

รายงานผลการ



การสำรวจความพึงพอใจของผู้ได้รับการถ่ายทอด
ความรู้ด้านการพัฒนาระบบราชการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๔
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
กรมป่าไม้

กพร.ปม.

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมป่าไม้

คำนำ

เอกสารรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ได้รับการถ่ายทอดความรู้ด้านการพัฒนาระบบราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๔ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมป่าไม้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจและความคิดเห็นในการรับบริการจากกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เพื่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหารจักได้นำข้อมูลดังกล่าว ไปพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติ งานที่ของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อไป ดังนั้น เพื่อให้การสำรวจความพึงพอใจดังกล่าว บรรลุตามวัตถุประสงค์ จึงได้จัดทำรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ เพื่อรายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการตลอดจนข้อเสนอแนะอื่น นำมาแก้ไข ปรับปรุง การปฏิบัติงานของกลุ่มพัฒนาระบบบริหารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ขอขอบคุณผู้ตอบแบบ สำรวจความพึงพอใจของผู้ได้รับการถ่ายทอดความรู้ด้านการพัฒนาระบบราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๔ ที่ทำให้การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมป่าไม้

กันยายน ๒๕๕๔

ก บทคัดย่อ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ได้รับการถ่ายทอดความรู้ด้านการพัฒนาระบบราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๔ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมป่าไม้ ดำเนินการสำรวจระหว่างเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ - กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจและความคิดเห็นในการรับบริการจากกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ตลอดจนข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจไปใช้ในการพัฒนาการถ่ายทอดความรู้ด้านการพัฒนาระบบราชการต่อไป

กลุ่มเป้าหมายของการสำรวจความพึงพอใจฯ เป็น ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ของกรมป่าไม้ จากส่วนกลางและส่วนกลางในภูมิภาค ซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับบริการจากกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร จำนวนทั้งสิ้น ๑๓๘ คน

โดยแบบสำรวจความพึงพอใจดังกล่าว แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการ ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ส่วนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ที่ได้รับการเสนอแนะจากผู้รับบริการจากกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔

ผลการสำรวจพบว่า ความพึงพอใจของผู้ได้รับการถ่ายทอดความรู้ด้านการพัฒนาระบบราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๔ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมป่าไม้ โดยมีภาพรวมค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๐๑ ระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒๐ สรุปได้ ดังนี้

๑. ผลการสำรวจความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ พบว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๔ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒๐

๒. ผลการสำรวจความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน พบว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐

๓. ผลการสำรวจความพึงพอใจ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร พบว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๔ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๐

๔. ผลการสำรวจความพึงพอใจ ด้านบริการ/ตอบข้อหารือ/ให้คำปรึกษา/ให้ความรู้ข่าวสารหรือคู่มือ/แนวทาง พบว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๔ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๔

ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ จึงเห็นควรปรับปรุงพัฒนาการให้บริการในการถ่ายทอดความรู้ด้านการพัฒนาระบบราชการอย่างต่อเนื่อง เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการและส่งผลถึงผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงานต่อไป

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ผลการดำเนินงาน	๑-๓
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	
- แผนภูมิวงกลมที่ ๑ การแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามเพศ	
- แผนภูมิวงกลมที่ ๒ การแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามสถานภาพ	
- แผนภูมิวงกลมที่ ๓ การแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามอายุ การแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามตำแหน่ง	
- แผนภูมิวงกลมที่ ๔	
ตอนที่ ๒ ตารางที่ ๑ ความพึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นต่างๆ	๓
ตอนที่ ๓ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	๕

ภาคผนวก

- แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ได้รับการถ่ายทอดความรู้ด้านการพัฒนาระบบราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมป่าไม้
- สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ได้รับการถ่ายทอดความรู้ด้านการพัฒนาระบบราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมป่าไม้
- หนังสือกลุ่มพัฒนาระบบ ที่ ทส ๑๖๐๘/๓๕๓ ลงวันที่ ๑๗/ สิงหาคม ๒๕๕๔ เรื่อง ขอดำเนินการออกแบบสำรวจความพึงพอใจ

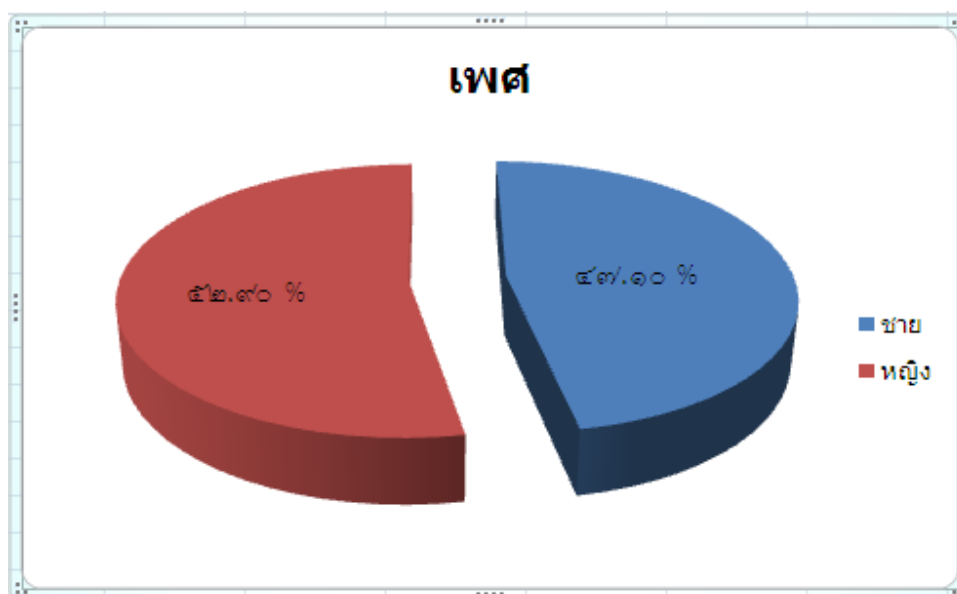
ผลการดำเนินงาน

สำรวจความพึงพอใจของผู้ได้รับการถ่ายทอดความรู้ด้านการพัฒนาระบบราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๔ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมป่าไม้

แบบสำรวจนี้จัดทำขึ้นมาเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจและความคิดเห็นในการ
รับบริการจากกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร โดยแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ได้รับ
บริการ ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ส่วนที่ ๓ ความ คิดเห็นและข้อเสนอแนะ สรุปดังนี้

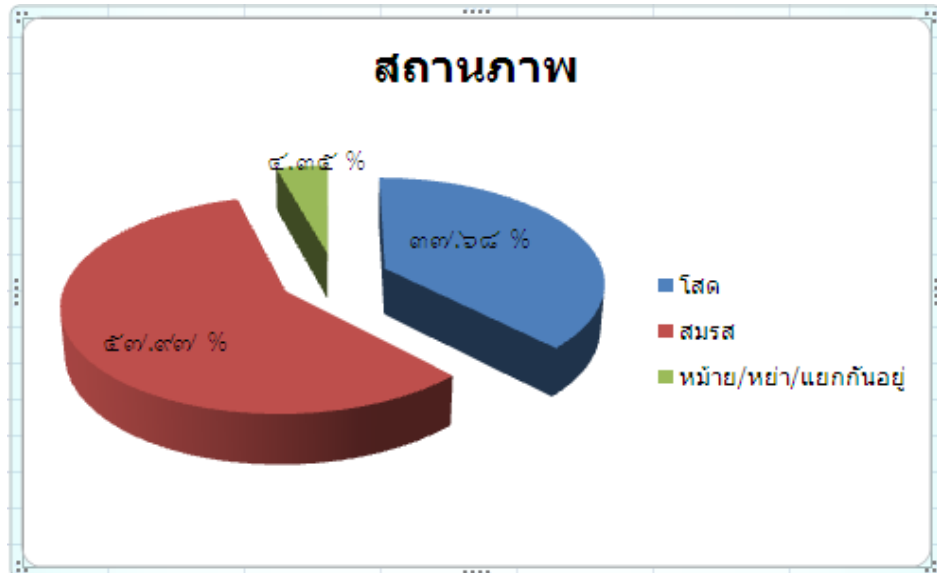
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จากจำนวนผู้ที่ตอบแบบสำรวจ จำนวนทั้งสิ้น ๑๓๘ ชุด

๑. แบ่งตามเพศของผู้เข้ารับบริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด มีดังนี้ เพศชาย คิดเป็น
ร้อยละ ๔๗.๑๐, เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๙๐



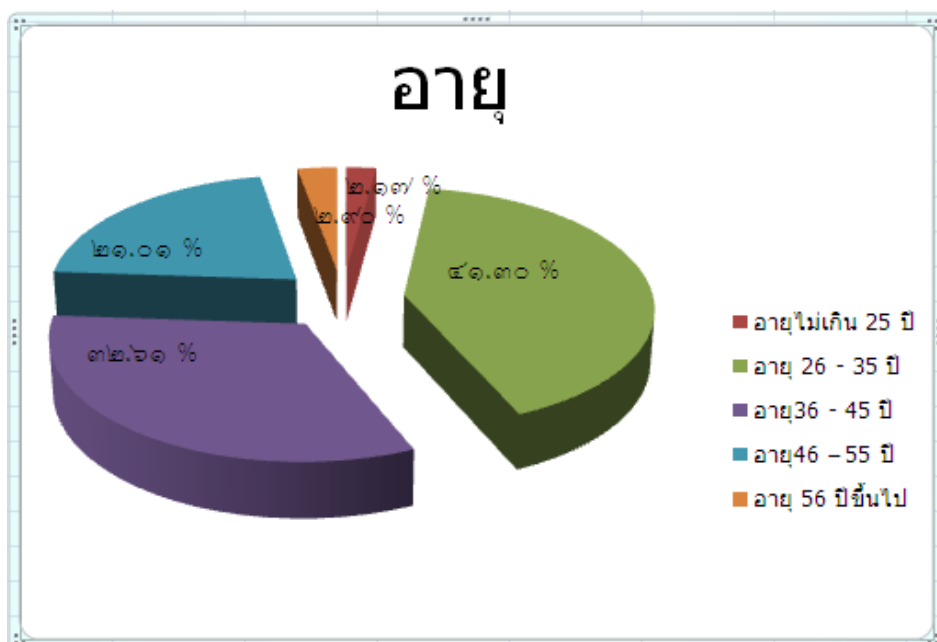
แผนภูมิวงกลมที่ ๑ การแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามเพศ

๒. แบ่งตามสถานภาพของผู้เข้ารับบริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด มีดังนี้ สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๖๘ สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๙๓, สถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ คิดเป็น ร้อยละ ๔.๓๕



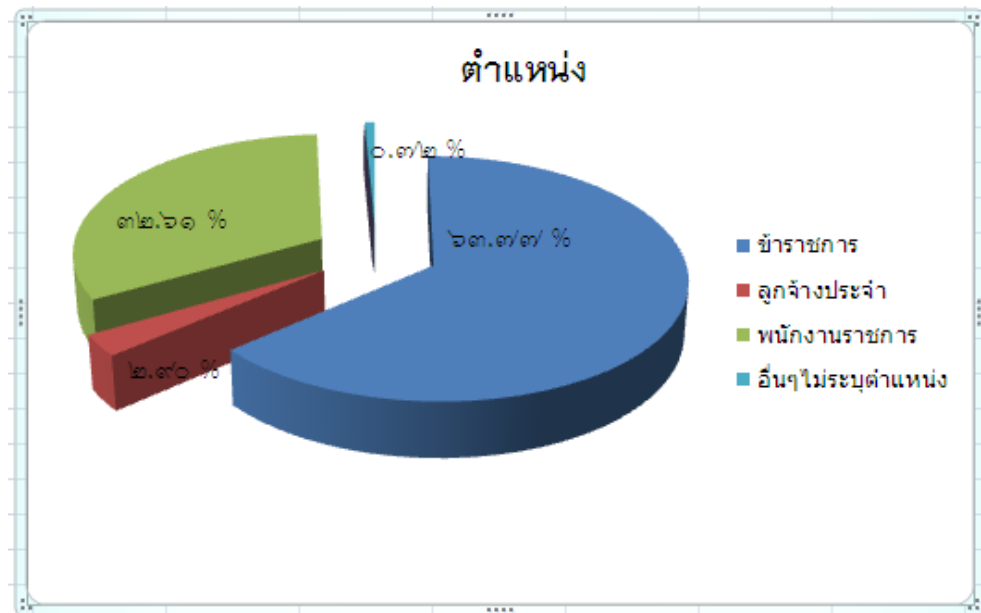
แผนภูมิวงกลมที่ ๒ การแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามสถานภาพ

๓. แบ่งตามอายุของผู้เข้ารับบริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด มีดังนี้ อายุไม่เกิน ๒๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒.๑๓, อายุ ๒๖ - ๓๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๓๐, อายุ ๓๖ - ๔๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๖๑, อายุ ๔๖ - ๕๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๑, อายุ ๕๖ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๐



แผนภูมิวงกลมที่ ๓ การแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามอายุ

๔. แบ่งตามตำแหน่งของผู้เข้ารับบริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด มีดังนี้ ตำแหน่งข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๗/๗๗, ตำแหน่งลูกจ้างประจำ คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๐, ตำแหน่งพนักงานราชการ คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๖๑, ตำแหน่งลูกจ้างอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐ อื่นๆไม่ระบุตำแหน่ง คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๒



แผนภูมิวงกลมที่ ๔ การแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามตำแหน่ง

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นต่างๆ ค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๐๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒๐ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนที่ ๔ ดังนี้

ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ๕ หน่วย (ร้อยละ ๕) ต่อ ๑ คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
๑	ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๖๕
๒	ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๗๐
๓	ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๗๕
๔	ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๘๐
๕	ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๘๕

ตารางที่ ๑ ความพึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นต่างๆ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ	ระดับคะแนน
๒.๑ ด้านเจ้าหน้าที่			
๑. มีความรู้ความสามารถและเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ให้บริการ/คำปรึกษา/คำแนะนำ	๔.๐๓	๘๑.๕๐	4
๒. ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ให้คำปรึกษาแนะนำคำรับรองและตัวชี้วัด และอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการทำงานของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	๓.๙๓	๗๘.๖๐	4
๓. ทำงานรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	๓.๘๙	๗๗.๘	4
๒.๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงาน			
๑. มีความรู้ความสามารถและเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ให้บริการ/คำปรึกษา/คำแนะนำ สามารถตอบคำถาม และชี้แจงข้อสงสัยได้	๔.๐๓	๘๑.๕๐	4
๒. มีความกระตือรือร้น เต็มใจและเอาใจใส่ให้บริการ/คำปรึกษา/แนะนำ	๔.๐๙	๘๑.๘๐	4
๓. มีความสุภาพในการให้บริการ/คำปรึกษา/แนะนำ	๔.๓๓	๘๖.๖๐	5
๔. มีการปฏิบัติกับผู้อยู่รับการปรึกษาเหมือนกันทุกคน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๒๑	๘๔.๒๐	4
๕. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔.๒๙	๘๕.๘๐	5
๒.๓ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร			
๑. การประชุม/สัมมนา	๓.๙๙	๗๙.๘๐	4
๒. Website, E-mail, Web board (www.forest.go.th/psdg)	๓.๙๘	๗๙.๖๐	4
๓. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ วารสาร รายงานประจำปี	๓.๗๒	๗๔.๕๐	3
๔. ติดต่อโดยตรง	๔.๑๑	๘๒.๒๐	4
๒.๔ ด้านบริการ/ตอบข้อหารือ/ให้คำปรึกษา/ให้ความรู้ข่าวสารหรือคู่มือ/แนวทาง			
๑. การตอบคำถาม/ข้อหารือได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	๓.๙๖	๗๙.๒๐	4
๒ การให้คำปรึกษาแนะนำได้อย่างถูกต้อง ชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓.๙๕	๗๙.๐๐	4
๓. การให้ความรู้ทั่วถึง สม่ำเสมอ และสอดคล้องกับความต้องการ	๓.๘๗	๗๗.๔๐	4
๔. การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารถูกต้องรวดเร็ว ทันเหตุการณ์	๓.๘๓	๗๖.๖๐	4
๕. ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหารในระดับใด	๓.๙๙	๗๙.๘	4

ตอนที่ ๓ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

จากการรวบรวมข้อเสนอแนะจากแบบสำรวจทั้งหมดทำให้ทราบถึง **สิ่งที่ควรดำเนินการต่อ** มีการผลักดันให้หน่วยงานในระดับสำนักฯ ดำเนินการจัดทำตัวชี้วัด และใช้ในการประเมิน ผลการปฏิบัติงาน อย่างเป็นรูปธรรม เพื่อมีการแลกเปลี่ยนความรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยเชื่อมโยงแผนงาน/ตัวชี้วัดที่บ่งชี้ถึง ยุทธศาสตร์ของกรมป่าไม้ ซึ่งตัวชี้วัดบางตัวยังไม่ชัดเจนจากการประชาสัมพันธ์ และการเอาใจใส่ให้บริการ มีการประชุมซักซ้อมความเข้าใจของเป้าหมายแก่คณะทำงานให้เข้าใจวัตถุประสงค์ของงาน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และสร้างเครือข่ายกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ปลูกฝังการสร้างวัฒนธรรมที่ดีให้กับ บุคลากรของกรมป่าไม้และติดตามผลต่อเนื่อง

สิ่งที่ควรปรับปรุง มีดังต่อไปนี้ ควรมีการออกให้คำปรึกษานอกสถานที่ เพื่อจะได้เข้าถึงผู้ ปฏิบัติ เกี่ยวกับคำรับรอง และตัวชี้วัดและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของกรมป่าไม้ และที่กลุ่ม พัฒนาระบบบริหาร รับผิดชอบอยู่ เพื่อให้ทุกคนในกรมป่าไม้ทราบถึงการทำงานของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กำหนดมาตรฐานการบริการของกรมป่าไม้ โดยเฉพาะในส่วนของสำนักที่อยู่ในพื้นที่ และหน่วยงานที่อยู่ ต่างจังหวัด ให้ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร จึงขาดความร่วมมือ ควรสร้างกระบวนการเรียนรู้ในเรื่องต่างๆ เช่น คำรับรองการปฏิบัติราชการ PMQA OG การให้คำปรึกษา และแผนยุทธศาสตร์ ฯลฯ ให้บุคลากร ทั้งหมดของกรมป่าไม้รับรู้ จากวิทยากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ มาให้ความรู้ และ กลุ่มพัฒนาระบบ บริหาร ต้องมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการถ่ายทอดตัวชี้วัดที่ชัดเจนและแก้ไขอย่างถูกต้อง เพื่อให้การ ดำเนินงานของกรมป่าไม้ไปในทิศทางเดียวกันนับทราบและมีความเข้าใจต่อไป