

สรุปผลที่สำคัญ
การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่องานประสานราชการในพระองค์
พ.ศ. 2562



สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สารบัญ

	หน้า
1. ความเป็นมา.....	3
2. วัตถุประสงค์.....	3
3. คุ้มครอง.....	3
4. คาบเวลาการปฏิบัติงานเก็บรวบรวมข้อมูล.....	3
5. ระดับการเสนอผล.....	3
6. การประมวลผล.....	3
7. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	3
8. จำนวนแบบที่ได้รับกลับคืนมา.....	3
9. สรุปผลการสำรวจ.....	4
9.1 ภาพรวมของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานประสานราชการในพระองค์.....	4
9.2 ความไม่พึงพอใจ/ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ.....	6

สรุปผลที่สำคัญ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานประสานราชการในพระองค์ พ.ศ. 2562

1. ความเป็นมา

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานประสานราชการในพระองค์ พ.ศ. 2562 ทั้งนี้ เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงงานบริการของสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี เพื่อให้ตอบสนองและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

2. วัตถุประสงค์

เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานขอพระราชทานยศ และโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมแต่งตั้งข้าราชการหรือบุคคลตำแหน่งต่าง ๆ งานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ งานขอพระราชทานความเป็นธรรมและพระมหากรุณาในเรื่องต่าง ๆ งานขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ และงานจัดทำพระราชสาส์นตราตั้ง-ถอน เอกอัครราชทูตฯ สัญญาบัตรตราตั้ง อนุมัติรับรองกงสุลฯ และประกาศนียบัตรกำกับเครื่องราชอิสริยาภรณ์ให้แก่ชาวต่างประเทศ

3. คุ่มรวม

กลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้รับบริการ คือ เจ้าหน้าที่กรมราชเลขาธิการในพระองค์ จำนวน 19 ราย

4. คาบเวลาการปฏิบัติงานเก็บรวบรวมข้อมูล

การปฏิบัติงานเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 25 กรกฎาคม-3 สิงหาคม พ.ศ. 2562

5. ระดับการเสนอผล

เสนอผลการสำรวจภาพรวมในรูปของจำนวน ร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

6. การประมวลผล

การประมวลผลโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ

7. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

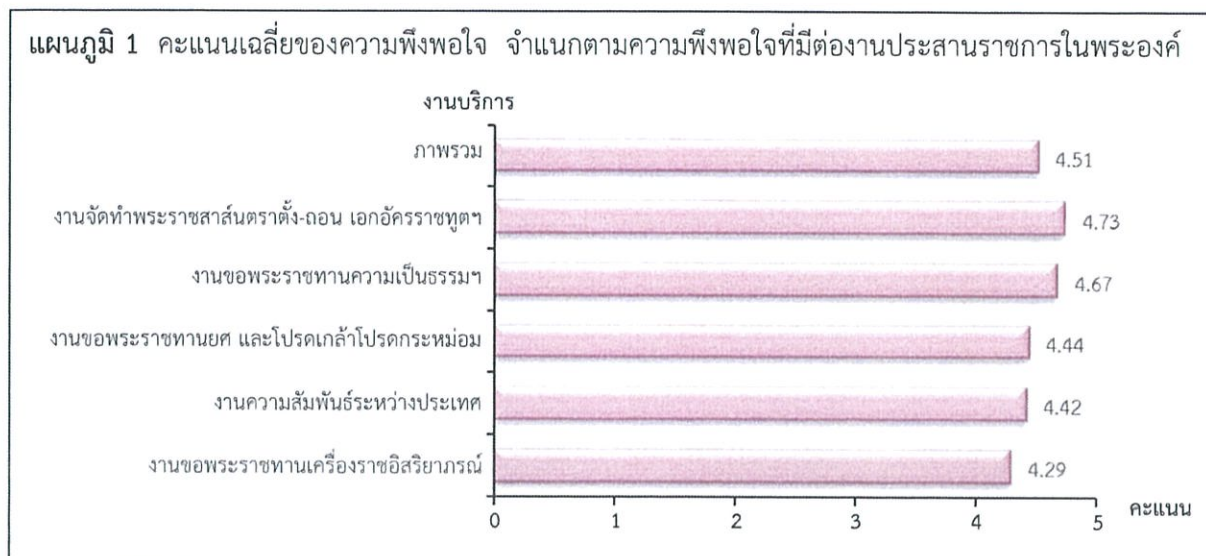
เจ้าหน้าที่ของสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี เป็นผู้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีทอตอบแบบสอบถาม

8. จำนวนแบบที่ได้รับกลับคืนมา

ได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ จำนวน 19 ราย จากจำนวนทั้งสิ้น 22 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 86.4

9. สรุปผลการสำรวจ

9.1 ภาพรวมของความพึงพอใจของผู้รับบริการตัวอย่างที่มีต่องานประสานราชการในพระองค์



ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตัวอย่างที่มีต่องานประสานราชการในพระองค์ ทั้ง 5 งานบริการที่ใช้วัดความพึงพอใจพบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานประสานราชการในพระองค์ที่คะแนนเฉลี่ย 4.51 (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) หรือคิดเป็นร้อยละ 90.2

เมื่อพิจารณาตามงานบริการ ผู้รับบริการตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานจัดทำพระราชสาส์นตราตั้ง-ถอน เอกอัครราชทูตฯ สัญญาบัตรตราตั้ง อนุมัติรับรองกงสุลฯ และประกาศนียบัตรกำกับเครื่องราชอิสริยาภรณ์ให้แก่ชาวต่างประเทศ สูงสุดที่คะแนนเฉลี่ย 4.73 (ร้อยละ 94.6) รองลงมาคือ งานขอพระราชทานความเป็นธรรมและพระมหากษัตริย์ในเรื่องต่าง ๆ ผู้รับบริการตัวอย่างมีความพึงพอใจที่คะแนนเฉลี่ย 4.67 (ร้อยละ 93.4) ส่วนงานขอพระราชทานยศ และโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมแต่งตั้งข้าราชการหรือบุคคลตำแหน่งต่าง ๆ ผู้รับบริการตัวอย่างมีความพึงพอใจที่คะแนนเฉลี่ย 4.44 (ร้อยละ 88.8) และงานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ผู้รับบริการตัวอย่างมีความพึงพอใจที่คะแนนเฉลี่ย 4.42 (ร้อยละ 88.4) ในขณะที่งานขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ผู้รับบริการตัวอย่างมีความพึงพอใจที่คะแนนเฉลี่ย 4.29 (ร้อยละ 85.8)

ตาราง 1 ร้อยละของผู้รับบริการตัวอย่าง จำแนกตามคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจที่มีต่องานประสานราชการในพระองค์

งานบริการ	คะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (5 คะแนนเต็ม)	คะแนนตัวชี้วัดความพึงพอใจ (เทียบเป็น 100 คะแนน)
ภาพรวม	4.51	90.2
❖ งานจัดทำพระราชสาส์นตราตั้ง-ถอน เอกอัครราชทูตฯ สัญญาบัตรตราตั้ง อนุมัติรับรองกงสุลฯ และประกาศนียบัตรกำกับเครื่องราชอิสริยาภรณ์ให้แก่ชาวต่างประเทศ	4.73	94.6
❖ งานขอพระราชทานความเป็นธรรมและพระมหากษัตริย์ในเรื่องต่าง ๆ	4.67	93.4
❖ งานขอพระราชทานยศ และโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมแต่งตั้งข้าราชการหรือบุคคลตำแหน่งต่าง ๆ	4.44	88.8
❖ งานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	4.42	88.4
❖ งานขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์	4.29	85.8

ตาราง 2 ร้อยละของผู้ใช้บริการตัวอย่าง จำแนกตามระดับความพึงพอใจที่มีต่องานประสานราชการในพระองค์

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	รวม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
รวมทั้ง 5 งานบริการ	100.0	53.5	45.0	-	1.5	-	4.51	
1. งานขอพระราชทานยศ และโปรดเกล้าโปรดกระหม่อม แต่งตั้งข้าราชการหรือบุคคลตำแหน่งต่าง ๆ เรื่องที่ขอให้นำความกราบบังคมทูลพระกรุณา มีความถูกต้อง ครบถ้วน	100.0 (16)	43.8 (7)	56.2 (9)	- -	- -	- -	4.44	0.51
2. งานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เรื่องที่ขอให้นำความกราบบังคมทูลพระกรุณา มีความถูกต้อง ครบถ้วน	100.0 (12)	41.7 (5)	58.3 (7)	- -	- -	- -	4.42	0.52
3. งานขอพระราชทานความเป็นธรรม และพระมหากรุณาในเรื่องต่าง ๆ ข้อมูลหรือข้อคิดเห็นที่ได้รับจากสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	100.0 (15)	66.7 (10)	33.3 (5)	- -	- -	- -	4.67	0.49
4. งานขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ เรื่องที่ขอให้นำความกราบบังคมทูลพระกรุณา มีความถูกต้อง ครบถ้วน	100.0 (14)	42.9 (6)	50.0 (7)	- -	7.1 (1)	- -	4.29	0.83
5. งานจัดทำพระราชสาส์นตราตั้ง-ถอน เอกอัครราชทูต ฯ สัญญาบัตรตราตั้ง อนุมัติรับรองกงสุล ฯ และประกาศนียบัตรกำกับเครื่องราชอิสริยาภรณ์ให้แก่ชาวต่างประเทศ เอกสารถูกต้อง เรียบร้อยสวยงามตามธรรมเนียมปฏิบัติ	100.0 (11)	72.7 (8)	27.3 (3)	- -	- -	- -	4.73	0.47
6. ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการในภาพรวม	100.0 (19)	73.7 (14)	26.3 (5)	- -	- -	- -	4.74	0.45

หมายเหตุ : 1) ตัวเลขใน () คือ ตัวเลขจำนวน

2) ผู้รับบริการ 1 รายสามารถมาใช้งานบริการได้มากกว่า 1 งานบริการ

9.2 ความไม่พึงพอใจ/ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผู้รับบริการตัวอย่าง จำนวน 3 ราย จากทั้งหมด 19 ราย ได้แสดงความไม่พึงพอใจ/ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ได้แก่ การประสานหรือร่วมกันเป็นการภายใน เป็นส่วนที่ทำให้การปฏิบัติงานร่วมกันมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น การประสานงานอย่างใกล้ชิดของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ จะช่วยให้งานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน ได้รับการประสานงานและได้รับข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน ในระยะเวลาที่รวดเร็ว และควรเพิ่มช่องทางการติดต่อ หรือมีการประสานงานเป็นการภายในจะช่วยลดระยะเวลาการปฏิบัติงานมากขึ้น และการสร้างความคุ้นเคยระหว่างบุคลากรระหว่างหน่วยงานจะทำให้มีความเข้าใจในระบบงานดีขึ้นด้วย เป็นต้น

ตาราง 3 จำนวนของผู้รับบริการตัวอย่าง จำแนกตามความไม่พึงพอใจ/ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ
ต่อการปรับปรุงงานบริการ

ความไม่พึงพอใจ/ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ	จำนวน
● รวม	3
- การประสานหรือร่วมกันเป็นภายใน เป็นส่วนที่ทำให้การปฏิบัติงานร่วมกันมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น	1
- การประสานงานอย่างใกล้ชิดของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ จะช่วยให้งานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน	1
- ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อ หรือมีการประสานงานเป็นการภายในจะช่วยลดระยะเวลาการปฏิบัติงานมากขึ้น และการสร้างความคุ้นเคยระหว่างบุคลากรระหว่างหน่วยงานจะทำให้มีความเข้าใจในระบบงานดีขึ้นด้วย	1

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
> เพศ	19	100.0
ชาย	12	63.2
หญิง	7	36.8
> อายุ	19	100.0
21-29 ปี	-	-
30-39 ปี	4	21.1
40-49 ปี	8	42.1
50-59 ปี	5	26.3
60 ปีขึ้นไป	2	10.5