

สรุปประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร โดยการแบบประเมินฯ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ 2) ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ วัตถุประสงค์ของการประเมินเพื่อนำผลมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ระดับหน่วยงาน โดยมีระยะเวลาในการประเมินตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม – 30 มิถุนายน 2564

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

แบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ประกอบไปด้วยคำถามจำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง ระดับการปฏิบัติการ ระดับตำแหน่ง ดังแสดงในตารางที่ 1 - 7

ตารางที่ 1 จำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน (คน) | ร้อยละ |
|------|----------------------------|--------|
| ชาย | 31 | 32.63 |
| หญิง | 64 | 67.37 |
| รวม | 95 | 100 |

จากการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 1 พบว่าผู้รับบริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหารทั้งหมดเป็นบุคลากรของกรม โดยมีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 95 คน แบ่งเป็น เพศชาย จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 32.63 เพศหญิง จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 67.37

ตารางที่ 2 จำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน (คน) | ร้อยละ |
|------------------|----------------------------|--------|
| ระหว่าง 18-24 ปี | 1 | 1.05 |
| ระหว่าง 25-34 ปี | 44 | 46.32 |
| ระหว่าง 35-54 ปี | 47 | 49.47 |
| 55 ปีขึ้นไป | 3 | 3.16 |
| รวม | 95 | 100 |

จากการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 2 พบว่า ช่วงอายุที่ตอบแบบประเมินมากที่สุดอยู่ในช่วงระหว่าง 35 – 54 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 49.47 รองลงมาคือ ช่วงอายุระหว่าง 25 - 34 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 46.32 อายุ 55 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.16 และอายุระหว่าง 18 – 24 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.05 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำแนกตามการศึกษา

| ระดับการศึกษา | จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน (คน) | ร้อยละ |
|------------------|----------------------------|--------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 1 | 1.05 |
| ปริญญาตรี | 70 | 73.68 |
| ปริญญาโท | 21 | 22.11 |
| ปริญญาเอก | 3 | 1.16 |
| รวม | 95 | 100 |

จากการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 73.68 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 22.11 ระดับปริญญาเอก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.16 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.05 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำแนกตามประเภท

| ประเภท | จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------|----------------------------|--------|
| ข้าราชการ | 50 | 52.63 |
| พนักงานราชการ | 38 | 40.00 |
| ลูกจ้างประจำ/ชั่วคราว | 1 | 1.05 |
| จ้างเหมาบริการ | 6 | 6.32 |
| รวม | 95 | 100 |

จากการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 52.63 รองลงมาคือ พนักงานราชการ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 ลูกจ้างประจำ/ชั่วคราว จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.05 และจ้างเหมาบริการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.32 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำแนกตามระดับการปฏิบัติการ

| ระดับการปฏิบัติการ | จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน (คน) | ร้อยละ |
|--------------------|----------------------------|--------|
| ผู้อำนวยการ | 2 | 2.11 |
| หัวหน้ากลุ่มงาน | 14 | 14.74 |
| ผู้ปฏิบัติงาน | 79 | 83.16 |
| รวม | 95 | 100 |

จากการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 5 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นระดับผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 83.16 รองลงมาคือ หัวหน้ากลุ่มงาน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.74 และระดับผู้อำนวยการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.11 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำแนกตามระดับตำแหน่ง

| ระดับตำแหน่ง | จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------|----------------------------|--------|
| ผู้อำนวยการต้น/สูง | - | - |
| เชี่ยวชาญ | - | - |
| ชำนาญการพิเศษ | 5 | 6.00 |
| ชำนาญการ | 18 | 18.95 |
| ปฏิบัติการ | 28 | 29.47 |
| อาวุโส | - | - |
| ชำนาญงาน | 1 | 1.20 |
| ปฏิบัติงาน | 1 | 1.20 |
| พนักงานราชการ/อื่นๆ | 42 | 44.21 |
| รวม | 95 | 100 |

จากการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 6 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นพนักงานราชการ จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 44.21 ระดับปฏิบัติงาน จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 29.47 ระดับชำนาญการ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.95 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวนคนแยกรายหน่วยงานที่ตอบแบบสอบถาม

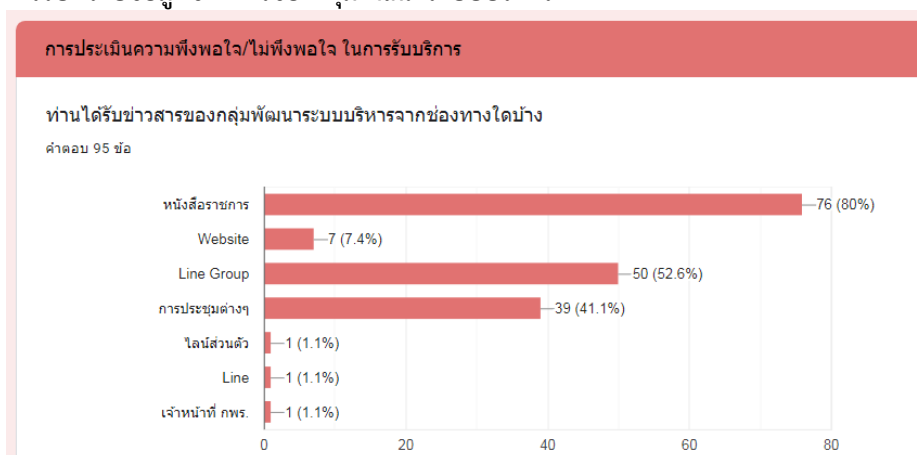
| ลำดับ | หน่วยงาน | จำนวนคน | ร้อยละ |
|-------|----------------------------------|---------|--------|
| 1 | กองวิชาการและแผนงาน | 26 | 27.37 |
| 2 | กองคุ้มครองและส่งเสริมภูมิปัญญาฯ | 13 | 13.68 |
| 3 | สำนักงานเลขาธิการกรม | 14 | 14.74 |
| 4 | สถาบันการแพทย์ไทย-จีน | 7 | 7.37 |
| 5 | โรงพยาบาลการแพทย์แผนไทยฯ | 7 | 7.37 |
| 6 | กองพัฒนายาแผนไทยและสมุนไพร | 5 | 5.26 |
| 7 | กองสมุนไพรเพื่อเศรษฐกิจ | 4 | 4.21 |
| 8 | สถาบันการแพทย์แผนไทย | 4 | 4.21 |
| 9 | กองการแพทย์ทางเลือก | 3 | 3.16 |
| 10 | กลุ่มตรวจสอบภายใน | 3 | 3.16 |
| 11 | สำนักงานการนวดไทย | 2 | 2.11 |
| 12 | กลุ่มกฎหมายและจริยธรรม | 2 | 2.11 |
| 13 | สำนักงานจัดการกัญชาและกระท่อม | 2 | 2.11 |
| 14 | สำนักงานวิจัยการแพทย์แผนไทย | 2 | 2.11 |
| 15 | สำนักงานบริหารกองทุนฯ | 1 | 1.05 |
| รวม | | 95 | 100 |

จากตารางที่ 7 พบว่า มีบุคลากรจากหน่วยงานภายในกรมที่ตอบแบบประเมินทั้งหมด 15 หน่วยงาน โดยหน่วยงานที่มีบุคลากรตอบแบบประเมินมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ กองวิชาการและแผนงาน กองคุ้มครองและส่งเสริมภูมิปัญญาฯ และสำนักงานเลขาธิการกรม คิดเป็นร้อยละ 27.37 13.68 และ 14.74 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แบบประเมินความพึงพอใจฯ ในส่วนที่ 2 แบ่งเป็น 4 ข้อคำถามดังนี้

ภาพที่ 1 ด้านการรับทราบข้อมูลข่าวสารของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

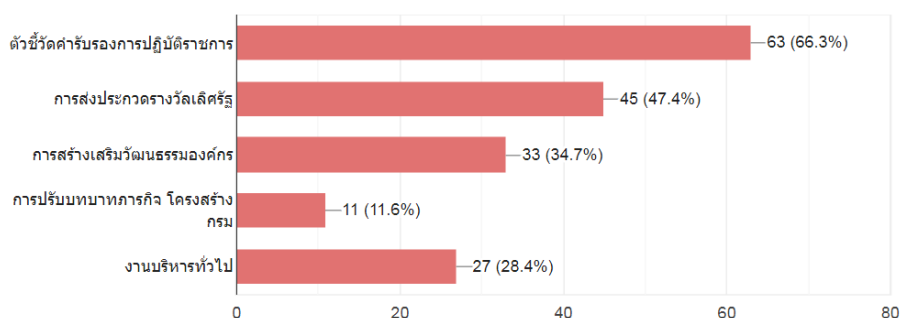


จากรูปภาพที่ 1 พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ทราบข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร จากหนังสือราชการ คิดเป็นร้อยละ 80 จาก Line group คิดเป็นร้อยละ 52.6 และจากการประชุม คิดเป็นร้อยละ 41.1 ตามลำดับ

ภาพที่ 2 เรื่องที่รับบริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ท่านเคยรับบริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหารในเรื่องใด

คำตอบ 95 ข้อ



จากภาพที่ 2 พบว่าผู้รับบริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหารส่วนใหญ่มารับบริการในเรื่องตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ คิดเป็นร้อยละ 66.3 รองลงมาคือ เรื่อง การส่งประกวดรางวัลเลิศรัฐ คิดเป็นร้อยละ 44.4 และ เรื่อง การสร้างเสริมวัฒนธรรมองค์กร คิดเป็นร้อยละ 34.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

(5=พอใจมากที่สุด 4=พอใจมาก 3=พอใจปานกลาง 2=พอใจน้อย 1=พอใจน้อยที่สุด)

| หัวข้อที่ประเมิน | จำนวน | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ผลรวม | ค่าคะแนนเฉลี่ย | ค่าร้อยละของคะแนน |
|---|-------------------|------------------|-----------|----------|--------|--------|-------------|----------------|-------------------|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | | |
| 2.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | | | | | | | | | |
| - การทักทายต้อนรับ | จำนวน การคำนวณ | 58 290 | 25 100 | 12 36 | 0 0 | 0 0 | 95 426 | 4.48 | 89.68 |
| - กิริยา มารยาท | จำนวน การคำนวณ | 58 290 | 29 116 | 8 24 | 0 0 | 0 0 | 95 430 | 4.53 | 90.53 |
| - ความพร้อมในการให้บริการ | จำนวน การคำนวณ | 52 260 | 31 124 | 12 36 | 0 0 | 1 1 | 95 416 | 4.38 | 87.58 |
| - ความรวดเร็วในการให้บริการ | จำนวน การคำนวณ | 47 235 | 32 128 | 15 45 | 0 0 | 1 1 | 95 409 | 4.31 | 86.11 |
| - การแจ้งข้อมูลความก้าวหน้าของงาน | จำนวน การคำนวณ | 37 185 | 42 168 | 14 28 | 2 4 | 0 0 | 95 399 | 4.20 | 84.00 |
| - ความถูกต้อง ความครบถ้วนของงาน | จำนวน การคำนวณ | 44 220 | 33 132 | 17 51 | 0 0 | 1 1 | 95 404 | 4.25 | 85.05 |
| - การให้คำปรึกษาแนะนำ | จำนวน การคำนวณ | 45 225 | 35 140 | 11 33 | 3 6 | 1 1 | 95 405 | 4.26 | 85.26 |
| - สภาพแวดล้อมของสถานที่ | จำนวน การคำนวณ | 53 265 | 28 112 | 14 42 | 0 0 | 0 0 | 95 419 | 4.41 | 88.21 |
| - ความยืดหยุ่นในการให้บริการ | จำนวน การคำนวณ | 46 230 | 35 140 | 12 36 | 2 4 | 0 0 | 95 410 | 4.32 | 86.32 |
| รวม | | | | | | | 4.35 | 86.97 | |

| หัวข้อที่ประเมิน | ระดับความพึงพอใจ | | | | | | ผลรวม | ค่าคะแนนเฉลี่ย | ค่าร้อยละของคะแนน |
|---|-------------------|-----------|-----------|----------|--------|--------|-----------|----------------|-------------------|
| | จำนวน | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | | |
| 2.2 ด้านการอำนวยความสะดวก | | | | | | | | | |
| - อาหารกลางวันในการจัดประชุม | จำนวน การคำนวณ | 46 230 | 36 144 | 12 36 | 1 2 | 0 0 | 95 412 | 4.34 | 86.74 |
| - อาหารว่างและเครื่องดื่มในการจัดประชุม | จำนวน การคำนวณ | 44 220 | 40 160 | 10 30 | 1 2 | 0 0 | 95 412 | 4.34 | 86.74 |
| - การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เอกสารต่างๆ | จำนวน การคำนวณ | 46 230 | 33 132 | 15 45 | 1 2 | 0 0 | 95 409 | 4.31 | 86.11 |
| รวม | | | | | | | | 4.23 | 86.53 |
| รวมทั้งหมด | | | | | | | | 4.23 | 86.75 |

จากตารางที่ 8 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มี 2 หัวข้อ

หัวข้อที่ 1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในเรื่องกิริยา มารยาทของเจ้าหน้าที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.53 รองลงมา คือ การทักทายต้อนรับของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 89.68 และเรื่อง สภาพแวดล้อมและสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 88.21 ตามลำดับ

หัวข้อที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในเรื่องอาหารกลางวันและอาหารว่างในการจัดประชุม เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 86.74 และรองลงมา คือ เรื่อง การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร และเอกสารต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 86.11 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

(5=พอใจมากที่สุด 4=พอใจมาก 3=พอใจปานกลาง 2=พอใจน้อย 1=พอใจน้อยที่สุด)

| หัวข้อที่ประเมิน | ระดับความพึงพอใจ | | | | | | ผลรวม | ค่าคะแนนเฉลี่ย | ค่าร้อยละของคะแนน |
|---------------------|-------------------|-----------|-----------|----------|--------|--------|-----------|----------------|-------------------|
| | จำนวน | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | | |
| ความพึงพอใจในภาพรวม | จำนวน การคำนวณ | 48 240 | 28 112 | 13 39 | 4 8 | 2 2 | 95 401 | 4.22 | 84.42 |
| รวม | | | | | | | | 4.22 | 84.42 |

สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร คิดเป็นร้อยละ 85.97

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. กพร. ชอบให้คนอื่นต้องร่วมมือทำงานร่วมกับ กพร. ให้สำเร็จทั้งที่หน่วยงานก็มีภารกิจที่ต้องทำเช่นกัน ขอให้เห็นอกเห็นใจในการทำงานร่วมกันบ้างในบางโอกาส
2. พัฒนาให้ดียิ่งขึ้น
3. มีการพักผ่อนย่อยรายหมวดอย่างแข็งแกร่ง มีหัวหน้าทีม/เจ้าภาพหลักตัวจริง จริงจังในการคว่ำรางวัลทุกประเภท อย่างต่อเนื่อง
4. อยากให้จัดกิจกรรมที่พบปะแลกเปลี่ยนเรียนรู้องค์กรสร้างสุข
5. นื่องๆ น่ารัก พี่ๆก็สวยแซบเวอร์
6. นื่องจ๊ะโอ๋ กับพี่โหน่ง ให้คำแนะนำ คำปรึกษาดีมากๆเลย