

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สำนักงาน ก.พ.ร. ในฐานะหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนากระบวนการให้เป็นระบบราชการที่ยึดหลักธรรมาภิบาล เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (Good Governance for Better Life) โดยมีภารกิจเกี่ยวกับการศึกษา วิเคราะห์ เสนอแนะนโยบาย และให้คำปรึกษา เกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการแก่คณะรัฐมนตรี ส่วนราชการ และหน่วยงานอื่นของรัฐ เพื่อให้ระบบราชการมีความเข้มแข็ง ทันสมัย และสอดคล้องกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่ที่เน้นเรื่องผลสัมฤทธิ์ของงาน

ทั้งนี้ จากภารกิจดังกล่าวจึงสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงาน ก.พ.ร. ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ สำนักงาน ก.พ.ร. มีการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของผู้รับบริการ ๒ กลุ่ม คือ ๑) ส่วนราชการ จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ ๑๐๙ ราย โดยเป็นการสำรวจเพื่อนำผล มาพัฒนาประสิทธิภาพในการพัฒนาระบบราชการ และ ๒) ผู้บริหาร (คณะกรรมการองค์การมหาชน ผู้อำนวยการ/เลขาธิการ และผู้บริหาร) เจ้าหน้าที่ขององค์การมหาชน โดยเป็นการสำรวจเพื่อนำผลไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของสำนักงาน ก.พ.ร. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ ๘๕ ราย โดยมีรายละเอียดผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ดังนี้

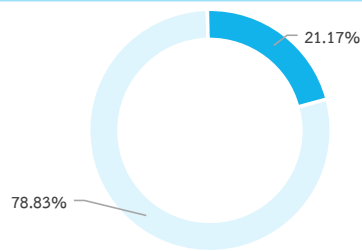
ผลสำรวจเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการพัฒนาระบบราชการ



ผลสำรวจเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการพัฒนาระบบราชการ



1. ข้อมูลทั่วไป



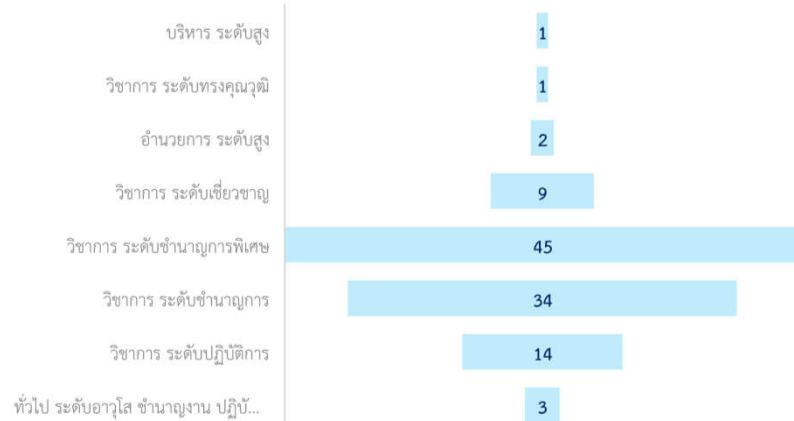
จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ 109 ราย

อัตราการตอบแบบสำรวจ 21.17%

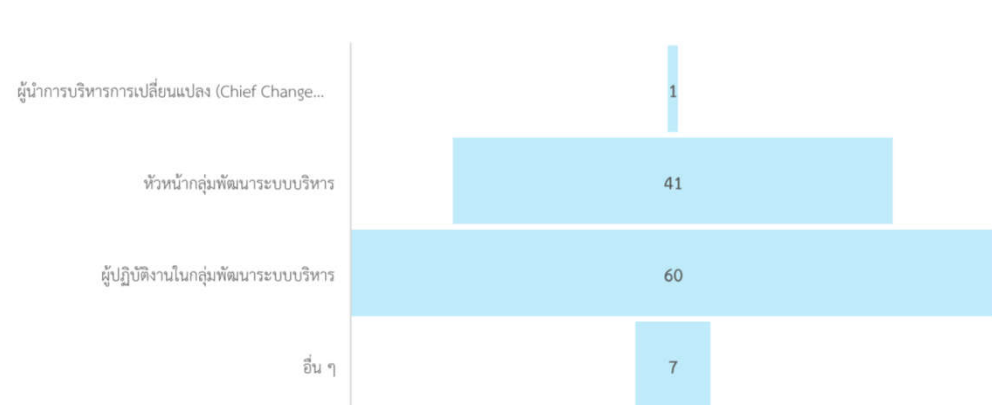
(เทียบกับข้อมูล CCO และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มพัฒนาระบบบริหารของส่วนราชการจำนวน 406 ราย

(ข้อมูล ณ วันที่ 30 ก.ย. 65)

จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามระดับตำแหน่ง



จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามหน้าที่ความรับผิดชอบ

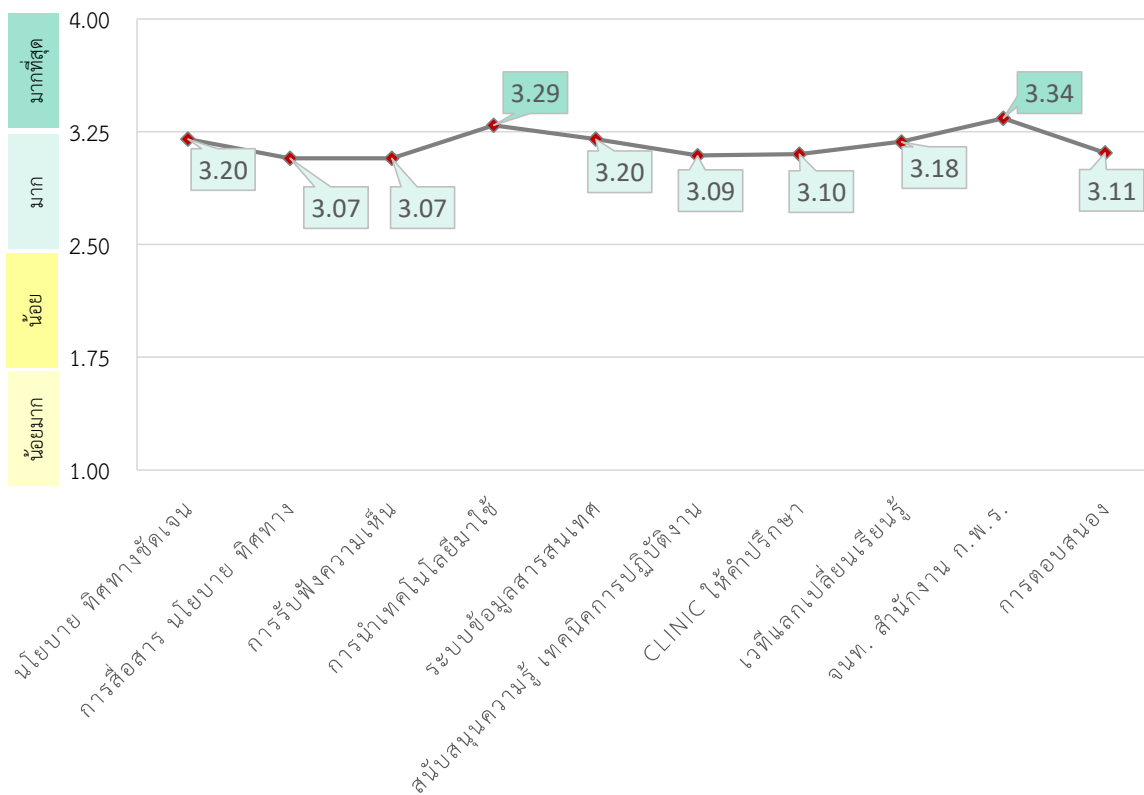


ผลสำรวจเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการพัฒนาระบบราชการ



2. ความพึงพอใจต่อการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการร่วมกับสำนักงาน ก.พ.ร.

2.1 ความพึงพอใจต่อการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการร่วมกับสำนักงาน ก.พ.ร.



ความพึงพอใจต่อการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการร่วมกับสำนักงาน ก.พ.ร. พบว่า

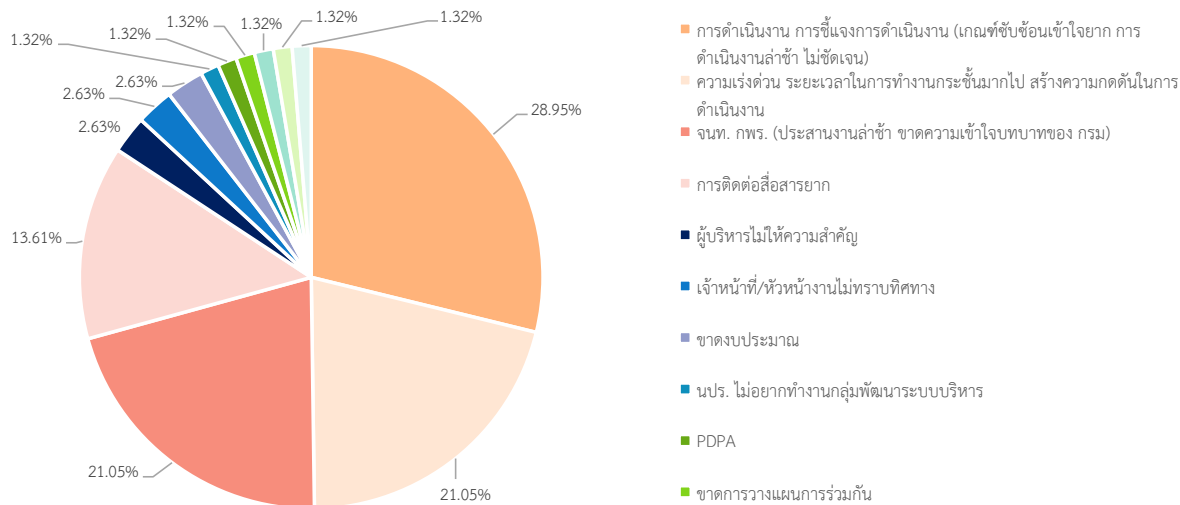
- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจภาพรวมเท่ากับ **3.17 (ระดับมาก)** คิดเป็นร้อยละ **79.17**
- ค่าความพึงพอใจที่มีค่าคะแนน**มากที่สุด** ได้แก่
 - 1) เจ้าหน้าที่ของสำนักงาน ก.พ.ร. มีความเต็มใจในการให้บริการและให้คำปรึกษาอย่างเหมาะสม ค่าความพึงพอใจ 3.34 (ระดับมากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ 83.49
 - 2) การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ค่าความพึงพอใจ 3.29 (ระดับมากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ 82.34
- ค่าความพึงพอใจที่มีค่าคะแนน**น้อยที่สุด** ได้แก่
 - 1) การสื่อสาร นโยบาย ทิศทางการดำเนินงานทั่วถึงและทันการณ์ และการรับฟังความต้องการ
 - 2) ความเห็นเพื่อนำมากำหนดแผนการทำงานร่วมกันอย่างเหมาะสม โดยทั้ง 2 ด้าน มีค่าความพึงพอใจ 3.07 (ระดับมาก) คิดเป็นร้อยละ 76.83

ผลสำรวจเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการพัฒนาระบบราชการ



2. ความพึงพอใจต่อการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการร่วมกับสำนักงาน ก.พ.ร. (ต่อ)

2.2 ปัญหาที่พบจากการทำงานร่วมกับสำนักงาน ก.พ.ร.



“ปัญหาที่พบจากการทำงานร่วมกับสำนักงาน ก.พ.ร.” 5 อันดับแรก ได้แก่

ลำดับที่ 1	การดำเนินงาน การชี้แจงการดำเนินงาน (เกณฑ์ซับซ้อนเข้าใจยาก การดำเนินงานล่าช้า ไม่ชัดเจน)	28.95%
ลำดับที่ 2	ความเร่งด่วน ระยะเวลาในการทำงานกระชั้นมากเกินไป สร้างความกดดันในการดำเนินงาน	21.05%
	เจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.พ.ร. (ประสานงานล่าช้า ขาดความเข้าใจบทบาทของ กรม)	21.05%
อันดับที่ 4	การติดต่อสื่อสารยาก	13.06%
ลำดับที่ 5	ผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญ	2.63%
	เจ้าหน้าที่/หัวหน้างานไม่ทราบทิศทาง	2.63%
	ขาดงบประมาณ	2.63%

ปัญหาที่พบจากการทำงานร่วมกับสำนักงาน ก.พ.ร. มากที่สุด คือ การดำเนินงาน การชี้แจงการดำเนินงาน เกณฑ์ซับซ้อนเข้าใจยาก การดำเนินงานล่าช้า ไม่ชัดเจน

สำรวจความพึงพอใจขององค์กรมหาชนต่อสำนักงาน ก.พ.ร. ประจำปี 2565

แบบสอบถามความพึงพอใจขององค์การมหาชนต่อสำนักงาน ก.พ.ร. ประจำปี 2565

แบบสอบถามความพึงพอใจขององค์การ มหาชนต่อสำนักงาน ก.พ.ร. ประจำปี 2565

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การมหาชน ได้แก่ คณะกรรมการองค์การมหาชน ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ขององค์การมหาชน ต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ก.พ.ร. ขอความอนุเคราะห์ให้ทุกท่านประเมินผลและให้ข้อคิดเห็นตามความเป็นจริง ทั้งนี้ข้อมูลผลการประเมินและข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบสอบถามนี้จะถูกนำไปประมวลผลในภาพรวม โดยไม่มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล และนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของสำนักงาน ก.พ.ร. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป (ใช้เวลาไม่เกิน 5 นาที)

ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจภายในวันที่ 10 ก.พ. 2566 ครับ
ขอบคุณครับ

*จำเป็น



กลุ่มเป้าหมาย : ออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

- (1) ผู้บริหาร (คณะกรรมการองค์การมหาชน
ผู้อำนวยการ/เลขาธิการ และผู้บริหาร)
- (2) เจ้าหน้าที่ขององค์การมหาชน

องค์ประกอบแบบสำรวจ : แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

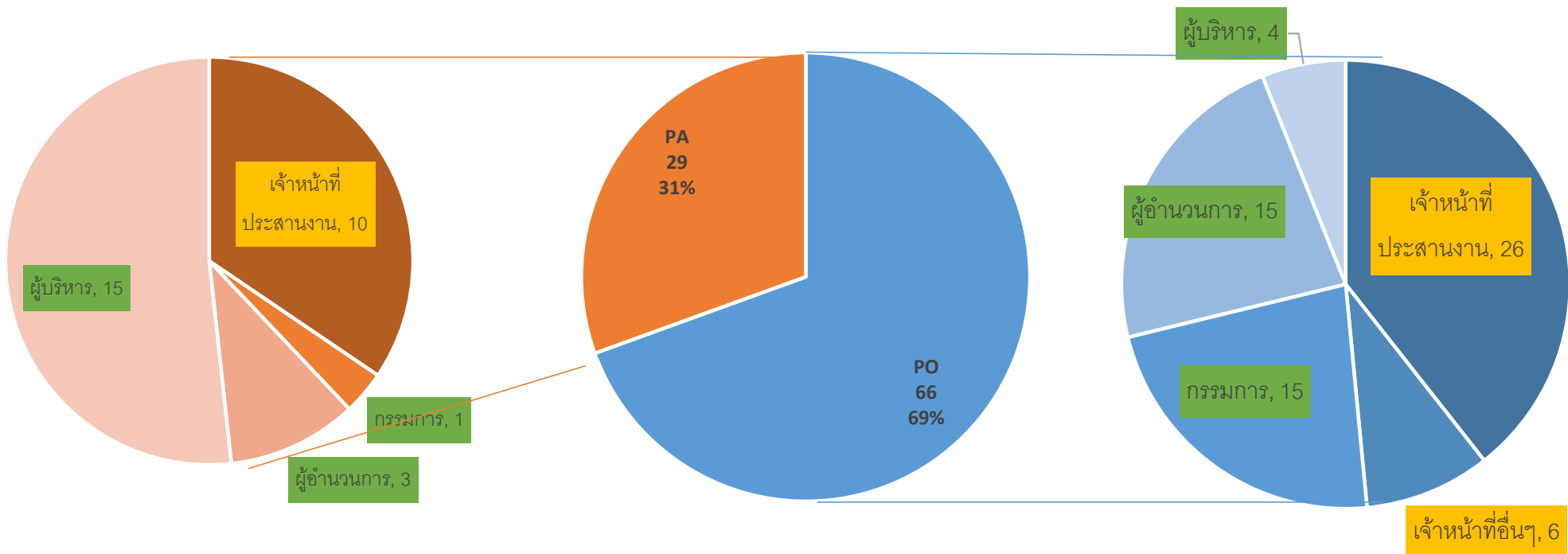
ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจ ประกอบด้วย
ความพึงพอใจต่อหลักเกณฑ์ ความพึงพอใจต่อการ
ประเมินผลองค์การมหาชน ความพึงพอใจต่อการตอบ
ข้อหารือขององค์การมหาชน และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

หมายเหตุ : ลิงค์แบบสอบถาม online (คำถามจะถูกแยกถาม ตามข้อมูลตำแหน่งของผู้ตอบ) [สอบถามระหว่างวันที่ 31 ม.ค. 66 ถึง 10 ก.พ. 66](#)

<https://forms.gle/bCS2ThQ5HEtsBZgS9>

ข้อมูลพื้นฐานผู้ตอบแบบสอบถาม

	จำนวนหน่วยงานที่ ตอบแบบสอบถาม/ เป้าหมาย 38/60 หน่วยงาน	จำนวน ผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)		
		รวม 95 คน	กรรมการและผู้บริหาร 53 คน (56%)	เจ้าหน้าที่ 42 คน (44%)
PO	24/ 36	PO 66 คน (67%)	34	32
PA	11/ 24	PA 29 คน (33%)	19	10



สรุปผลคะแนน การสำรวจความพึงพอใจขององค์การมหาชน
ต่อสำนักงาน ก.พ.ร. ประจำปี 2565

	กรรมการและ ผู้บริหาร	เจ้าหน้าที่
ความพึงพอใจ <u>ด้านหลักเกณฑ์</u>	75%	78%
ความพึงพอใจ <u>ด้านการประเมินผล</u>	73%	80%
ความพึงพอใจ <u>ด้านการตอบข้อหารือขององค์การมหาชน</u>	76%	86%
ความพึงพอใจ <u>เฉลี่ยในภาพรวม</u>	75%	81%

ความพึงพอใจของกรรมการและผู้บริหาร ต่อหลักเกณฑ์การพัฒนาและส่งเสริมองค์การ มหาชน	PO		PA		คะแนนเฉลี่ย 75%
	36 คน	74%	18 คน	78%	
ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ ต่อหลักเกณฑ์การพัฒนาและส่งเสริมองค์การ มหาชน	PO		PA		คะแนนเฉลี่ย 78%
	30 คน	77%	11 คน	79%	

1. การรับรู้ การประชาสัมพันธ์ และการมีส่วนร่วมในการให้ความคิดเห็น

1.1 การเข้าถึงและสืบค้นข้อมูลหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ของสำนักงาน ก.พ.ร.	30 คน	78%	11 คน	84%	79%
1.2 กรณีมีการปรับปรุงหลักเกณฑ์ต่าง ๆ สำนักงาน ก.พ.ร. มีการประกาศแจ้ง/ประชาสัมพันธ์ให้ องค์การมหาชนรับรู้/เข้าใจ ได้อย่างเหมาะสม	30 คน	83%	11 คน	80%	82%
1.3 การมีส่วนร่วมขององค์การมหาชนในการกำหนดหลักเกณฑ์ต่าง ๆ	30 คน	68%	11 คน	78%	71%

2. รายละเอียด ขั้นตอน และการปฏิบัติตาม หลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในปัจจุบัน มีความชัดเจน และเหมาะสม

2.1 หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับคณะกรรมการองค์การมหาชน	30 คน	83%	11 คน	80%	82%
2.2 หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับผู้อำนวยการและเจ้าหน้าที่	30 คน	78%	11 คน	78%	78%
2.3 หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ	30 คน	74%	11 คน	78%	76%
2.4 หลักเกณฑ์ที่มีอยู่ตามข้อ 2.1 – 2.3 เพียงพอ เหมาะสมต่อการดำเนินงานขององค์การมหาชน	30 คน	75%	11 คน	75%	75%

ความพึงพอใจของกรรมการและผู้บริหาร ต่อระบบการประเมินผลองค์กรมหาชน	PO		PA		คะแนนเฉลี่ย 73%
	36 คน	73%	18 คน	73%	

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ ต่อระบบการประเมินผลองค์กรมหาชน	PO		PA		คะแนนเฉลี่ย 80%
	30 คน	80%	11 คน	82%	

1. การรับรู้ การประชาสัมพันธ์ และการมีส่วนร่วม ในการประเมินผล

1.1 การประชาสัมพันธ์กรอบการประเมิน การประชุมชี้แจง	30 คน	86%	11 คน	82%	85%
1.2 การมีส่วนร่วมขององค์กรมหาชนในการกำหนดกรอบการประเมิน	30 คน	76%	11 คน	82%	77%
1.3 ปฏิทิน ขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติงานตามกรอบการประเมินผล	30 คน	80%	11 คน	80%	80%

2. กรอบและองค์ประกอบประเมิน

2.1 ความเหมาะสมของกรอบและองค์ประกอบประเมิน	30 คน	80%	11 คน	80%	80%
2.2 ความเหมาะสมของแนวทางกำหนดค่าเป้าหมาย (Target Manual) ที่ อ.กพม. กำหนด	30 คน	74%	11 คน	80%	76%

ความพึงพอใจของกรรมการและผู้บริหาร ต่อระบบการประเมินผลองค์กรมหาชน	PO		PA		คะแนนเฉลี่ย 73%
	36 คน	73%	18 คน	73%	

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ ต่อระบบการประเมินผลองค์กรมหาชน	PO		PA		คะแนนเฉลี่ย 80%
	30 คน	80%	11 คน	82%	

3. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน ช่องทางในการจัดส่งข้อมูล และระบบรายงานผล

3.1 แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน ได้แก่ แบบฟอร์มข้อเสนอตัวชี้วัด แบบฟอร์มข้อมูลพื้นฐานองค์กรมหาชน และแบบฟอร์มรายงานการ ประเมินผล (รอบ 12 เดือน)	30 คน	81%	11 คน	80%	81%
3.2 ช่องทางในการจัดส่งข้อมูลประกอบการประเมิน	30 คน	85%	11 คน	86%	85%
3.3 ความเหมาะสม ความสะดวกในการใช้งานและเสถียรภาพของระบบ e-SAR	30 คน	82%	11 คน	83%	82%

4. การประเมินและการแจ้งผลการประเมิน

4.1 ความเหมาะสมในการติดตามและประเมินผลเมื่อสิ้นปีงบประมาณ	30 คน	81%	11 คน	80%	81%
4.2 ความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนตัวชี้วัดระหว่างปี (การอุทธรณ์ตัวชี้วัดและ ผลการพิจารณาอุทธรณ์)	30 คน	76%	11 คน	85%	78%
4.3 ความถูกต้องของผลการประเมิน	30 คน	86%	11 คน	82%	85%
4.4 การได้รับผลการประเมินตรงตามกำหนดเวลา	40 คน	75%	15 คน	82%	77%
4.5 ประโยชน์ที่องค์กรมหาชนได้รับจากผลการประเมิน เช่น การนำไป วางแผนพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน	42 คน	81%	15 คน	80%	81%

ความพึงพอใจ ด้านการตอบข้อหารือขององค์การมหาชน

ความพึงพอใจของกรรมการและผู้บริหาร ต่อการตอบข้อหารือขององค์การมหาชน	PO		PA		คะแนนเฉลี่ย 76%
	36 คน	78%	18 คน	73%	
ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ ต่อการตอบข้อหารือขององค์การมหาชน	PO		PA		คะแนนเฉลี่ย 86%
	30 คน	86%	11 คน	87%	
1.การติดต่อประสานงาน ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.พ.ร. ในภาพรวม					
1.1 ความสะดวกในการติดต่อ ระยะเวลารอคอย ช่องทางในการติดต่อ เช่น ช่องทางในการติดต่อทางโทรศัพท์ อีเมลล์ ไลน์	30 คน	89%	11 คน	94%	91%
1.2 ความสุภาพ มารยาทของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.พ.ร.	30 คน	93%	11 คน	96%	94%
2. การตอบหนังสือหารือขององค์การมหาชนอย่างเป็นทางการ (ความรวดเร็ว ชัดเจน และนำไปปฏิบัติ/แก้ปัญหาได้)					
2.1 ข้อหารือเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ กฎหมายระเบียบต่าง ๆ	30 คน	83%	11 คน	85%	84%
2.2 ข้อหารือเกี่ยวกับการประเมินผล การกำหนดตัวชี้วัด	30 คน	85%	11 คน	80%	84%
2.3 ข้อหารือเรื่องอื่น ๆ เช่น การประเมินความคุ้มค่า	30 คน	77%	11 คน	77%	77%

ความพึงพอใจ ด้านการตอบข้อหารือขององค์การมหาชน (ต่อ)

ความพึงพอใจของกรรมการและผู้บริหาร ต่อการตอบข้อหารือขององค์การมหาชน	PO		PA		คะแนนเฉลี่ย 76%
	36 คน	78%	18 คน	73%	

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ ต่อการตอบข้อหารือขององค์การมหาชน	PO		PA		คะแนนเฉลี่ย 86%
	30 คน	86%	11 คน	87%	

3.การตอบข้อหารืออย่างไม่เป็นทางการ ได้แก่ โทรศัพท์ อีเมลล์ ไลน์ (ความรวดเร็ว เชื่อถือได้ของการตอบข้อหารือของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.พ.ร.)

3.1 ข้อหารือเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ กฎหมายระเบียบต่าง ๆ	30 คน	84%	11 คน	86%	84%
3.2 ข้อหารือเกี่ยวกับการประเมินผล การกำหนดตัวชี้วัด	30 คน	84%	11 คน	87%	85%
3.3 ข้อหารือเรื่องอื่น ๆ เช่น การประเมินความคุ้มค่า การขอ คำปรึกษา ขอตัวอย่างแนวปฏิบัติต่าง ๆ	30 คน	84%	11 คน	82%	84%

สรุปจุดแข็ง ประเด็นที่ต้องรีบแก้ไข และโอกาสในการปรับปรุง

ประเด็น	หมวดหลักเกณฑ์	หมวดการประเมินผล	หมวดการตอบข้อหาหรือของ องค์การมหาชน
ประเด็นที่ต้องรีบแก้ไข (คะแนนพึงพอใจต่ำกว่า 60%)	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
จุดแข็ง (คะแนนพึงพอใจสูงกว่า 90%)			<ul style="list-style-type: none"> • ความสุภาพ มารยาทของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.พ.ร. (PO PA) • ความสะดวกในการติดต่อ ระยะเวลารอคอย ช่องทางการติดต่อ (PA)
โอกาสในการปรับปรุง 1 (คะแนนพึงพอใจต่ำกว่า 70%)	<ul style="list-style-type: none"> • การมีส่วนร่วมขององค์การมหาชนในการกำหนดหลักเกณฑ์ต่างๆ (PO) 		
โอกาสในการปรับปรุง 2 (คะแนนพึงพอใจระหว่าง PO และ PA ต่างกันมากกว่า 10%)	PO	<ul style="list-style-type: none"> • การมีส่วนร่วมขององค์การมหาชนในการกำหนดหลักเกณฑ์ต่างๆ 	
	PA		