

## สรุปประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการของสำนักงานเลขานุการกรม

สำนักงานเลขานุการกรม ได้ดำเนินการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มิติการพัฒนาองค์กร สำนวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ โดยการแบบประเมินฯ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ 2) ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ 3) ปัญหาที่พบในการใช้บริการ และ 4) ข้อเสนอแนะปรับปรุงบริการ วัตถุประสงค์ของการประเมินเพื่อนำผลมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีระยะเวลาในการประเมินตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 31 มีนาคม 2566

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

แบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานเลขานุการกรม ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ประกอบไปด้วยคำถาม ได้แก่ เพศ และอายุ ดังแสดงในตารางที่ 1 - 2

#### ตารางที่ 1 จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน (คน)	ร้อยละ
ชาย	57	32.39
หญิง	119	67.61
รวม	176	100

จากการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการของสำนักงานเลขานุการกรม แบ่งเป็น เพศหญิง จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 67.61 เพศชาย จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 32.39 จากผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 176 คน

#### ตารางที่ 2 จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	40	22.73
ระหว่าง 30 – 40 ปี	87	49.43
ระหว่าง 41 – 50 ปี	38	21.59
50 ปีขึ้นไป	11	6.25
รวม	176	100

จากการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 2 พบว่า ช่วงอายุที่ตอบแบบประเมินมากที่สุดในช่วงระหว่าง 30 – 40 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 49.43 รองลงมาคือ ช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 22.73 อายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 21.59 และ อายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

หัวข้อที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวม	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ค่าร้อยละของคะแนน	
	จำนวน	5	4	3	2				1
<b>2.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>									
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน การคำนวณ	88 440	61 244	22 66	2 4	3 3	176 757	4.30	86.00
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน การคำนวณ	67 335	81 324	23 69	3 6	2 2	176 736	4.18	83.60
3. การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว	จำนวน การคำนวณ	91 455	59 236	17 51	7 14	2 2	176 758	4.30	86.00
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	จำนวน การคำนวณ	84 420	63 252	21 63	6 12	2 2	176 749	4.25	85.00
5. ความเป็นธรรมของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	จำนวน การคำนวณ	90 450	60 240	18 54	5 10	3 3	176 757	4.30	86.00
<b>รวม</b>								<b>4.26</b>	<b>85.20</b>
<b>2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>									
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสนุ่มนวล ไม่แสดงกิริยารังเกียจ	จำนวน การคำนวณ	91 455	56 224	21 63	7 14	1 1	176 757	4.30	86.00
2. ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และ	จำนวน การคำนวณ	79 395	71 284	18 54	7 14	1 1	176 748	4.25	85.00

หัวข้อที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						ผลรวม	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ค่าร้อยละของคะแนน
	จำนวน	5	4	3	2	1			
ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่									
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำ	จำนวนการคำนวณ	79 395	71 284	18 54	7 14	1 1	176 748	4.25	85.00
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวนการคำนวณ	94 470	54 216	20 60	5 10	3 3	176 759	4.31	86.20
<b>รวม</b>								<b>4.28</b>	<b>85.60</b>
<b>2.3 ด้านการอำนวยความสะดวก</b>									
1.สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	จำนวนการคำนวณ	75 375	71 284	23 69	6 12	1 1	176 741	4.21	84.20
2.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ และที่นั่งคอยรับบริการ	จำนวนการคำนวณ	56 280	66 264	40 120	11 22	3 3	176 689	3.91	78.20
3.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	จำนวนการคำนวณ	86 430	65 260	18 54	6 12	1 1	176 757	4.30	86.00

หัวข้อที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						ผลรวม	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ค่าร้อยละของคะแนน
	จำนวน	5	4	3	2	1			
4.การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวก ต่อการใช้บริการ	จำนวน	94	51	23	5	3	176	4.29	85.80
	การคำนวณ	470	204	69	10	3	756		
5.ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	จำนวน	88	57	23	6	2	176	4.27	85.40
	การคำนวณ	440	228	69	12	2	751		
<b>รวม</b>								<b>4.19</b>	<b>83.80</b>
<b>2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>									
1.ผลที่ได้จากการรับบริการตรงตามความต้องการ คุ่มค่าและเป็นประโยชน์	จำนวน	89	64	17	5	1	176	4.33	86.60
	การคำนวณ	445	256	51	10	1	763		
2.ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับผลจากการบริการ	จำนวน	90	63	17	5	1	176	4.34	86.80
	การคำนวณ	450	252	51	10	1	764		
3.ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	100	60	12	3	1	176	4.45	89.00
	การคำนวณ	500	240	36	6	1	783		
<b>รวม</b>								<b>4.37</b>	<b>87.40</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>								<b>4.27</b>	<b>85.40</b>

จากตารางที่ 8 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มี 4 หัวข้อ ดังนี้  
**หัวข้อที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ**

พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ การติดต่อประสานงานมีความ สะดวกรวดเร็ว และความเป็นธรรมของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 86.00 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 85.00

และด้านความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 83.60 เรียงจากมากไปน้อยตามลำดับ โดยในภาพรวมเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 85.20

## หัวข้อที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในประเด็น เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำและให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 79.20 และรองลงมา คือ ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสนุ่มนวล ไม่แสดงกิริยารังเกียจ คิดเป็นร้อยละ 78.60 เรียงจากมากไปน้อยตามลำดับ โดยในภาพรวมเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 78.80

## หัวข้อที่ 3 ด้านการอำนวยความสะดวก

พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็น ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 86.00 รองลงมาคือ ประเด็นการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวก ต่อการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 85.80 และสถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 84.20 เรียงจากมากไปน้อยตามลำดับ โดยในภาพรวมเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 83.80

## หัวข้อที่ 4 ด้านคุณภาพการให้บริการ

พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.00 ประเด็นความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับผลจากการบริการ คิดเป็นร้อยละ 86.80 และผลที่ได้จากการรับบริการตรงตามความต้องการ คุ่มค่าและเป็นประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ 86.60 เรียงจากมากไปน้อยตามลำดับ โดยในภาพรวมเฉลี่ยความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.40

**สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม คิดเป็นร้อยละ 85.40**

## ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบในการใช้บริการ

1. สถานที่ค่อนข้างคับแคบ

## ส่วนที่ 4 โปรดระบุข้อเสนอแนะเพิ่มปรับปรุงการบริการ

ไม่มี