



บันทึกข้อความ

สนค. 1160	
เลขที่ 1196	วสท. 0944
วันที่ 8 มี.ค. 2562	
ผู้รับ	นท

ส่วนราชการ สำนักพัฒนาโยบายและแผนฯ ส่วนประเมินผล โทร. ๐ ๒๖๑๘ ๒๓๒๓ ต่อ ๑๕๐๕

ที่ นร ๐๒๒๐.๐๔/ ๙๕๑

วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๒

เรื่อง สรุปรายงานการประเมินผลความพึงพอใจผู้รับบริการหน่วยงานของกรมประชาสัมพันธ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

เรียน อปส.

ข้อเท็จจริง

สนผ. ได้ดำเนินโครงการพัฒนากระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ กรมประชาสัมพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๘ - ๒๕๖๑ กิจกรรมประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการหน่วยงานของกรมประชาสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน กรมประชาสัมพันธ์ กำหนดกลุ่มเป้าหมายเป็นบุคลากรสังกัดกรมประชาสัมพันธ์ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

การดำเนินการ

เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมบรรลุวัตถุประสงค์ สนผ. ได้ดำเนินการ ดังนี้

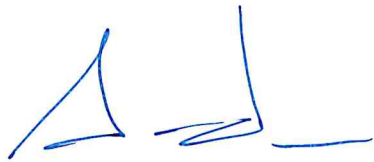
- จัดทำ ร่าง แบบประเมินและแจ้งให้หน่วยงานให้บริการของกรมประชาสัมพันธ์ตรวจสอบความถูกต้องรวมทั้งระบุงานการให้บริการที่ดำเนินการในปัจจุบันของแต่ละหน่วยงาน
- ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสำรวจออนไลน์ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต กรมประชาสัมพันธ์ ระหว่างวันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๑ - ๙ มกราคม ๒๕๖๒ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว มีผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งสิ้น ๔๙๓ ตัวอย่าง ผลการประเมิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกหน่วยงาน ทั้งนี้ สนผ. ได้สรุปสาเหตุของความพึงพอใจ ประเภทการให้บริการที่กลุ่มตัวอย่างระบุ (รายละเอียดตามเอกสารแนบ) และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวมของแต่ละหน่วยงาน ดังนี้

หน่วยงาน	ผลการประเมิน
สำนักพัฒนาโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์	(ค่าเฉลี่ย 2.81 หรือ ร้อยละ 70.25)
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการประชาสัมพันธ์	(ค่าเฉลี่ย 3.00 หรือ ร้อยละ 75.00)
กองคลัง	(ค่าเฉลี่ย 2.81 หรือ ร้อยละ 70.25)
กองการเจ้าหน้าที่	(ค่าเฉลี่ย 2.90 หรือ ร้อยละ 72.50)
กองกฎหมายและระเบียบ	(ค่าเฉลี่ย 2.80 หรือ ร้อยละ 70.00)
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	(ค่าเฉลี่ย 2.75 หรือ ร้อยละ 68.75)
หน่วยตรวจสอบภายใน	(ค่าเฉลี่ย 2.90 หรือ ร้อยละ 72.50)
สำนักงานเลขานุการกรม	(ค่าเฉลี่ย 2.81 หรือ ร้อยละ 70.25)
สำนักพัฒนาการประชาสัมพันธ์	(ค่าเฉลี่ย 2.77 หรือ ร้อยละ 69.25)
สำนักการประชาสัมพันธ์ต่างประเทศ	(ค่าเฉลี่ย 2.72 หรือ ร้อยละ 68.00)
สถาบันการประชาสัมพันธ์	(ค่าเฉลี่ย 2.96 หรือ ร้อยละ 74.00)
สำนักส่งเสริมและพัฒนางานเทคนิค	(ค่าเฉลี่ย 2.85 หรือ ร้อยละ 71.25)

/ข้อพิจารณา...

เรียน ผอ.สพป. ผอ.สปต. ผอ.สพท. ผอ.กกจ. ผอ.กคส.
ผอ.ศสช. ผอ.สปช. ผอ.กพร. ลนท. อดส. และ
อกร.

เพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการตามที่ อปส.
สั่งการต่อไปด้วย ท่านสามารถดาวน์โหลดสรุปผล
การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการหน่วยงาน
ของกรมประชาสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
ได้จากคิวอาร์โค้ดด้านล่างหรือทางเว็บไซต์
<http://hq.prd.go.th/plan> เลือกผลการประเมิน
โครงการ/กิจกรรม



(นางจรรยา ประสพทรัพย์)

ผอ.สนผ.

๑๕ มี.ค. ๒๕๖๒



ผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของกรมประชาสัมพันธ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ข้อพิจารณา

เพื่อให้การบริการของหน่วยงานต่าง ๆ เกิดประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เห็นควรให้หน่วยงานต่าง ๆ ดำเนินการ ดังนี้

- ๑. ศสช. กคส. กกร. กกจ. นตส. สลก. สพป. สปต. สปช. สพท. รับทราบและนำข้อมูลจากผลการประเมินไปใช้ประโยชน์เพื่อยกระดับการให้บริการ
- ๒. กพร. นำข้อมูลการประเมินไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนพัฒนา กปส.

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาขอหมายตามข้อพิจารณา ๑ - ๒ ต่อไปด้วย



(นางจริยา ประสพทรัพย์)

ผอ.สนผ.

เรียน ผอ.สนผ.
เพื่อทราบ
// ๖๖ มอช
ทบทวน ๖๖/๖๖/๖๖



(นายจรูญ ไชยสร)
รปส.

๕ มี.ค. ๒๕๖๒

ดำเนินการตามเสนอ



พลโท

(สรเสริญ แก้วกำเนิด)
รักษาราชการในตำแหน่ง อปส.

๕ มี.ค. ๒๕๖๒

ทราบ/เรียน ผอ.สนผ.

- เพื่อดำเนินการต่อไป



(นางจริยา ประสพทรัพย์)

ผอ.สนผ.

๕ มี.ค. ๒๕๖๒

สรุปประเภทการใช้บริการที่กลุ่มตัวอย่างขอใช้บริการมากที่สุด และสาเหตุของความพึงพอใจในบริการ

หน่วยงาน	ประเภทการใช้บริการมากที่สุด	สาเหตุของความพึงพอใจ
สำนักพัฒนาโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์	- การจัดทำงบประมาณแผนงาน/โครงการ	- ให้ความร่วมมือในการประสานงาน สะดวก รวดเร็ว
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการประชาสัมพันธ์	- บริการระบบสารสนเทศ ระบบอินเทอร์เน็ต	- การขอรับบริการ สะดวก รวดเร็ว
กองคลัง	- ด้านการเงิน เช่น การให้คำปรึกษาทางการเงิน เงินสวัสดิการ เงินเดือน เงินยืมราชการ	- การประสานงาน เจ้าหน้าที่ให้บริการคำปรึกษา รวดเร็ว
กองการเจ้าหน้าที่	- การติดต่อเพื่อขอรับเอกสารส่วนบุคคล เช่น หนังสือรับรองเงินเดือน สำเนา ก.พ. ๗	- การประสานงาน การให้บริการเป็นกันเอง รวดเร็ว
กองกฎหมายและระเบียบ	- การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานคดีทางกฎหมาย	- การได้รับข้อมูลที่ต้องการ ชัดเจน เป็นประโยชน์
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	- การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA	- การให้บริการข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน ตรงตามต้องการ
หน่วยตรวจสอบภายใน	- การให้คำแนะนำเกี่ยวกับระบบตรวจสอบภายใน	- การให้คำแนะนำ คำปรึกษา เรื่องที่ตรวจสอบ ชัดเจน ถูกต้อง
สำนักงานเลขานุการกรม	- กองทุนสวัสดิการ	- การให้คำปรึกษา ชัดเจน ครบถ้วน
สำนักพัฒนาการประชาสัมพันธ์	- การประสานงานด้านต่าง ๆ ของโครงการประชาสัมพันธ์ในลักษณะบูรณาการ	- การประสานงาน บริการรวดเร็ว
สำนักการประชาสัมพันธ์ต่างประเทศ	- การให้คำปรึกษาประสานงานโครงการประชาสัมพันธ์ต่างประเทศ	- การให้บริการข้อมูลชัดเจนเป็นประโยชน์
สถาบันการประชาสัมพันธ์	- การให้บริการหอพัก	- การบริการด้วยความเป็นกันเอง
สำนักส่งเสริมและพัฒนางานเทคนิค	- การตรวจซ่อมบำรุง เครื่องส่งวิทยุและอุปกรณ์กระจายเสียง	- การให้บริการรวดเร็วมีประสิทธิภาพเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน