก คือ

- ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรีและจิตบริการ (ค่าเฉลี่ย ๓.๙๐ หรือ ร้อยละ ๗๘.๐)
- คุณภาพการให้บริการโดยรวม (ค่าเฉลี่ย ๓.๘๙ หรือ ร้อยละ ๗๗.๘)
- ผู้ให้บริการมีความรอบรู้ในระเบียบ และงานที่ทำ (ค่าเฉลี่ย ๓.๘๘ หรือ ร้อยละ ๗๗.๖)

ส่วนประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ

- มีการทำงานเป็นทีม สามารถทำงานแทนกันได้ (ค่าเฉลี่ย ๓.๗๑ หรือ ร้อยละ ๗๔.๒)

๓. กองการเจ้าหน้าที่ (การอนุมัติเดินทางไปราชการต่างประเทศ) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๘๗ หรือ ร้อยละ ๗๗.๔)

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ๓ ลำดับแรก คือ

- ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ มีสัดส่วนเท่ากับ ได้รับเอกสารในการให้บริการครบถ้วน เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย ๓.๙๓ หรือ ร้อยละ ๗๘.๖)

- การตอบข้อซักถามและให้คำปรึกษาแนะนำ (ค่าเฉลี่ย ๓.๙๒ หรือ ร้อยละ ๗๘.๔)

ส่วนประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ

- มีขั้นตอนในการให้บริการคล่องตัวไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย ๓.๗๗ หรือ ร้อยละ ๗๕.๔)

๔. หน่วยตรวจสอบภายใน (การเงิน บัญชี และพัสดุ) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๘๒ หรือ ร้อยละ ๗๖.๔)

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ๓ ลำดับแรก คือ

- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย ๓.๙๒ หรือ ร้อยละ ๗๘.๔)
- การนัดหมายและส่งหนังสือแจ้งเข้าตรวจสอบกับหน่วยรับตรวจอย่างเป็นทางการ มีสัดส่วนเท่ากับการให้คำแนะนำ คำปรึกษา เกี่ยวกับกฎหมาย ข้อบังคับ มติคณะรัฐมนตรีฯ ที่เกี่ยวข้องกับการเงิน บัญชี และพัสดุ และ/หรือ การวางมาตรการเพื่อป้องกันการสูญหายทรัพย์สินของทางราชการ และ/หรือ การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจ (ค่าเฉลี่ย ๓.๘๕ หรือ ร้อยละ ๗๗.๐)

ส่วนประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ

- มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาใช้ในการให้บริการ เช่น E-Mail / Website / Line / Facebook (ค่าเฉลี่ย ๓.๗๐ หรือ ร้อยละ ๗๔.๐)

๕. กองคลัง (บริการด้านพัสดุ) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๗๒ หรือ ร้อยละ ๗๔.๔)

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ๓ ลำดับแรก คือ

- มีช่องทางให้เลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ โทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย ๓.๘๓ หรือ ร้อยละ ๗๖.๖)
- มีความสะดวกในการใช้ช่องทางติดต่อประสานงาน (ค่าเฉลี่ย ๓.๘๐ หรือ ร้อยละ ๗๖.๐)
- บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในแนวทางปฏิบัติระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานพัสดุฯ (ค่าเฉลี่ย ๓.๗๕ หรือ ร้อยละ ๗๕.๐)

ส่วนประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ

- มีความสะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา (ค่าเฉลี่ย ๓.๖๔ หรือ ร้อยละ ๗๒.๘)

๖. กองกฎหมายและระเบียบ(ด้านคำปรึกษาด้านกฎหมายและระเบียบ) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๗๔ หรือ ร้อยละ ๗๔.๘)

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ๓ ลำดับแรก คือ

- ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถและขั้นตอนที่ถูกต้องตามกฎหมายและระเบียบ (ค่าเฉลี่ย ๓.๘๘ หรือ ร้อยละ ๗๗.๖)

- ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ เต็มใจช่วยเหลือ มีจิตบริการ (ค่าเฉลี่ย ๓.๘๕ หรือ ร้อยละ ๗๗.๐)
- ผู้รับบริการสามารถนำคำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่ได้รับไปใช้ให้เกิดประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย ๓.๘๑

หรือ ร้อยละ ๗๖.๒)

ส่วนประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ

- การให้บริการทางเว็บบอร์ด (ค่าเฉลี่ย ๓.๖๐ หรือ ร้อยละ ๗๒.๐)

๗. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการประชาสัมพันธ์ (บริการด้านอินเทอร์เน็ต) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๐ หรือ ร้อยละ ๘๐)

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ๓ ลำดับแรก คือ

- ระบบสารสนเทศช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๐ หรือ ร้อยละ ๘๒.๐)
- ข้อมูลสารสนเทศมีความทันสมัย ถูกต้อง เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๕ หรือ ร้อยละ ๘๑.๐)
- รูปแบบและสีสรรเว็บไซต์อินเทอร์เน็ต กปส. เหมาะสม ดูง่ายและสบายตา (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๓

หรือ ร้อยละ ๘๐.๖)

ส่วนประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ

- ความครบถ้วนของเอกสารแนะนำหรือคู่มือการใช้ระบบสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย ๓.๙๒ หรือ

ร้อยละ ๗๘.๔)

๘. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (การให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับคำรับรองการปฏิบัติราชการ) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๗๕ หรือ ร้อยละ ๗๕.๐)

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ๓ ลำดับแรก คือ

- ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย ๓.๘๘ หรือ ร้อยละ ๗๗.๖)
- มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ มีสัดส่วนเท่ากับ ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บบอร์ด และจดหมายข่าว (ค่าเฉลี่ย ๓.๘๔ หรือ ร้อยละ ๗๖.๘)

ส่วนประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ

- เว็บไซต์ของ กพร. มีความสวยงาม ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสามารถเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่นที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย ๓.๖๖ หรือ ร้อยละ ๗๓.๒)
