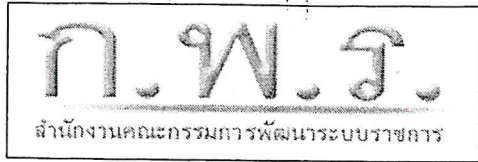


**รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ
ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพ
การให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการ
พัฒนาระบบราชการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2550**

**เสนอ
สำนักงาน ก.พ.ร.**

**โดย
สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
พฤศจิกายน 2550**





**รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ
ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพ
การให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการ
พัฒนาระบบราชการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2550**

**เสนอ
สำนักงาน ก.พ.ร.**

**โดย
สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
พฤศจิกายน 2550**



สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1
บทที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ และองค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550	12
บทที่ 3 สรุปผลการสำรวจ	29

บทที่ 1

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 กำหนดให้ “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน.....”

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดเครื่องมือเพื่อแปลง มาตรา 3/1 ไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม ดังนี้

- **แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546 – 2550**

โดยมีเป้าประสงค์หลัก 4 ประการ คือ 1) พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น 2) ปรับบทบาท ภารกิจ และขนาดให้มีความเหมาะสม 3) ยกกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูงและเทียบเท่าเกณฑ์สากล และ 4) ตอบสนองต่อการบริหารปกครองในระบบประชาธิปไตย

- **พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546**

เป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่สำคัญประการหนึ่งก็คือ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ โดยมุ่งเน้นถึงความต้องการ และความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ในหมวดที่ 3 มาตรา 12 กำหนดให้สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อกำหนดมาตรการกำกับการปฏิบัติราชการ โดยวิธีการจัดทำความตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร หรือโดยวิธีอื่นใด เพื่อแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ และในหมวดที่ 8 กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจ และส่วนราชการที่ให้บริการมีคุณภาพจะได้รับการจัดสรรเงินพิเศษเป็นบำเหน็จความชอบ

ในการนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการให้มีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ/งานของส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และองค์การมหาชน ตลอดจนดำเนินการติดตามประเมินผล ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 เป็นต้นมา อย่างต่อเนื่อง โดยกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการมี 4 มิติ ได้แก่ 1) มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ 2) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ 3) มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และ 4) มิติด้านการพัฒนาองค์กร/สถาบัน โดยมีหน่วยงานอิสระจากภายนอกเป็นผู้ประเมินผล

สำหรับมิติที่ 2 ได้กำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญที่กำหนดให้วัดกับทุกส่วนราชการ จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา และองค์การมหาชน คือตัวชี้วัด “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ”

โดยที่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 รัฐบาลได้ประกาศวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และ การป้องกันทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ ที่มีเป้าประสงค์สำคัญประการหนึ่งคือ การสร้างจิตสำนึกใน การปฏิบัติราชการโดยสุจริต ให้ยึดมั่นในหลักศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ความสุจริต ซื่อตรง เทียงธรรม เป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ตอบสนองความต้องการของประชาชน และมีความรับผิดชอบต่อสังคม สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้กำหนดให้มีการ สสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ และองค์การมหาชน และความเชื่อมั่น เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และ องค์การมหาชน ด้านต่างๆ ดังนี้
 - ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
 - ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
- 2.2 เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อบทบาทของสถาบันอุดมศึกษา หมายถึง บทบาทของสถาบันอุดมศึกษา ที่มีต่อสังคม ในด้านต่างๆ ดังนี้
 - บทบาทด้านการเป็นผู้เตือนสติให้สังคม
 - บทบาทด้านการชี้นำสังคม
 - บทบาทด้านการตอบสนองต่อความต้องการของสังคม
- 2.3 เพื่อสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ ของส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และ องค์การมหาชน โดยมุ่งเน้นความมีคุณธรรมและจริยธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 2.4 เพื่อนำข้อเสนอแนะผลการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการของส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และองค์การมหาชน มาใช้ประกอบการ พิจารณาประเมินผลการปฏิบัติราชการ/งานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ/งาน ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2550
- 2.5 เพื่อให้ส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และองค์การมหาชนที่จัดคำรับรองการปฏิบัติ ราชการ/งาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 สามารถนำข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่ได้ จากโครงการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ไปประกอบพิจารณา ปรับปรุง/แก้ไขคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้น

3. ขอบเขตของการศึกษา

- 3.1 การสำรวจกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการของส่วนราชการ 141 ส่วนราชการ (กระทรวงการต่างประเทศ จัดทำคำรับรองฯ ในระดับกระทรวง) สถาบันอุดมศึกษา 73 สถาบัน จังหวัด 75 จังหวัด และ องค์การมหาชน 18 แห่ง
- 3.2 ทำการศึกษาลักษณะ ขอบเขตงานบริการ และกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการของงานบริการที่ส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และองค์การมหาชน กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2550
- 3.3 จำนวนงานบริการที่จะสำรวจ กำหนดไว้ดังนี้
 - 3.3.1 ส่วนราชการ ไม่เกิน 3 งานบริการต่อหนึ่งส่วนราชการ
 - 3.3.2 จังหวัด ไม่เกิน 5 งานบริการต่อหนึ่งจังหวัด
 - 3.3.3 สถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ (1) การสำรวจความพึงพอใจต่อบทบาทของสถาบันอุดมศึกษา และ (2) งานบริการที่สถาบันอุดมศึกษาเสนอให้สำรวจไม่เกิน 3 งานบริการต่อหนึ่งสถาบันอุดมศึกษา
 - 3.3.4 องค์การมหาชน ไม่เกิน 3 งานบริการต่อหนึ่งองค์การมหาชน
- 3.4 ประเด็นหลักที่ทำการสำรวจ ประกอบด้วย
 - 3.4.1 การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการที่ส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และองค์การมหาชน แจกจ่ายละเอียดมายังสำนักงาน ก.พ.ร. ประเด็นหลักประกอบด้วย
 - ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
 - ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ
 - 3.4.2 การสำรวจความพึงพอใจต่อบทบาทของสถาบันอุดมศึกษา หมายถึง บทบาทของสถาบันอุดมศึกษาที่มีต่อสังคม ประเด็นหลักประกอบด้วย
 - บทบาทด้านการเป็นผู้เตือนสติให้สังคม
 - บทบาทด้านการชี้นำสังคม
 - บทบาทด้านการตอบสนองต่อความต้องการของสังคม
 - 3.4.3 การสำรวจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ
- 3.5 กำหนดระยะเวลาของการศึกษา 8 เดือน ตั้งแต่เมษายน 2550-พฤศจิกายน 2550

4. ระเบียบวิธีการวิจัย

4.1 วิธีการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และ องค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใน ประเภทของการวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) โดยประมวลและวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ผู้รับบริการ ณ ช่วงเวลาหนึ่งโดยเน้นการวัดครั้งเดียว (One-shot Descriptive Study)

4.2 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่

- | | | |
|--|-----|------------|
| (1) ผู้รับบริการในงานบริการของส่วนราชการ | 141 | ส่วนราชการ |
| (2) ผู้รับบริการในงานบริการสถาบันอุดมศึกษา | 73 | สถาบัน |
| (3) ผู้รับบริการในงานบริการของจังหวัด | 75 | จังหวัด |
| (4) ผู้รับบริการในงานบริการขององค์การมหาชน | 18 | แห่ง |

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มารับบริการในงานบริการของแต่ละส่วนราชการ สถาบัน อุดมศึกษา จังหวัด และองค์การมหาชน

4.3 การกำหนดขนาดตัวอย่าง กำหนดขนาดตัวอย่างผู้มารับบริการของส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และองค์การมหาชน มีหลักในการกำหนดขนาดตัวอย่าง โดยพิจารณาจากจำนวน ประชากรของหน่วยงานนั้นๆ แบ่งการพิจารณาเป็น 2 ลักษณะคือ

- (1) กรณีทราบจำนวนประชากรของหน่วยงานในปีที่ผ่านมา
- (2) กรณีไม่ทราบจำนวนประชากรของหน่วยงานในปีที่ผ่านมา

(1) กรณีทราบจำนวนประชากรของหน่วยงานในปีที่ผ่านมา มีวิธีการกำหนดขนาดตัวอย่าง ดังนี้

1.1 พิจารณาภาพรวมของแต่ละส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และองค์การมหาชน การ กำหนดขนาดตัวอย่างในกรณีที่ประชากรมีจำนวนมากกว่า 1,000 คน จะอิงตาราง Yamane ที่ระดับความ เชื่อมั่น 95% และให้มีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นได้ $\pm 10\%$ จำนวนตัวอย่างทั้งหมดไม่ต่ำกว่า 100 ตัวอย่าง จากนั้นจะกำหนดขนาดตัวอย่างกระจายในแต่ละงานบริการตามสัดส่วนจำนวนประชากรของแต่ละงานบริการ นั้นๆ หรือตามความเหมาะสม

1.2 พิจารณาจากจำนวนประชากรในแต่ละงานบริการซึ่งเป็นข้อมูลรายปี คำนวณเป็นรายเดือน จากนั้นใช้หลัก 1000 เกือบ 100 หลัก 100 เกือบ 10

1.3 พิจารณาจำนวนประชากรในแต่ละงาน ซึ่งมีจำนวนไม่มาก จากนั้นใช้หลัก 1000 เก็บ 100 หลัก 100 เก็บ 10

1.4 กรณีอื่นๆ เช่น เก็บข้อมูลประมาณ ร้อยละ 50 ของจำนวนประชากร

(2) กรณีไม่ทราบจำนวนประชากรของหน่วยงานในปีที่ผ่านมา

พิจารณาจำนวนตัวอย่างตามความเหมาะสม โดยการประสานกับส่วนงานเพื่อสอบถามความเป็นจริงของจำนวนผู้มาใช้บริการงานนั้นๆ ในแต่ละวัน

หมายเหตุ การกำหนดจำนวนตัวอย่างของทุกงานบริการ ได้กำหนดจำนวนตัวอย่างที่สามารถเก็บข้อมูลได้จริง และสามารถใช้เป็นตัวแทนของประชากรในแต่ละงานบริการของส่วนราชการ จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา และองค์การมหาชนแต่ละแห่ง

4.4 การสุ่มตัวอย่าง การศึกษาในครั้งนี้ จะกำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling)

(1) กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่ ผู้มารับบริการตามสถานที่ให้บริการของส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และองค์การมหาชน

(2) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ผู้มารับบริการของแต่ละส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และองค์การมหาชน ให้ได้จำนวนตัวอย่างตามที่กำหนดไว้

4.5 พื้นที่ที่ใช้ในการสำรวจ กำหนดพื้นที่ที่ใช้ในการสำรวจแบบเจาะจง โดยทำการสำรวจผู้มารับบริการตามสถานที่ให้บริการของส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และองค์การมหาชน

4.6 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และองค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 จะใช้แบบสอบถามแบบมีโครงสร้างแน่นอนเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 2 ชุด คือ

ชุดที่ 1 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำหรับส่วนราชการ จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา และองค์การมหาชน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจการให้บริการในด้านต่างๆ 4 ด้านคือ

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

1. **หลักนิติธรรม**
 - 1.1 ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ของหน่วยงานที่ใช้บริการ
 - 1.2 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรม-ไม่เลือกปฏิบัติ (ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง) ไม่ให้บริการเป็นพิเศษกับคนคุ้นเคย
 - 1.3 มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ
2. **หลักคุณธรรม**
 - 2.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน
 - 2.2 เจ้าหน้าที่มีความประพฤติเหมาะสม น่านับถือ
 - 2.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก
3. **หลักความโปร่งใส**
 - 3.1 ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่
 - 3.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา (ไม่มีการขัดแย้งระหว่างประโยชน์ส่วนตัวและประโยชน์ส่วนร่วม)
4. **หลักความมีส่วนร่วม**
 - 4.1 มีช่องทางที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างสะดวก
 - 4.2 หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก
 - 4.3 มีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ
5. **หลักความรับผิดชอบ**
 - 5.1 เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ (ให้บริการ) เป็นอย่างดี
 - 5.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ (ไม่นำเวลาราชการไปทำธุระส่วนตัว)
 - 5.3 มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ
 - 5.4 เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงาน
6. **หลักความคุ้มค่า**
 - 6.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ
 - 6.2 มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลประชากรศาสตร์

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษาสูงสุด
- ประกอบอาชีพ

ชุดที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อบทบาทของสถาบันอุดมศึกษาที่มีต่อสังคม (สำรวจเฉพาะสถาบันอุดมศึกษา) ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสถาบันอุดมศึกษา

- ท่านมีบุตรหลานที่เคยศึกษาหรือกำลังศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาแห่งนี้หรือไม่
- ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาท่านเคยเข้าร่วมกิจกรรมของสถาบันอุดมศึกษาแห่งนี้หรือไม่
- ท่านเคยแนะนำผู้อื่นให้มาศึกษาที่สถาบันอุดมศึกษาแห่งนี้หรือไม่

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อบทบาทของสถาบันอุดมศึกษา

1. บทบาทด้านการเป็นผู้เตือนสติให้สังคม
2. บทบาทด้านการชี้นำสังคม
3. บทบาทด้านการตอบสนองความต้องการของสังคม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลประชากรศาสตร์

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษาสูงสุด
- ประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

(1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการที่ดีของ Kotler¹ รวมทั้งเอกสารต่างๆ ที่ได้รับจากสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือสำหรับการสำรวจวิจัยครั้งนี้

(2) สร้างแบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับใช้ในการสำรวจวิจัยจำนวน 2 ชุด คือ

ชุดที่ 1 แบบสอบถามสำหรับส่วนราชการ จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา และองค์การมหาชน

ชุดที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อบทบาทของสถาบันอุดมศึกษาที่มีต่อสังคม

(3) นำแบบสอบถามที่ร่างเสร็จเสนอสำนักงาน ก.พ.ร. พิจารณาตรวจแก้ไขเพื่อเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ครอบคลุมประเด็นการวิจัย

(4) เพื่อความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม หลังจากร่างแบบสอบถามแล้ว ได้นำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pretest) กับกลุ่มประชาชนเป้าหมายที่มีไข่มุมตัวอย่างจำนวน 30 ตัวอย่าง

¹ Philip Kotler, Golm Bowen and James Makens, Marketing for Hospitality and Tourism (New York : Prentice, Hall Inc, 1996).

ผลการทดสอบแบบสอบถาม (Pretest) แบบสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

วิธีการ นำแบบสอบถามไปทดสอบเก็บข้อมูลกลุ่มประชาชนเป้าหมาย ณ เทศบาลเมืองนนทบุรี จำนวน 30 ชุด ใช้วิธีการสัมภาษณ์ตัวต่อตัว (Face - to - Face Interview) ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ต่อชุด ประมาณ 10-15 นาที

ผลการทดสอบแบบสอบถามพบว่า สามารถวัดเนื้อหาที่ต้องการวัดได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และ สมบูรณ์ (จากลักษณะของการสัมภาษณ์ตัวต่อตัวนั้นผู้ถูกสัมภาษณ์หากไม่เข้าใจแบบสอบถามผู้สัมภาษณ์จะ อธิบายให้เข้าใจก่อนตอบ) และเมื่อนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อถือได้ โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha-coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ .8997 (ค่าที่ยอมรับได้ต้อง มากกว่า 0.8) ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่าแบบสอบถามนี้มีความสมบูรณ์พร้อมที่จะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูลได้

(การคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟานั้นเป็นคำนวณเพื่อดูความแปรปรวนของข้อมูล ถ้าหากข้อมูลมีความแปรปรวนสูงค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาจะมีค่าน้อย แต่ถ้าหากข้อมูลมีความแปรปรวนต่ำค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา จะมีค่ามาก)

ผลการทดสอบแบบสอบถาม (Pretest) แบบสำรวจบทบาทของสถาบันอุดมศึกษาที่มีต่อสังคม

วิธีการ นำแบบสอบถามไปทดสอบเก็บข้อมูลกลุ่มประชาชนเป้าหมาย รอบๆ สถาบันอุดมศึกษา (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ม.ธรรมศาสตร์ ม.มหิดล ม.ศิลปากร และม.กรุงเทพฯ) จำนวน 40 ชุด ใช้วิธีการ สัมภาษณ์ตัวต่อตัว (Face - to - Face Interview) ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ต่อชุดประมาณ 8-10 นาที

ผลการทดสอบแบบสอบถามพบว่า สามารถวัดเนื้อหาที่ต้องการวัดได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และ สมบูรณ์ และเมื่อนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อถือได้ โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha-coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ .988 (ค่าที่ยอมรับได้ต้องมากกว่า 0.8) ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่าแบบสอบถามนี้มีความสมบูรณ์พร้อมที่จะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha-coefficient)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

โดยที่	α	หมายถึง	สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
	n	หมายถึง	จำนวนข้อคำถามในแบบสอบถาม
	S_i^2	หมายถึง	ค่าแปรปรวนของคะแนนรวมแต่ละข้อ
	S_t^2	หมายถึง	ค่าแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งหมดของผู้ตอบแต่ละคน

5. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ได้ใช้แบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์ตัวต่อตัว (Face-to-Face Interview) ผู้มาใช้บริการ ณ สถานที่ให้บริการของแต่ละส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และองค์กรมหาชน และการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ตามจำนวนตัวอย่างที่กำหนดไว้ ทั้งนี้มีบางงานบริการที่มีการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ เนื่องจากไม่มีเบอร์โทรศัพท์ให้ติดต่อขอสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์

การเก็บรวบรวมข้อมูล โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และองค์กรมหาชนนั้นได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลให้ครบตามจำนวนตัวอย่างที่กำหนดไว้

ความน่าเชื่อถือของข้อมูล พนักงานเก็บข้อมูลนั้นได้เน้นผู้ที่มีประสบการณ์และความรู้ในการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีจากหลากหลายสถาบันการศึกษา และเป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท มีประสบการณ์การทำงานเก็บข้อมูลมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 โครงการ

ส่วนของการเก็บรวบรวมข้อมูลสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์นั้น พนักงานที่เก็บข้อมูลได้ทำการเก็บข้อมูลโดยตรงไปตรงมาไม่มีความเอนเอียง การวิเคราะห์ผลการวิจัยได้ทำการวิเคราะห์อย่างตรงไปตรงมา รายงานผลตามความเป็นจริง

6. การบริหารจัดการในการเก็บรวบรวมข้อมูล การติดตาม และควบคุมคุณภาพของงานวิจัย

6.1 **คัดเลือกพนักงานเก็บข้อมูล** ได้เน้นผู้ที่มีประสบการณ์และความรู้ในการวิจัยเชิงสำรวจ ทุกคนผ่านการทำงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 โครงการ พนักงานที่ได้รับการคัดเลือกจะศึกษาโครงการวิจัยเพื่อเข้าใจในคุณค่าและความสำคัญของการวิจัย ผ่านการอบรมในกลยุทธ์ เทคนิคการเก็บข้อมูล การตีความของคำถาม เพื่อให้ได้คำตอบที่ตรง และจะได้รับการทดสอบการเก็บข้อมูลก่อนจะออกภาคสนาม

จัดอบรมทีมเก็บข้อมูล หลังจากคัดเลือกพนักงานเก็บข้อมูล ได้จัดอบรมพนักงานเก็บข้อมูล เพื่อทำความเข้าใจถึงลักษณะของคำถาม วิธีการสัมภาษณ์ และกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการเก็บข้อมูล จากผู้รับผิดชอบโครงการ

6.2 **การควบคุมคุณภาพของงานวิจัย** การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามในทุกพื้นที่ได้มีการรายงานความคืบหน้า ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ มายังส่วนกลาง (หัวหน้าโครงการ และผู้ช่วยวิจัย) ทุกวัน และร่วมกันหาแนวทางแก้ไข

6.3 **การบริหารจัดการในการเก็บรวบรวมข้อมูล** ได้มีการคัดเลือกหัวหน้าทีม เป็นผู้รับผิดชอบในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็นหัวหน้าทีมในส่วนกลาง และหัวหน้าทีมในแต่ละจังหวัด โดยที่หัวหน้าทีมทุกคนมีประสบการณ์และความรู้ในการวิจัยเชิงสำรวจเป็นอย่างดี

6.4 การติดตามและควบคุมคุณภาพของงานวิจัย

ผู้วิจัย และหัวหน้าทีมได้ตรวจเช็คและประชุมกับพนักงานเก็บข้อมูลทุกวัน เพื่อรับทราบปัญหาอุปสรรคต่างๆ และดำเนินการแก้ไขได้ทันเวลาที่และเหมาะสม

การ Spot Checking ได้ทำโดยผู้วิจัยและ/หรือผู้รับผิดชอบทีม

การประชุมหารือ เพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะพื้นที่ เฉพาะกลุ่มได้ทำเป็นประจำตามความเหมาะสม โดยในแต่ละทีม หัวหน้าทีมได้มีการพูดคุยปรึกษาหารือถึงปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล พร้อมทั้งหาวิธีแก้ไข

ข้อมูลที่ได้รับได้มีการตรวจสอบโดยผู้วิจัย และ/หรือหัวหน้าทีม ก่อนออกจากพื้นที่เพื่อตรวจสอบคุณภาพ และปริมาณแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา

7. การวิเคราะห์ข้อมูล และการประมวลผลข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ได้นำมาลงรหัส (Coding) และผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS for Windows คำนวณสถิติต่างๆ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : SD)

วิธีการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการในด้านต่างๆ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจต่อบทบาทของสถาบันอุดมศึกษาที่มีต่อสังคม ได้กำหนดเกณฑ์ในการวัดตามระบบ Likert Scales แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดช่วงคะแนน ดังนี้

คะแนน	ช่วงคะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	4.21 – 5.00	พอใจมากที่สุด/เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	3.41 – 4.20	พอใจมาก/เห็นด้วย
3	2.61 – 3.40	พอใจปานกลาง/ปานกลาง
2	1.81 – 2.60	ไม่พอใจ/ไม่เห็นด้วย
1	1.00 – 1.80	ไม่พอใจเลย/ไม่เห็นด้วยเลย

8. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 8.1 ทำให้ทราบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และองค์การมหาชน ในด้านต่างๆ ได้แก่
- ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
 - ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ
- 8.2 ทำให้ทราบความพึงพอใจต่อบทบาทของสถาบันอุดมศึกษาที่มีต่อสังคมในด้านต่างๆ ได้แก่
- บทบาทด้านการเป็นผู้เตือนสติให้สังคม
 - บทบาทด้านการชี้นำสังคม
 - บทบาทด้านการตอบสนองต่อความต้องการของสังคม
- 8.3 ทำให้ทราบความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และองค์การมหาชน ทั้งในด้านความมีคุณธรรมและจริยธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 8.4 สามารถนำข้อสังเกตผลการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และองค์การมหาชน มาใช้ประกอบการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติราชการ/งานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ/งาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550
- 8.5 ทำให้ส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และองค์การมหาชนที่จัดคำรับรองการปฏิบัติราชการ/งาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 สามารถนำข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่ได้จากโครงการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ไปประกอบพิจารณาปรับปรุง/แก้ไขคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้น

บทที่ 2

**การสำรวจความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2550**

ผลการสำรวจ "ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 " ในบทที่ 2 นี้เป็นการนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ และ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ รวมจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 137 ตัวอย่าง

ภาพรวมความพึงพอใจการให้บริการ เท่ากับ 3.9519 คิดเป็นร้อยละ 79.04

**การจำแนก สถานที่สำรวจ กลุ่มเป้าหมาย และวิธีการเก็บรวบรวม ของแต่ละงานบริการ
แสดงได้ดังตารางด้านล่างนี้**

ตารางที่ 1 สถานที่สำรวจ กลุ่มเป้าหมาย และวิธีการเก็บรวบรวม ของแต่ละงานบริการ

งานบริการ	จำนวน ประชากร	สถานที่สำรวจ	กลุ่มเป้าหมาย ที่สำรวจ	วิธีการเก็บรวบรวม ข้อมูล
1. งานเสนอความเห็นต่อคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และ อ.ก.พ.ร..	-	1. สำนักงาน ก.พ.ร. 2. ที่อยู่ของคณะกรรมการตามที่ระบุ	คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และ อ.ก.พ.ร.	สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์/ สัมภาษณ์ตัวต่อตัว
2. งานให้คำปรึกษาแนะนำส่วนราชการโดยการเป็นวิทยากรและการตอบข้อหารือทางเอกสารและทางโทรศัพท์ ในเรื่องเกี่ยวกับพระราชกฤษฎีกาด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 การจัดโครงสร้างส่วนราชการเครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาระบบราชการการจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการ เป็นต้น	-	ที่อยู่ของส่วนราชการ และจังหวัดตามที่ระบุ	ผู้บริหาร CCO และเจ้าหน้าที่ (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร) ของส่วนราชการและจังหวัด	สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์/ สัมภาษณ์ตัวต่อตัว
3.งานให้บริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการ เช่น เอกสารและคู่มือประกอบการดำเนินงาน ข้อมูลสารสนเทศทาง website เป็นต้น	-	1. ที่อยู่ของส่วนราชการ จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา และองค์การมหาชน ตามที่ระบุ 2.ประชาชน ที่ใช้ข้อมูลทาง website ของสำนักงาน ก.พ.ร.	ส่วนราชการ จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา และองค์การมหาชน และประชาชน	สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์/ สัมภาษณ์ตัวต่อตัว

การกำหนดขนาดตัวอย่าง กำหนดขนาดตัวอย่างตามความเหมาะสมในแต่ละงานบริการ

การนำเสนอผลการสำรวจ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจการให้บริการในด้านต่างๆ

- ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
- ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลประชากรศาสตร์

วิธีการประเมินผลความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ ได้กำหนดเกณฑ์ในการวัดตามระบบ Likert Scales แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดช่วงคะแนน ดังนี้

คะแนน	ช่วงคะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	4.21 – 5.00	พอใจมากที่สุด /เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	3.41 – 4.20	พอใจมาก/เห็นด้วย
3	2.61 – 3.40	พอใจปานกลาง/ปานกลาง
2	1.81 – 2.60	ไม่พอใจ/ไม่เห็นด้วย
1	1.00 – 1.80	ไม่พอใจเลย/ไม่เห็นด้วยเลย

การคำนวณคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจงานบริการต่างๆ

คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจงานบริการ = (รวมคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
+ รวมคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
+ รวมคะแนนความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
+ รวมคะแนนความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ) / 4

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการ

งานบริการ	น้ำหนัก	คะแนนเฉลี่ย	ค่าร้อยละ	จำนวนตัวอย่าง
1. งานเสนอความเห็นต่อคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และ อ.ก.พ.ร..	50%	4.0588	81.18	17
2. งานให้คำปรึกษาแนะนำส่วนราชการโดยการเป็นวิทยากรและการตอบข้อหารือทางเอกสารและทางโทรศัพท์ ในเรื่องเกี่ยวกับพระราชกฤษฎีกาด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 การจัดโครงสร้างส่วนราชการ เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาระบบราชการ การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการ เป็นต้น	20%	3.6951	73.90	50
3.งานให้บริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการ เช่น เอกสารและคู่มือประกอบการดำเนินงาน ข้อมูลสารสนเทศทาง website เป็นต้น	30%	3.9450	78.90	70
ภาพรวมความพึงพอใจการให้บริการ	100%	3.9519	79.04	137

ภาพรวมความพึงพอใจการให้บริการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจในระดับพอใจมากเท่ากับ 3.9519 เทียบเป็นร้อยละ 79.04

ตารางที่ 3 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

งานบริการ	คะแนนเฉลี่ย	ค่าร้อยละ
1. งานเสนอความเห็นต่อคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และ อ.ก.พ.ร..	4.2414	84.83
2. งานให้คำปรึกษาแนะนำส่วนราชการโดยการเป็นวิทยากรและการตอบข้อหารือทางเอกสารและทางโทรศัพท์ ในเรื่องเกี่ยวกับพระราชกฤษฎีกาด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 การจัดโครงสร้างส่วนราชการ เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาระบบราชการ การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการ เป็นต้น	3.9481	78.96
3.งานให้บริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการ เช่น เอกสารและคู่มือประกอบการดำเนินงาน ข้อมูลสารสนเทศทาง website เป็นต้น	3.9662	79.32
ภาพรวมความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	4.0519	81.04

ภาพรวมความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยเท่ากับ 4.0519 เทียบเป็นร้อยละ 81.04

งานบริการที่ 1 งานเสนอความเห็นต่อคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และ อ.ก.พ.ร.
(จำนวนตัวอย่าง 17 ตัวอย่าง)

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจการให้บริการในด้านต่างๆ (คำถามลักษณะเฉพาะของงานบริการ)

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นต่างๆ		พอใจ มาก ที่สุด	พอใจ มาก	ปาน กลาง	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ เลย	ไม่ แสดง ความ คิดเห็น	คะแนน เฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน
เนื้อหาประกอบการพิจารณามีความครบถ้วน สมบูรณ์ชัดเจน และเข้าใจง่าย	จำนวน	3	13	1	0	0	0	4.1176	0.47
	ร้อยละ	17.65	76.47	5.88	0.00	0.00	0.00		
ประเด็นการให้พิจารณามีความชัดเจนเข้าใจ ง่าย	จำนวน	3	12	2	0	0	0	4.0588	0.54
	ร้อยละ	17.65	70.59	11.76	0.00	0.00	0.00		
เอกสารประกอบการประชุมรวมทั้ง presentation ที่ใช้ในการนำเสนอมีความ ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน	จำนวน	3	12	2	0	0	0	4.0588	0.54
	ร้อยละ	17.65	70.59	11.76	0.00	0.00	0.00		
เรื่องที่น่าเสนอมีความสอดคล้องกับอำนาจ หน้าที่ของคณะกรรมการ	จำนวน	5	12	0	0	0	0	4.2941	0.46
	ร้อยละ	29.41	70.59	0.00	0.00	0.00	0.00		
เรื่องที่น่าเสนอเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา ระบบราชการ	จำนวน	9	5	3	0	0	0	4.3529	0.76
	ร้อยละ	52.94	29.41	17.65	0.00	0.00	0.00		
เรื่องที่น่าเสนอมีความเหมาะสมกับ สถานการณ์	จำนวน	2	8	5	2	0	0	3.5882	0.84
	ร้อยละ	11.76	47.06	29.41	11.76	0.00	0.00		
รวม	ร้อยละ	24.51	60.78	12.75	1.96	0.00	0.00	4.0784	0.60

ทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด และพอใจมาก ประเด็นที่ได้รับ
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คือ

- เรื่องที่น่าเสนอมีความสอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ
- เรื่องที่น่าเสนอเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบราชการ

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ประเด็นต่าง ๆ		พอใจ มาก ที่สุด	พอใจ มาก	ปาน กลาง	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ เลย	ไม่ แสดง ความ คิดเห็น	คะแนน เฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน
วิธีการนำเสนอเรื่องต่อที่ประชุมมีเนื้อหาครบถ้วน ชัดเจน กระชับ ตรงประเด็น	จำนวน	3	10	4	0	0	0	3.9412	0.64
	ร้อยละ	17.65	58.82	23.53	0.00	0.00	0.00		
ความสามารถในการสรุปและตอบคำถามของเจ้าหน้าที่	จำนวน	3	11	3	0	0	0	4.0000	0.59
	ร้อยละ	17.65	64.71	17.65	0.00	0.00	0.00		
การเตรียมการและการประสานงานของเจ้าหน้าที่	จำนวน	6	8	3	0	0	0	4.1765	0.71
	ร้อยละ	35.29	47.06	17.65	0.00	0.00	0.00		
รวม	ร้อยละ	23.53	56.86	19.61	0.00	0.00	0.00	4.0392	0.65

ทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก

ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (คำถามกลาง)

ตารางที่ 6 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นต่าง ๆ		เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย เลย	ไม่ แสดง ความ คิดเห็น	คะแนน เฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน
ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ของหน่วยงานที่ใช้บริการ	จำนวน	2	7	5	0	0	3	3.7857	0.67
	ร้อยละ	11.76	41.18	29.41	0.00	0.00	17.65		
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรม-ไม่เลือกปฏิบัติ (ให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง) ไม่ให้บริการเป็นพิเศษกับคนคุ้นเคย	จำนวน	5	9	2	0	0	1	4.1875	0.63
	ร้อยละ	29.41	52.94	11.76	0.00	0.00	5.88		
มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ	จำนวน	3	11	2	0	0	1	4.0625	0.56
	ร้อยละ	17.65	64.71	11.76	0.00	0.00	5.88		
เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน	จำนวน	14	1	2	0	0	0	4.7059	0.67
	ร้อยละ	82.35	5.88	11.76	0.00	0.00	0.00		
เจ้าหน้าที่มีความประพฤติเหมาะสม น่านับถือ	จำนวน	9	7	1	0	0	0	4.4706	0.61
	ร้อยละ	52.94	41.18	5.88	0.00	0.00	0.00		

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ ของประชาชนเป็นหลัก	จำนวน	13	2	2	0	0	0	4.6471	0.68
	ร้อยละ	76.47	11.76	11.76	0.00	0.00	0.00		
ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีที่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่	จำนวน	2	7	5	0	0	3	3.7857	0.67
	ร้อยละ	11.76	41.18	29.41	0.00	0.00	17.65		
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา (ไม่มีการขัดแย้งระหว่างประโยชน์ส่วนตนและ ประโยชน์ส่วนรวม)	จำนวน	9	4	4	0	0	0	4.2941	0.82
	ร้อยละ	52.94	23.53	23.53	0.00	0.00	0.00		
มีช่องทางที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของ หน่วยงานได้อย่างสะดวก	จำนวน	6	9	2	0	0	0	4.2353	0.64
	ร้อยละ	35.29	52.94	11.76	0.00	0.00	0.00		
หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	จำนวน	2	8	5	0	0	2	3.8000	0.65
	ร้อยละ	11.76	47.06	29.41	0.00	0.00	11.76		
มีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	3	9	3	0	0	2	4.0000	0.63
	ร้อยละ	17.65	52.94	17.65	0.00	0.00	11.76		
เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติ หน้าที่ (ให้บริการ) เป็นอย่างดี	จำนวน	7	9	1	0	0	0	4.3529	0.59
	ร้อยละ	41.18	52.94	5.88	0.00	0.00	0.00		
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ (ไม่นำเวลาราชการไปทำธุระส่วนตัว)	จำนวน	10	6	1	0	0	0	4.5294	0.61
	ร้อยละ	58.82	35.29	5.88	0.00	0.00	0.00		
มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับ การให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	จำนวน	4	11	1	0	0	1	4.1875	0.53
	ร้อยละ	23.53	64.71	5.88	0.00	0.00	5.88		
เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงาน	จำนวน	13	3	1	0	0	0	4.7059	0.57
	ร้อยละ	76.47	17.65	5.88	0.00	0.00	0.00		
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความ ชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	จำนวน	5	11	1	0	0	0	4.2353	0.55
	ร้อยละ	29.41	64.71	5.88	0.00	0.00	0.00		
มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ ทันสมัยเพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการ ให้บริการ	จำนวน	3	13	1	0	0	0	4.1176	0.47
	ร้อยละ	17.65	76.47	5.88	0.00	0.00	0.00		
รวม	ร้อยละ	38.06	43.94	13.49	0.00	0.00	4.50	4.2414	0.62

ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง คือ

- เจ้าหน้าที่มีความประพฤติเหมาะสม น่านับถือ
- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก
- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา (ไม่มีการขัดแย้งระหว่างประโยชน์ส่วนตนและประโยชน์ส่วนรวม)
- มีช่องทางที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างสะดวก

- เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ (ให้บริการ) เป็นอย่างดี
- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ (ไม่นำเวลาราชการไปทำธุระส่วนตัว)
- เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงาน
- เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ

นอกจากนี้ได้รับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย

ส่วนที่ 3 ข้อมูลประชากรศาสตร์

ตารางที่ 7 ข้อมูลประชากรศาสตร์

ตำแหน่งผู้ตอบ	จำนวน	ร้อยละ
ก.พ.ร.	0	0.00
อ.ก.พ.ร.	17	100.00
รวม	17	100.00

งานบริการที่ 2 งานให้คำปรึกษาแนะนำส่วนราชการโดยการเป็นวิทยากรและการตอบข้อหารือทางเอกสารและทางโทรศัพท์ ในเรื่องเกี่ยวกับพระราชกฤษฎีกาด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 การจัดโครงสร้างส่วนราชการ เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาระบบราชการ การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการ เป็นต้น
(จำนวนตัวอย่าง 50 ตัวอย่าง)

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจการให้บริการในด้านต่างๆ (คำถามลักษณะเฉพาะของงานบริการ)

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นต่างๆ		พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	ปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจเลย	ไม่แสดงความเห็น	คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
สามารถขอรับคำปรึกษา/ตอบข้อหารือได้สะดวก รวดเร็ว	จำนวน	4	16	22	7	1	0	3.3000	0.88
	ร้อยละ	8.00	32.00	44.00	14.00	2.00	0.00		
การประสานขอรับสนับสนุนวิทยากรไม่ยุ่งยาก	จำนวน	3	14	21	8	0	4	3.2609	0.82
	ร้อยละ	6.00	28.00	42.00	16.00	0.00	8.00		
รวม	ร้อยละ	7.00	30.00	43.00	15.00	1.00	4.00	3.2804	0.85

ทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจปานกลาง

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ประเด็นต่างๆ		พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	ปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจเลย	ไม่แสดงความเห็น	คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส การพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	จำนวน	13	23	11	3	0	0	3.9200	0.84
	ร้อยละ	26.00	46.00	22.00	6.00	0.00	0.00		
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการชี้แจงและให้คำแนะนำ ตอบข้อหารือ ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	จำนวน	12	19	13	6	0	0	3.7400	0.96
	ร้อยละ	24.00	38.00	26.00	12.00	0.00	0.00		
วิทยากรมีทักษะในการถ่ายทอดให้ความรู้	จำนวน	10	23	11	4	0	2	3.8125	0.86
	ร้อยละ	20.00	46.00	22.00	8.00	0.00	4.00		
วิทยากรมีความรู้ ความสามารถในการให้ความรู้ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย	จำนวน	12	21	12	3	0	2	3.8750	0.86
	ร้อยละ	24.00	42.00	24.00	6.00	0.00	4.00		

เจ้าหน้าที่/วิทยากรมีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	จำนวน	24	13	5	0	0	8	4.4524	0.70
	ร้อยละ	48.00	26.00	10.00	0.00	0.00	16.00		
รวม	ร้อยละ	28.40	39.60	20.80	6.40	0.00	4.80	3.9600	0.84

ทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด และพอใจมาก ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คือ

- เจ้าหน้าที่/วิทยากรมีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นต่างๆ		พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	ปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจเลย	ไม่แสดงความความคิดเห็น	คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	จำนวน	15	25	5	3	1	1	4.0204	0.91
	ร้อยละ	30.00	50.00	10.00	6.00	2.00	2.00		
มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	จำนวน	10	21	16	3	0	0	3.7600	0.84
	ร้อยละ	20.00	42.00	32.00	6.00	0.00	0.00		
การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น call center เป็นต้น	จำนวน	5	25	17	2	1	0	3.6200	0.80
	ร้อยละ	10.00	50.00	34.00	4.00	2.00	0.00		
รวม	ร้อยละ	20.00	47.33	25.33	5.33	1.33	0.67	3.8001	0.85

ทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

ประเด็นต่างๆ		พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	ปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจเลย	ไม่แสดงความความคิดเห็น	คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม	จำนวน	7	29	8	6	0	0	3.7400	0.84
	ร้อยละ	14.00	58.00	16.00	12.00	0.00	0.00		
รวม	ร้อยละ	14.00	58.00	16.00	12.00	0.00	0.00	3.7400	0.84

ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก

ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (คำถามกลาง)

ตารางที่ 12 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นต่างๆ		เห็น	เห็น	เห็น	ไม่เห็น	ไม่เห็น	ไม่	คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
		ด้วย	ด้วย	ด้วย	ด้วย	ด้วย	แสดง		
		อย่าง	ปาน	กลาง	เลย	เลย	ความคิดเห็น		
		ยิ่ง	กลาง						
ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ของหน่วยงานที่ใช้บริการ	จำนวน	7	25	14	4	0	0	3.7000	0.81
	ร้อยละ	14.00	50.00	28.00	8.00	0.00	0.00		
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรม-ไม่เลือกปฏิบัติ (ให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง) ไม่ให้บริการเป็นพิเศษกับคนคุ้นเคย	จำนวน	11	26	13	0	0	0	3.9600	0.69
	ร้อยละ	22.00	52.00	26.00	0.00	0.00	0.00		
มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ	จำนวน	10	21	14	4	1	0	3.7000	0.94
	ร้อยละ	20.00	42.00	28.00	8.00	2.00	0.00		
เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน	จำนวน	21	21	5	0	0	3	4.3404	0.66
	ร้อยละ	42.00	42.00	10.00	0.00	0.00	6.00		
เจ้าหน้าที่มีความประพฤติเหมาะสม น่านับถือ	จำนวน	16	25	7	0	0	2	4.1875	0.67
	ร้อยละ	32.00	50.00	14.00	0.00	0.00	4.00		
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก	จำนวน	13	25	7	1	0	4	4.0870	0.72
	ร้อยละ	26.00	50.00	14.00	2.00	0.00	8.00		
ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหากรณีที่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่	จำนวน	8	21	13	0	1	7	3.8140	0.81
	ร้อยละ	16.00	42.00	26.00	0.00	2.00	14.00		
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา (ไม่มีการขัดแย้งระหว่างประโยชน์ส่วนตนและประโยชน์ส่วนรวม)	จำนวน	10	21	11	0	0	8	3.9762	0.71
	ร้อยละ	20.00	42.00	22.00	0.00	0.00	16.00		
มีช่องทางที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างสะดวก	จำนวน	18	21	10	1	0	0	4.1200	0.79
	ร้อยละ	36.00	42.00	20.00	2.00	0.00	0.00		
หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	จำนวน	10	22	17	1	0	0	3.8200	0.77
	ร้อยละ	20.00	44.00	34.00	2.00	0.00	0.00		
มีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	6	20	17	5	1	1	3.5102	0.91
	ร้อยละ	12.00	40.00	34.00	10.00	2.00	2.00		
เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ (ให้บริการ) เป็นอย่างดี	จำนวน	15	21	10	3	0	1	3.9796	0.87
	ร้อยละ	30.00	42.00	20.00	6.00	0.00	2.00		

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ (ไม่นำเวลาราชการไปทำธุระส่วนตัว)	จำนวน	13	23	9	1	0	4	4.0435	0.75
	ร้อยละ	26.00	46.00	18.00	2.00	0.00	8.00		
มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติ เกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	จำนวน	12	24	11	1	1	1	3.9184	0.85
	ร้อยละ	24.00	48.00	22.00	2.00	2.00	2.00		
เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงาน	จำนวน	16	20	12	0	0	2	4.0833	0.76
	ร้อยละ	32.00	40.00	24.00	0.00	0.00	4.00		
เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ ความ ชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	จำนวน	13	27	6	2	1	1	4.0000	0.86
	ร้อยละ	26.00	54.00	12.00	4.00	2.00	2.00		
มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ ทันสมัยเพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการ ให้บริการ	จำนวน	8	29	10	2	0	1	3.8776	0.72
	ร้อยละ	16.00	58.00	20.00	4.00	0.00	2.00		
รวม	ร้อยละ	24.35	46.12	21.88	2.94	0.59	4.12	3.9481	0.78

ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง คือ

- เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน

นอกจากนี้ได้รับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย

ส่วนที่ 3 ข้อมูลประชากรศาสตร์

ตารางที่ 13 ข้อมูลประชากรศาสตร์

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	21	42.00
หญิง	29	58.00
รวม	50	100.00

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
26-30 ปี	2	4.00
31-35 ปี	7	14.00
36-40 ปี	1	2.00
41-45 ปี	12	24.00
46-50 ปี	14	28.00
มากกว่า 50 ปี	14	28.00
รวม	50	100.00

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	20	40.00
ปริญญาโทขึ้นไป	30	60.00
รวม	50	100.00

งานบริการที่ 3 งานให้บริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการ เช่น เอกสารและ
คู่มือประกอบการดำเนินงาน ข้อมูลสารสนเทศทาง Web Site เป็นต้น
(จำนวนตัวอย่าง 70 ตัวอย่าง)

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจการให้บริการในด้านต่างๆ (คำถามลักษณะเฉพาะของงานบริการ)

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นต่างๆ		พอใจ มาก ที่สุด	พอใจ มาก	ปาน กลาง	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ เลย	ไม่ แสดง ความ คิดเห็น	คะแนน เฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน
ขั้นตอนและวิธีการให้บริการผ่านทางระบบ อินเทอร์เน็ตไม่ยุ่งยากซับซ้อน	จำนวน	9	34	23	4	0	0	3.6857	0.77
	ร้อยละ	12.86	48.57	32.86	5.71	0.00	0.00		
ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	จำนวน	13	41	16	0	0	0	3.9571	0.64
	ร้อยละ	18.57	58.57	22.86	0.00	0.00	0.00		
มีความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร	จำนวน	11	37	20	2	0	0	3.8143	0.72
	ร้อยละ	15.71	52.86	28.57	2.86	0.00	0.00		
สามารถ Download ข้อมูลของ Web Site มา ใช้งานได้อย่างรวดเร็ว	จำนวน	10	32	25	2	0	1	3.7246	0.74
	ร้อยละ	14.29	45.71	35.71	2.86	0.00	1.43		
เนื้อหาที่น่าสนใจใน Web Site น่าสนใจ มี เนื้อหาที่ครอบคลุม/ครบถ้วนตามความต้องการ	จำนวน	18	34	17	1	0	0	3.9857	0.75
	ร้อยละ	25.71	48.57	24.29	1.43	0.00	0.00		
รวม	ร้อยละ	17.43	50.86	28.86	2.57	0.00	0.29	3.8335	0.72

ทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก

ตารางที่ 15 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ประเด็นต่างๆ		พอใจ มาก ที่สุด	พอใจ มาก	ปาน กลาง	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ เลย	ไม่ แสดง ความ คิดเห็น	คะแนน เฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน
สามารถติดต่อ และแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ อย่างรวดเร็ว	จำนวน	15	30	23	2	0	0	3.8286	0.79
	ร้อยละ	21.43	42.86	32.86	2.86	0.00	0.00		
ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมใน การให้บริการของเจ้าหน้าที่	จำนวน	18	35	16	1	0	0	4.0000	0.74
	ร้อยละ	25.71	50.00	22.86	1.43	0.00	0.00		

เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ทันที	จำนวน	10	47	12	0	0	1	3.9710	0.56
	ร้อยละ	14.29	67.14	17.14	0.00	0.00	1.43		
รวม	ร้อยละ	20.48	53.33	24.29	1.43	0.00	0.48	3.9332	0.70

ทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก

ตารางที่ 16 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นต่าง ๆ		พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	ปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจเลย	ไม่แสดงความความคิดเห็น	คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
โปรแกรมทันสมัย ถูกต้อง และมีข้อมูลครบถ้วน	จำนวน	13	41	15	0	0	1	3.9710	0.64
	ร้อยละ	18.57	58.57	21.43	0.00	0.00	1.43		
เทคโนโลยีทางด้านสื่อสารสนเทศ เช่น คอมพิวเตอร์ และการเชื่อมโยงเครือข่าย มีความทันสมัย	จำนวน	12	41	15	0	0	2	3.9559	0.63
	ร้อยละ	17.14	58.57	21.43	0.00	0.00	2.86		
รวม	ร้อยละ	17.86	58.57	21.43	0.00	0.00	2.14	3.9634	0.63

ทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก

ตารางที่ 17 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

ประเด็นต่าง ๆ		พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	ปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจเลย	ไม่แสดงความความคิดเห็น	คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	จำนวน	13	40	14	0	0	3	3.9851	0.63
	ร้อยละ	18.57	57.14	20.00	0.00	0.00	4.29		
ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	จำนวน	19	33	14	1	0	3	4.0448	0.74
	ร้อยละ	27.14	47.14	20.00	1.43	0.00	4.29		
ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	จำนวน	15	45	7	0	0	3	4.1194	0.56
	ร้อยละ	21.43	64.29	10.00	0.00	0.00	4.29		
รวม	ร้อยละ	22.38	56.19	16.67	0.48	0.00	4.29	4.0498	0.65

ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก

ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (คำถามกลาง)

ตารางที่ 18 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นต่างๆ		เห็น	เห็น	เห็น	ไม่เห็น	ไม่เห็น	ไม่	คะแนน	ค่า
		ด้วย	ด้วย	ด้วย	ด้วย	ด้วย	แสดง		
		อย่าง	ด้วย	ปาน	ด้วย	ด้วย	ความ	เฉลี่ย	เบี่ยงเบน
		ยิ่ง	กลาง	กลาง	เลย	คิดเห็น	มาตรฐาน		
ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ ต่างๆ ของหน่วยงานที่ให้บริการ	จำนวน	2	12	29	26	0	1	2.8551	0.80
	ร้อยละ	2.86	17.14	41.43	37.14	0.00	1.43		
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรม- ไม่เลือกปฏิบัติ (ให้บริการตามลำดับ ก่อน- หลัง) ไม่ให้บริการเป็นพิเศษกับคนคุ้นเคย	จำนวน	16	40	11	0	0	3	4.0746	0.63
	ร้อยละ	22.86	57.14	15.71	0.00	0.00	4.29		
มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการ ให้บริการ	จำนวน	5	45	20	0	0	0	3.7857	0.56
	ร้อยละ	7.14	64.29	28.57	0.00	0.00	0.00		
เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน	จำนวน	29	29	9	0	0	3	4.2985	0.69
	ร้อยละ	41.43	41.43	12.86	0.00	0.00	4.29		
เจ้าหน้าที่มีความประพฤติเหมาะสม น่านับถือ	จำนวน	17	36	16	0	0	1	4.0145	0.69
	ร้อยละ	24.29	51.43	22.86	0.00	0.00	1.43		
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ ของประชาชนเป็นหลัก	จำนวน	19	36	12	0	0	3	4.1045	0.67
	ร้อยละ	27.14	51.43	17.14	0.00	0.00	4.29		
ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่	จำนวน	13	28	12	0	0	17	4.0189	0.69
	ร้อยละ	18.57	40.00	17.14	0.00	0.00	24.29		
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา (ไม่มีการขัดแย้งระหว่างประโยชน์ส่วนตนและ ประโยชน์ส่วนรวม)	จำนวน	19	40	8	0	0	3	4.1642	0.61
	ร้อยละ	27.14	57.14	11.43	0.00	0.00	4.29		
มีช่องทางที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของ หน่วยงานได้อย่างสะดวก	จำนวน	9	48	13	0	0	0	3.9429	0.56
	ร้อยละ	12.86	68.57	18.57	0.00	0.00	0.00		
หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	จำนวน	10	43	12	2	0	3	3.9104	0.66
	ร้อยละ	14.29	61.43	17.14	2.86	0.00	4.29		
มีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	12	33	18	2	0	5	3.8462	0.75
	ร้อยละ	17.14	47.14	25.71	2.86	0.00	7.14		
เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติ หน้าที่ (ให้บริการ) เป็นอย่างดี	จำนวน	24	34	11	0	0	1	4.1884	0.69
	ร้อยละ	34.29	48.57	15.71	0.00	0.00	1.43		

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ (ไม่นำเวลาราชการไปทำธุระส่วนตัว)	จำนวน	28	23	8	0	0	11	4.3390	0.70
	ร้อยละ	40.00	32.86	11.43	0.00	0.00	15.71		
มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติ เกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	จำนวน	14	36	16	2	0	2	3.9118	0.74
	ร้อยละ	20.00	51.43	22.86	2.86	0.00	2.86		
เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่การงาน	จำนวน	18	41	9	0	0	2	4.1324	0.62
	ร้อยละ	25.71	58.57	12.86	0.00	0.00	2.86		
เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ ความ ชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	จำนวน	11	44	14	0	0	1	3.9565	0.60
	ร้อยละ	15.71	62.86	20.00	0.00	0.00	1.43		
มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ ทันสมัยเพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการ ให้บริการ	จำนวน	6	49	12	1	0	2	3.8824	0.56
	ร้อยละ	8.57	70.00	17.14	1.43	0.00	2.86		
รวม	ร้อยละ	21.18	51.85	19.33	2.77	0.00	4.87	3.9662	0.66

ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นในระดับปานกลาง คือ

- ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ของหน่วยงานที่ใช้บริการ

ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง คือ

- เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน
- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ (ไม่นำเวลาราชการไปทำธุระส่วนตัว)

นอกนั้นประเด็นอื่นๆ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย

ส่วนที่ 3 ข้อมูลประชากรศาสตร์

ตารางที่ 19 ข้อมูลประชากรศาสตร์

เพศ	จำนวน	ร้อยละ	ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	37	52.86	ประถมศึกษา	1	1.43
หญิง	33	47.14	มัธยมศึกษาตอนต้น	0	0.00
รวม	70	100.00	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	0	0.00
อายุ	จำนวน	ร้อยละ	อนุปริญญา/ปวส.	0	0.00
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี	0	0.00	ปริญญาตรี	36	51.43
16-20 ปี	0	0.00	ปริญญาโทขึ้นไป	33	47.14
21-25 ปี	1	1.43	อื่นๆ	0	0.00
26-30 ปี	8	11.43	รวม	70	100.00
31-35 ปี	9	12.86	ประกอบอาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
36-40 ปี	13	18.57	ข้าราชการ	62	88.57
41-45 ปี	17	24.29	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0	0.00
46-50 ปี	9	12.86	พนักงานบริษัท	0	0.00
มากกว่า 50 ปี	13	18.57	ธุรกิจส่วนตัว	1	1.43
รวม	70	100.00	ค้าขาย	1	1.43
			รับจ้าง/ลูกจ้าง	1	1.43
			นิสิต/นักศึกษา	0	0.00
			เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง	0	0.00
			เกษียณ/ว่างงาน	3	4.29
			อื่นๆ	2	2.86
			รวม	70	100.00

สรุปผลการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ประกอบด้วยงานบริการ 3 งานบริการ ทุกงานบริการได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก

งานบริการที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คือ

- งานเสนอความเห็นต่อคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และ อ.ก.พ.ร.

งานบริการที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากน้อยกว่างานบริการอื่นๆ คือ

- งานให้คำปรึกษาแนะนำส่วนราชการโดยการเป็นวิทยากรและการตอบข้อหารือทางเอกสาร และทางโทรศัพท์ ในเรื่องเกี่ยวกับพระราชกฤษฎีกาด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 การจัดโครงสร้างส่วนราชการ เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาระบบราชการ การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมการปรับปรุงงานบริการงานให้คำปรึกษาแนะนำส่วนราชการโดยการเป็นวิทยากรและการตอบข้อหารือทางเอกสาร และทางโทรศัพท์ ในเรื่องเกี่ยวกับพระราชกฤษฎีกาด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 การจัดโครงสร้างส่วนราชการ เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาระบบราชการ การจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการ เป็นต้น

จากผลการสำรวจพบว่าสิ่งที่ควรนำมาพิจารณาปรับปรุง คือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในประเด็น สามารถขอรับคำปรึกษา/ตอบข้อหารือได้สะดวก รวดเร็ว และการประสานขอรับสนับสนุนวิทยากรไม่ยุ่งยาก





