

สรุปผลที่สำคัญ
การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานประสานราชการ
ในพระองค์ของสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
พ.ศ. 2561



สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สรุปผลที่สำคัญ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานประสานราชการในพระองค์ ของสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

พ.ศ. 2561

1. ความเป็นมาและวัตถุประสงค์

ด้วยสำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีดำเนินการพัฒนาการปฏิบัติราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 รวมทั้งสำนักงบประมาณ กำหนดให้สำรวจและรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานประสานราชการในพระองค์ ของสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี และให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีรายงานผลการดำเนินงานของตัวชี้วัด ดังกล่าวไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. และสำนักงบประมาณ ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานประสานราชการ ในพระองค์ของสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี พ.ศ. 2561 ทั้งนี้ เพื่อรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสำรวจครั้งนี้ไปใช้ เป็นแนวทางในการปรับปรุงงานบริการของสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของ ผู้รับบริการต่อไป

2. กลุ่มรวม

กลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้รับบริการ คือ เจ้าหน้าที่กรมราชเลขาธิการในพระองค์และสำนักพระราชวัง จำนวน 20 ราย

3. คาบเวลาการปฏิบัติงานเก็บรวบรวมข้อมูล

การปฏิบัติงานเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 16 – 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2561

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

เจ้าหน้าที่ของสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี เป็นผู้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีทอแบบสอบถาม

5. ระดับการเสนอผล

เสนอผลการสำรวจภาพรวมในรูปของจำนวน ร้อยละ คะแนนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

6. การประมวลผล

การประมวลผลแบบสำรวจโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ

7. จำนวนแบบที่ได้รับกลับคืนมา

ได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ จำนวน 19 ราย จากจำนวนทั้งสิ้น 20 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 95.0

ตาราง 1 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กรมราชเลขาในการในพระองค์และสำนักพระราชวังที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ (5 คะแนนเต็ม)	คะแนนตัวชี้วัดความพึงพอใจเทียบเป็น 100 คะแนน
ภาพรวม	4.54	90.8
◆ งานขอพระราชทานยศ และโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมแต่งตั้งข้าราชการหรือบุคคลตำแหน่งต่างๆ เรื่องที่นำความกราบบังคมทูลพระกรุณา มีความถูกต้อง ครบถ้วน	4.53	90.6
◆ งานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เรื่องที่นำความกราบบังคมทูลพระกรุณา มีความถูกต้อง ครบถ้วน	4.43	88.6
◆ งานขอพระราชทานความเป็นธรรมและพระมหากรุณาในเรื่องต่างๆ ข้อมูลหรือข้อคิดเห็นที่ได้รับจากสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	4.53	90.6
◆ งานขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ เรื่องที่นำความกราบบังคมทูลพระกรุณา มีความถูกต้อง ครบถ้วน	4.53	90.6
◆ งานจัดทำพระราชสาส์นตราตั้ง – ถอน เอกอัครราชทูตฯ สัญญาบัตรตราตั้ง อนุมัติรับรองกงสุลฯ สัญญาบัตรยศและประกาศนียบัตรกำกับเครื่องราชอิสริยาภรณ์ให้แก่ชาวต่างประเทศ เอกสารถูกต้อง เรียบร้อยสวยงาม ตามธรรมเนียมปฏิบัติ	4.54	90.8
◆ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการในภาพรวม ผลการบริการในภาพรวม	4.68	93.6

8.2 ความไม่พึงพอใจ/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

จากการสำรวจครั้งนี้ เจ้าหน้าที่กรมราชเลขาธุการในพระองค์และสำนักพระราชวังฯ ที่แสดงความไม่พึงพอใจ/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่องานประสานราชการในพระองค์ของสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำนวน 19 ราย จากทั้งหมด 20 ราย ได้ให้ข้อเสนอแนะที่สำคัญ ได้แก่ พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความสำคัญในการประสานงานเร่งด่วนอย่างไม่เป็นทางการได้ สามารถประสานเป็นการภายในได้อย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ควรมีการตรวจสอบนามสกุลของผู้ตอบแบบสำรวจให้ถูกต้อง และเรื่องการขอเครื่องราชอิสริยาภรณ์ให้ชาวต่างประเทศที่เป็นทหาร เนื่องจากต้องจัดทำประวัติอย่างสมบูรณ์ที่สุดซึ่งในบางกรณีพบว่าข้อมูลมีค่อนข้างน้อย

ตาราง 3 จำนวนของเจ้าหน้าที่กรมราชเลขาธุการในพระองค์และสำนักพระราชวังที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความไม่พึงพอใจ/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการปรับปรุงงานบริการ

ความไม่พึงพอใจ/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	จำนวน
รวม	3
<ul style="list-style-type: none"> • พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความสำคัญในการประสานงานเร่งด่วนอย่างไม่เป็นทางการได้ สามารถประสานเป็นการภายในได้อย่างรวดเร็ว • เจ้าหน้าที่ควรมีการตรวจสอบนามสกุลของผู้ตอบแบบสำรวจให้ถูกต้อง • เรื่องการขอเครื่องราชอิสริยาภรณ์ให้ชาวต่างประเทศซึ่งเป็นทหาร เนื่องจากต้องจัดทำประวัติอย่างสมบูรณ์ที่สุดซึ่งในบางกรณีพบว่าข้อมูลมีค่อนข้างน้อย 	<p style="text-align: center;">1</p> <p style="text-align: center;">1</p> <p style="text-align: center;">1</p>