

รายงานสรุปการสำรวจความพึงพอใจ

เกี่ยวกับ

กระบวนการพิจารณางบประมาณโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ

(สำนักงาน กปร.)

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการพิจารณางบประมาณโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของสำนักงาน กปร. ประจำปีงบประมาณ 2563 สุ่มสำรวจจากหน่วยงานที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณ กปร. ปีงบประมาณ 2563 เพื่อดำเนินโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ จำนวน 151 โครงการ 195 กิจกรรม จากหน่วยงานครอบคลุมทั้ง 4 ภาค โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามกลับมายัง สำนักงาน กปร. รวม 120 ชุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุในช่วงระหว่าง 31 – 50 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุราชการอยู่ในช่วงระหว่าง 21-30 ปี และปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับโครงการพระราชดำริเป็นระยะเวลา 1 – 10 ปี

กำหนดระดับความพึงพอใจ

ไม่พอใจ	=	ค่าคะแนน 1.00 - 1.99
ไม่ค่อยพอใจ	=	ค่าคะแนน 2.00 - 2.99
เฉยๆ	=	ค่าคะแนน 3.00 - 3.99
ค่อนข้างพอใจ	=	ค่าคะแนน 4.00 - 4.99
พอใจ	=	ค่าคะแนน 5.00

จากการประมวลผล สรุปได้ดังนี้

1. ภาพรวมของความพึงพอใจ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน กปร. ในกระบวนการพิจารณาสนับสนุนงบประมาณในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ย 4.97 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.40 มีความถี่อยู่ในระดับ “พอใจ” หรือคิดเป็นร้อยละ 87.67

2. คะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในแต่ละด้านการให้บริการ

เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านของการให้บริการ จากทั้งหมด 4 ด้าน ซึ่งประกอบไปด้วย

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (3 ข้อคำถาม)

- ขั้นตอนการขอรับการสนับสนุนงบประมาณ
- ให้บริการด้วยความถูกต้อง ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์และความถูกต้องตามหลักวิชาการ
- ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน

- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3 ข้อคำถาม)
- ความสุภาพ เป็นมิตร และมีมนุษยสัมพันธ์ในการประสานงาน
 - ความรู้ ความเข้าใจในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่
 - เอาใจใส่กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ
- 3) ด้านคุณภาพการให้บริการ (2 ข้อคำถาม)
- การได้รับผลของการบริการที่ถูกต้อง
 - ความรวดเร็ว
- 4) ด้านแบบฟอร์มขอรับการสนับสนุนงบประมาณ (3 ข้อคำถาม)
- แบบฟอร์มฯ มีความละเอียด ชัดเจน เข้าใจง่าย
 - แบบฟอร์มฯ มีความครอบคลุมประเด็นสำคัญ
 - แบบฟอร์มฯ มีมาตรการป้องกันหรือลดผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นจากโครงการฯ (แบบคำขอฯ ข้อ 10,12,13 และ 15)
- และ ภาพรวมการให้บริการ “การพิจารณางบประมาณโครงการฯ”

โดย ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ “ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ” มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 คะแนน รองลงมา คือ “ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ” และ “ด้านแบบฟอร์มขอรับการสนับสนุนงบประมาณ” มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.97 คะแนน สำหรับค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ “ด้านคุณภาพการให้บริการ” ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คะแนน

3. คะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในแต่ละหัวข้อการให้บริการ

เมื่อพิจารณาข้อคำถามเป็นรายหัวข้อจาก 11 ข้อคำถาม พบว่ามีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด ในข้อคำถาม “ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน” “ความสุภาพเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ในการประสานงาน” “ความรู้ ความเข้าใจในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่” “เอาใจใส่กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ” “แบบฟอร์มฯ มีมาตรการป้องกันหรือลดผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นจากโครงการฯ (แบบคำขอฯ ข้อ 10,12,13 และ 15)” มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คือ 5.00 คะแนน และน้อยที่สุด ในข้อคำถาม “มีความรวดเร็ว” มีค่าคะแนนเฉลี่ย คือ 4.87 คะแนน

4. ความพึงพอใจจำแนกตามความถี่ในแต่ละหัวข้อการให้บริการ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจโดยจำแนกตามความถี่ในแต่ละข้อคำถาม จำนวน 11 ข้อคำถาม พบว่ามีค่าความถี่ของความพึงพอใจ อยู่ในระดับ “พอใจ” สูงที่สุด ในข้อคำถาม “ความสุภาพเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ เอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ” และ “ความรู้ ความเข้าใจในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่” เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 80.00 และมีค่าความถี่อยู่ในระดับ “พอใจ” ต่ำที่สุดในข้อคำถาม “มีความรวดเร็ว” โดยคิดเป็นร้อยละ 70.00

รายงานสรุปการสำรวจความพึงพอใจ
เกี่ยวกับกระบวนการพิจารณางบประมาณโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของ
สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ
(สำนักงาน กปร.)
ปีงบประมาณ 2563



➤ **หลักการและเหตุผล**

สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (สำนักงาน กปร.) ได้กำหนดให้มีการวัดระดับความพึงพอใจ จากหน่วยงานต่างๆ ที่ได้รับการประสานงาน สนับสนุนการดำเนินงาน จากสำนักงาน กปร. โดยมอบหมายให้ กลุ่มยุทธศาสตร์การพัฒนา กองแผนงานและวิเทศสัมพันธ์ เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ ซึ่งในการดำเนินการดังกล่าว สำนักงาน กปร. ได้กำหนดประเด็นการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับ กระบวนการพิจารณางบประมาณโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ โดยทำการสำรวจจากหน่วยงานต่างๆ ที่ได้รับการประสานงานจากสำนักงาน กปร.

➤ **วัตถุประสงค์**

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการพิจารณางบประมาณโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของสำนักงาน กปร. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
2. เพื่อให้สำนักงาน กปร. ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

➤ **ขอบเขตของการสำรวจความพึงพอใจ**

การสำรวจความพึงพอใจของสำนักงาน กปร. ครอบคลุมทุกหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานจากสำนักงาน กปร. ในกระบวนการพิจารณางบประมาณโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ และเพิ่มเติมในประเด็นเรื่อง มาตรการจัดการผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานขององค์กร ดังนั้น เพื่อเป็นการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมดของการบริการของสำนักงาน กปร. จึงได้กำหนดประเด็นการวัดผลความพึงพอใจ เป็นดังนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจต่อแบบฟอร์มการขอรับการสนับสนุนงบประมาณโครงการฯ
- 5) ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ

➤ **ระเบียบวิธีวิจัยที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจ**

เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Methodology) ในการวัดและประเมินผล

➤ **กลุ่มประชากรเป้าหมาย**

สำนักงาน กปร. กำหนดกรอบประชากรจากรายชื่อของผู้รับบริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานต่างๆ ระดับพื้นที่ที่รับผิดชอบโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ โดยใช้ข้อมูลจากทะเบียนผู้ประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ปีงบประมาณ 2563 ที่สำนักงาน กปร. จัดทำไว้

➤ **กลุ่มตัวอย่างและวิธีการเก็บข้อมูล**

ในการเลือกตัวอย่างมาตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีการเลือกจากฐานข้อมูลเจ้าหน้าที่ที่มีการติดต่อประสานงานหรือขอรับการสนับสนุนงบประมาณโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากจำนวน 151 โครงการ 195 กิจกรรม ซึ่งครอบคลุมทุกภูมิภาค รวมทั้งสิ้น 120 ตัวอย่าง

➤ **การสร้างเครื่องมือและกรอบตัวชี้วัดการประเมินความพึงพอใจ**

การสร้างเครื่องมือวัดหรือแบบสอบถามการวิจัย ได้ดำเนินงานโดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การสร้างประเด็นคำถาม

เป็นการพิจารณาร่วมกันระหว่าง กลุ่มยุทธศาสตร์การพัฒนา กองแผนงานและวิเทศสัมพันธ์ และ กองประสานงานโครงการพื้นที่ ทั้ง 4 พื้นที่ (ครอบคลุม 4 ภาค)

2. การสร้างข้อคำถาม

2.1 กำหนดตัวแปร (Variables) คือ “ความพึงพอใจเกี่ยวกับการพิจารณางบประมาณโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของสำนักงาน กปร.”

2.2 กำหนดตัวชี้วัด (Indicators) 4 ด้านที่สำคัญ ได้แก่ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจด้านแบบฟอร์มขอรับการสนับสนุนงบประมาณโครงการฯ

2.3 ข้อคำถามแต่ละข้อมีคำตอบ 5 ระดับ คือ

- 1) ไม่พอใจ
- 2) ไม่ค่อยพอใจ
- 3) เฉย ๆ
- 4) ค่อนข้างพอใจ
- 5) พอใจ

3. การสร้างแบบสอบถาม

3.1 แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

- 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 2) คำถามความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงาน กปร.
- 3) ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของสำนักงาน กปร.

3.2 แนวคำถามในแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวกับกระบวนการงานการพิจารณางบประมาณโครงการฯ ของสำนักงาน กปร. และมาตรการลดผลกระทบทางลบที่อาจจะเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของสำนักงาน กปร.

➤ หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ผล และแปรผล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นรายข้อคำถาม ใช้การแจกแจงความถี่และการคิดค่าร้อยละ ซึ่งการแปรผลจะพิจารณาจากค่าร้อยละ และความต่างของค่าร้อยละในแต่ละข้อคำตอบ

2. การวิเคราะห์คะแนนคำตอบในแต่ละข้อคำตอบ มีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อดังนี้

ไม่พอใจ	=	1 คะแนน
ไม่ค่อยพอใจ	=	2 คะแนน
เฉย ๆ	=	3 คะแนน
ค่อนข้างพอใจ	=	4 คะแนน
พอใจ	=	5 คะแนน

3. การแปรผลค่าคะแนนความพึงพอใจในรูปแบบอัตราร้อยละ จะมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

ร้อยละของความพึงพอใจ	=	$\frac{\text{คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ} \times 100}{5}$
----------------------	---	--

➤ ช่วงเวลาทำการสำรวจความพึงพอใจ

ระหว่างวันที่ 1 – 25 กันยายน 2563

ผลการสำรวจความพึงพอใจ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

จากแบบสอบถามจำนวน 120 ชุด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 66.7 (จำนวน 80 คน) และ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 33.3 (จำนวน 40 คน)

เพศ	จำนวน (คน)	ค่าร้อยละ
ชาย	80	66.67
หญิง	40	33.33
รวมทั้งสิ้น	120	100

ตารางที่ 1 แสดงค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

จากตารางที่ 2 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 31-40 และ 41-50 ปี เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 34.2 (จำนวน 41 คน) , รองลงมา มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 23.3 (จำนวน 28 คน) , และ มีอายุระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.3 (จำนวน 10 คน) ตามลำดับ

อายุ	จำนวน (คน)	ค่าร้อยละ
20-30 ปี	10	8.33
31-40 ปี	41	34.17
41-50 ปี	41	34.17
51 ปีขึ้นไป	28	23.33
รวมทั้งสิ้น	120	100

ตารางที่ 2 แสดงค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

จากตารางที่ 3 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 68.4 (จำนวน 82 คน) , รองลงมา มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 23.3 (จำนวน 28 คน) , และ มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา ร้อยละ 8.3 (จำนวน 10 คน) ตามลำดับ

การศึกษา	จำนวน (คน)	ค่าร้อยละ
อนุปริญญา	10	8.33
ปริญญาตรี	82	68.34
สูงกว่าปริญญาตรี	28	23.33
รวมทั้งสิ้น	120	100

ตารางที่ 3 แสดงค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

จากตารางที่ 4 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีระยะเวลาการรับราชการอยู่ระหว่าง 1-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.7 (จำนวน 50 คน) , รองลงมา มีระยะเวลาการรับราชการอยู่ระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.7 (จำนวน 32 คน) , มีระยะเวลาการรับราชการ 11-20 ปี ร้อยละ 20.8 (จำนวน 25 คน) และ มีระยะเวลาการรับราชการ 31 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 10.8 (จำนวน 13 คน) ตามลำดับ

ระยะเวลาการรับราชการ (ปี)	จำนวน (คน)	ค่าร้อยละ
1 – 10 ปี	50	41.67
11 – 20 ปี	25	20.83
21 – 30 ปี	32	26.67
31 ปี ขึ้นไป	13	10.83
รวมทั้งสิ้น	120	100

ตารางที่ 4 แสดงค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาการรับราชการ

จากตารางที่ 5 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีระยะเวลาการปฏิบัติงานเกี่ยวกับโครงการฯ อยู่ระหว่าง 1-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 71.7 (จำนวน 86 คน) , รองลงมา มีระยะเวลาการปฏิบัติงานเกี่ยวกับโครงการฯ อยู่ระหว่าง 11 – 20 ปี ร้อยละ 18.3 (จำนวน 22 คน) , มีระยะเวลาการปฏิบัติงานเกี่ยวกับโครงการฯ อยู่ระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 8.3 (จำนวน 10 คน) ตามลำดับ

ระยะเวลารับราชการ	จำนวน (คน)	ค่าร้อยละ
1 – 10 ปี	86	71.67
11 – 20 ปี	22	18.33
21 – 30 ปี	10	8.33
31 ปี ขึ้นไป	2	1.67
รวมทั้งสิ้น	120	100

ตารางที่ 5 แสดงค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงานเกี่ยวกับโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ

การให้บริการใน 11 ข้อคำถาม ครอบคลุม 5 ประเด็นหลัก ประกอบด้วย

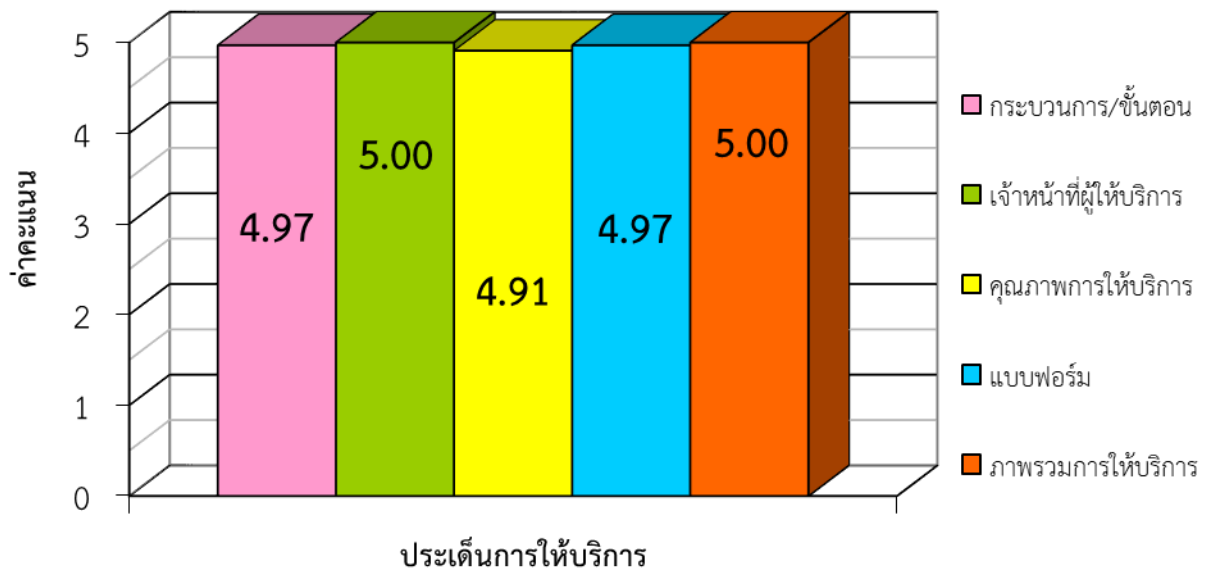
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (3 ข้อคำถาม)
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3 ข้อคำถาม)
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ (2 ข้อคำถาม)
4. ด้านแบบฟอร์ม (3 ข้อคำถาม)
5. ภาพรวมของการให้บริการ (1 ข้อคำถาม)

จากตารางที่ 6 และแผนภาพที่ 1 พบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในประเด็นการให้บริการต่างๆ เป็นดังนี้

ประเด็นการให้บริการในภาพรวม มีคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจ เท่ากับ 5.00 จากคะแนนเต็ม 5 โดยแยกออกเป็นประเด็นการให้บริการ และเรียงลำดับตามค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดไปจนถึงค่าต่ำสุด คือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด คือเท่ากับ 5.00 , รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านแบบฟอร์มฯ เท่ากัน มีคะแนนเฉลี่ย 4.97 และ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.91 ตามลำดับ

ประเด็นการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจ (จากคะแนนเต็ม 5)
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.97
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5.00
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.91
ด้านแบบฟอร์มขอรับการสนับสนุนงบประมาณ	4.97
ภาพรวมของการให้บริการ	5.00

ตารางที่ 6 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ แยกตามประเด็นด้านการให้บริการ



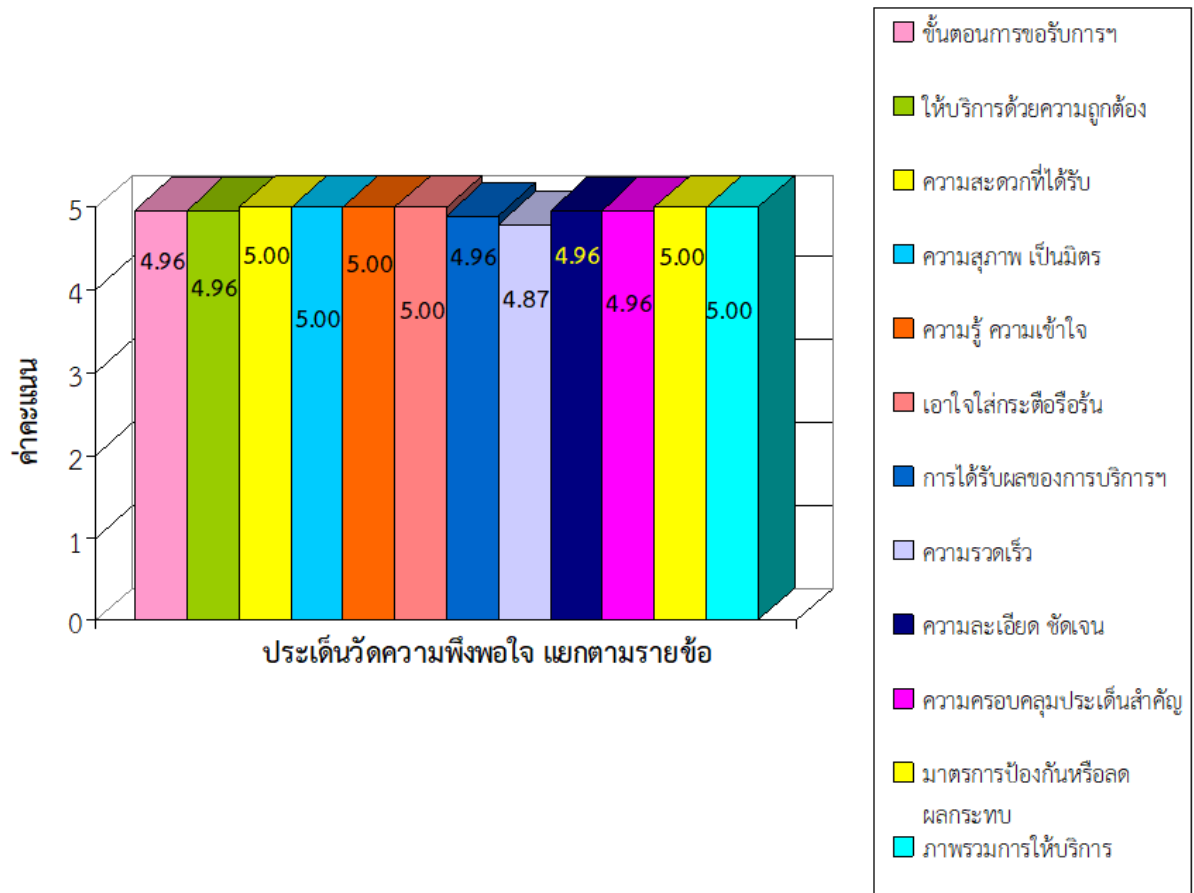
แผนภาพที่ 1 : แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ แยกตามประเด็นด้านการให้บริการ.

จากตารางที่ 7 และแผนภาพที่ 2 เมื่อพิจารณาค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ จำแนกตามรายข้อคำถาม พบว่าภาพรวมการให้บริการ“พิจารณางบประมาณโครงการฯ” มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 จากค่าคะแนนเต็ม 5

โดยประเด็นเรื่อง “ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน” , “ความสุภาพ เป็นมิตร และมีมนุษยสัมพันธ์ในการประสานงาน” , “ความรู้ ความเข้าใจในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม” , “เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ” และ “มาตรการป้องกันหรือลดผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นจากโครงการฯ (แบบคำขอฯ ข้อ 10,12,13 และ 15)” มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด และเท่ากัน คือ 5.00 คะแนน , รองลงมา เป็นประเด็นเรื่อง “ขั้นตอนการขอรับการสนับสนุนงบประมาณ” , “ให้บริการด้วยความถูกต้อง ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์และถูกต้องตามหลักวิชาการ” , “การได้รับผลของการบริการที่ถูกต้อง” , “ความละเอียด ชัดเจน เข้าใจง่าย” และ “ความครอบคลุมประเด็น” มีค่าคะแนนเท่ากัน คือ 4.96 คะแนน ส่วนประเด็นมีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เรื่อง“มีความรวดเร็ว” มีค่าคะแนน คือ 4.87

ด้านการให้บริการ	ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (คะแนนเต็ม 5)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	1. ขั้นตอนการขอรับการสนับสนุนงบประมาณ	4.96
	2. ให้บริการด้วยความถูกต้อง ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์และถูกต้องตามหลักวิชาการ	4.96
	3. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	5.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4. ความสุภาพ เป็นมิตร และมีมนุษยสัมพันธ์ในการประสานงาน	5.00
	5. ความรู้ ความเข้าใจในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม	5.00
	6. เอาใจใส่กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	5.00
ด้านคุณภาพการให้บริการ	7. การได้รับผลของการบริการที่ถูกต้อง	4.96
	8. มีความรวดเร็ว	4.87
ด้านแบบฟอร์ม (แบบคำขอรับการสนับสนุนงบประมาณ)	9. ความละเอียด ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.96
	10. ความครอบคลุมประเด็นสำคัญ	4.96
	11. มาตรการป้องกันหรือลดผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นจาก โครงการฯ (แบบคำขอฯ ข้อ 10,12,13 และ 15)	5.00
ภาพรวมการให้บริการ	12. ภาพรวมการให้บริการ “พิจารณางบประมาณโครงการฯ”	5.00

ตารางที่ 7 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ แยกตามรายข้อคำถาม



แผนภาพที่ 2 : แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ แยกตามรายชื่อคำถาม

ระดับความพึงพอใจในกระบวนการ แยกตามความถี่

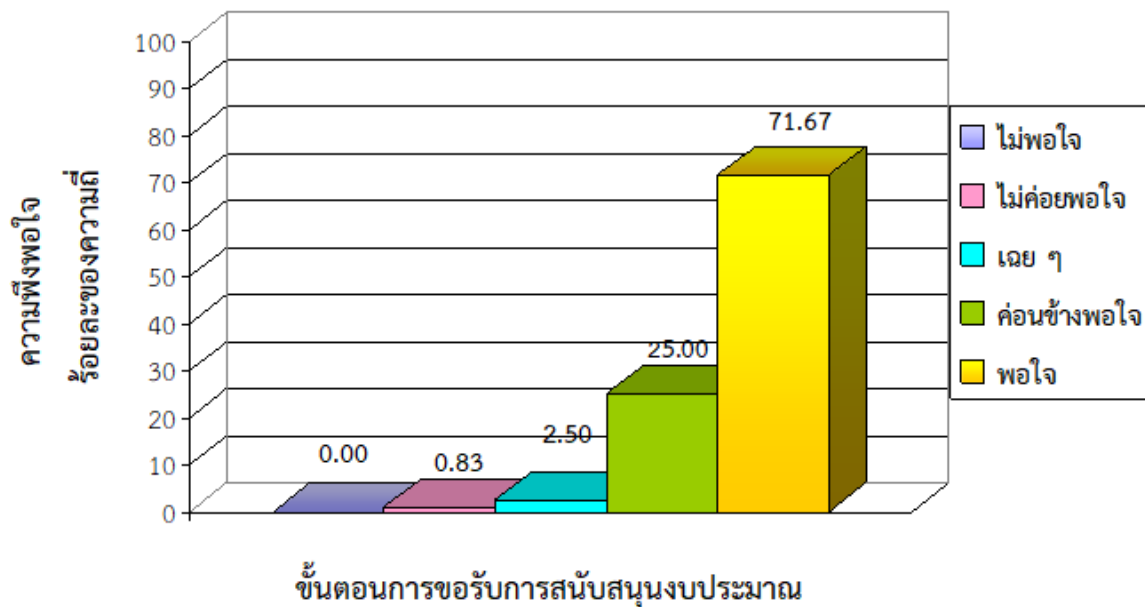
1. ในประเด็น “ขั้นตอนการขอรับการสนับสนุนงบประมาณ”

จากตารางที่ 8 และแผนภาพที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในประเด็น “ขั้นตอนการขอรับการสนับสนุนงบประมาณ” อยู่ในระดับ“พอใจ” คิดเป็นร้อยละ 71.67 ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รองลงมา อยู่ในระดับ“ค่อนข้างพอใจ” ร้อยละ 25.00 , ในระดับ“เฉยๆ” ร้อยละ 2.50 , ในระดับ“ไม่ค่อยพอใจ” ร้อยละ 0.83 ตามลำดับ และไม่มีผู้ตอบในระดับ“ไม่พอใจ”

ระดับความพึงพอใจ	ความถี่
พอใจ	71.67
ค่อนข้างพอใจ	25.00
เฉยๆ	2.50
ไม่ค่อยพอใจ	0.83
ไม่พอใจ	0.00
รวม	100.00

ตารางที่ 8 แสดงระดับความพึงพอใจ แยกตามประเด็นด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หัวข้อ “ขั้นตอนการขอรับการสนับสนุนงบประมาณ”



แผนภาพที่ 3 : แสดงความถี่ความพึงพอใจหัวข้อ “ขั้นตอนการขอรับการสนับสนุนงบประมาณ”

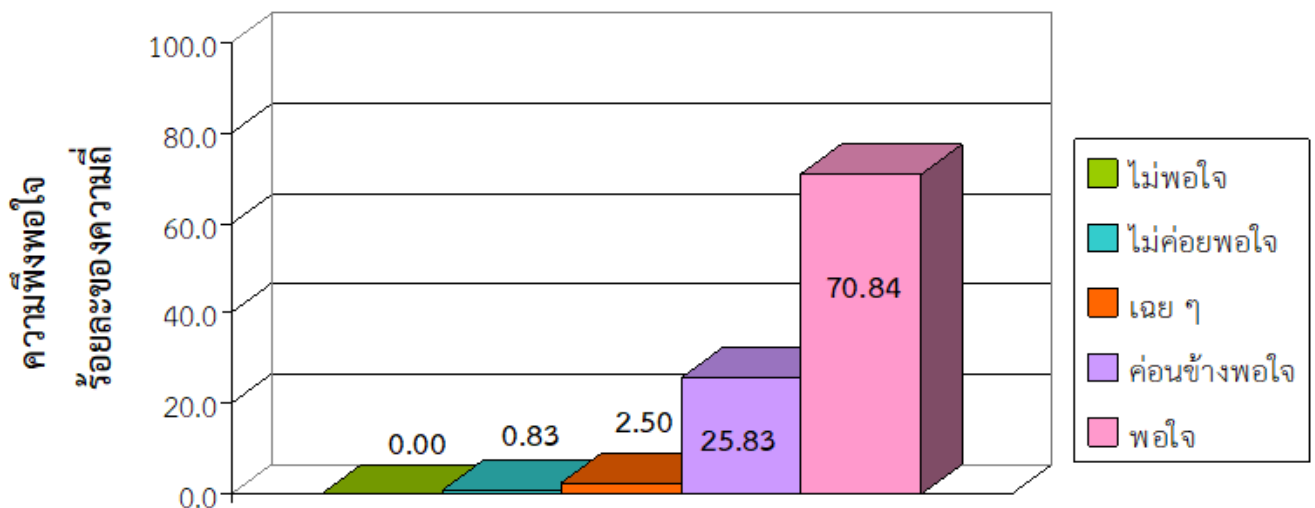
2. ในประเด็น “การให้บริการด้วยความถูกต้อง ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์และความถูกต้องตามหลักวิชาการ”

จากตารางที่ 9 และแผนภาพที่ 4 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในประเด็น “การให้ บริการด้วยความถูกต้อง ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์และความถูกต้องตามหลักวิชาการ” อยู่ในระดับ “พอใจ” คิดเป็นร้อยละ 70.84 ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รองลงมา อยู่ในระดับ “ค่อนข้างพอใจ” ร้อยละ 25.83 , ในระดับ “เฉยๆ” ร้อยละ 2.50 , ในระดับ “ไม่ค่อยพอใจ” ร้อยละ 0.83 ตามลำดับ และไม่มีผู้ตอบในระดับ “ไม่พอใจ”

ระดับความพึงพอใจ	ความถี่
พอใจ	70.84
ค่อนข้างพอใจ	25.83
เฉยๆ	2.50
ไม่ค่อยพอใจ	0.83
ไม่พอใจ	0.00
รวม	100.00

ตารางที่ 9 แสดงระดับความพึงพอใจ แยกตามประเด็นด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หัวข้อ “ให้บริการด้วยความถูกต้อง ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์และถูกต้องตามหลักวิชาการ”



ให้บริการด้วยความถูกต้อง ครบถ้วนตาม หลักเกณฑ์และความถูกต้องตามหลักวิชาการ

แผนภาพที่ 4 : แสดงความถี่ความพึงพอใจ หัวข้อ “การให้บริการด้วยความถูกต้อง ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์และความถูกต้องตามหลักวิชาการ”

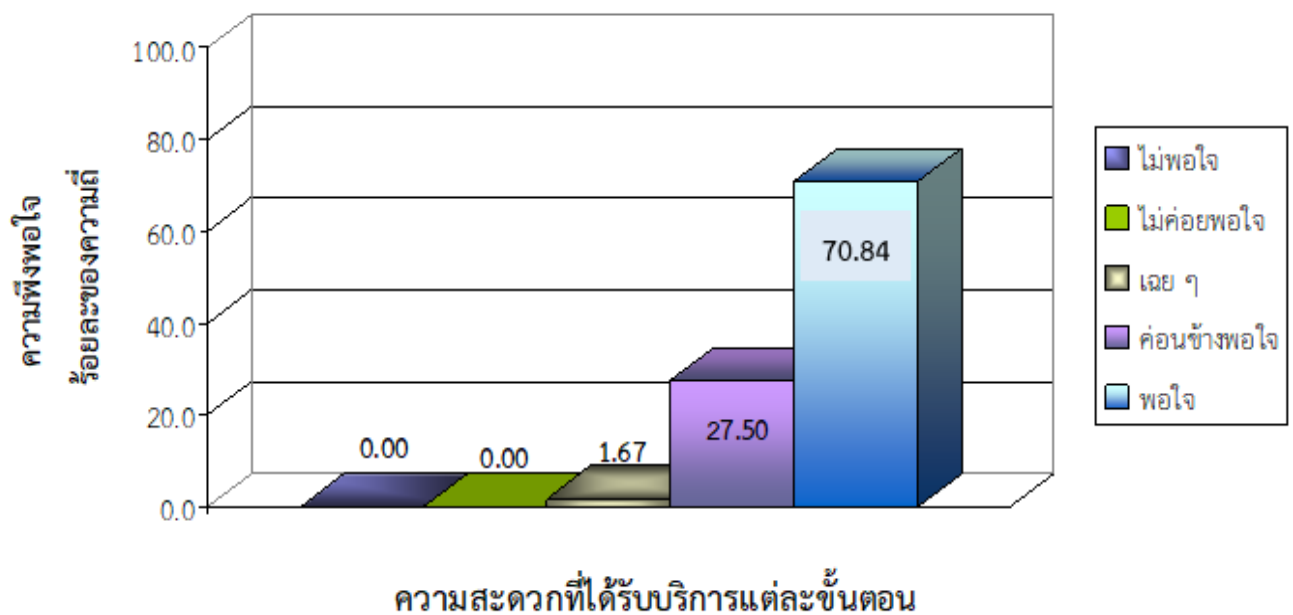
3. ในประเด็น “ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการในแต่ละขั้นตอน”

จากตารางที่ 10 และแผนภาพที่ 5 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในประเด็น “ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการในแต่ละขั้นตอน” อยู่ในระดับ“พอใจ” คิดเป็นร้อยละ 70.84 ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รองลงมา อยู่ในระดับ“ค่อนข้างพอใจ” ร้อยละ 27.50 , ในระดับ“เฉยๆ” ร้อยละ 1.67 ตามลำดับ และไม่มีผู้ตอบในระดับ“ไม่ค่อยพอใจ”และ“ไม่พอใจ”

ระดับความพึงพอใจ	ความถี่
พอใจ	70.84
ค่อนข้างพอใจ	27.50
เฉยๆ	1.67
ไม่ค่อยพอใจ	0.00
ไม่พอใจ	0.00
รวม	100.00

ตารางที่ 10 แสดงระดับความพึงพอใจ แยกตามประเด็นด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ “ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน”



แผนภาพที่ 5 : แสดงความถี่ความพึงพอใจ หัวข้อ“ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน”

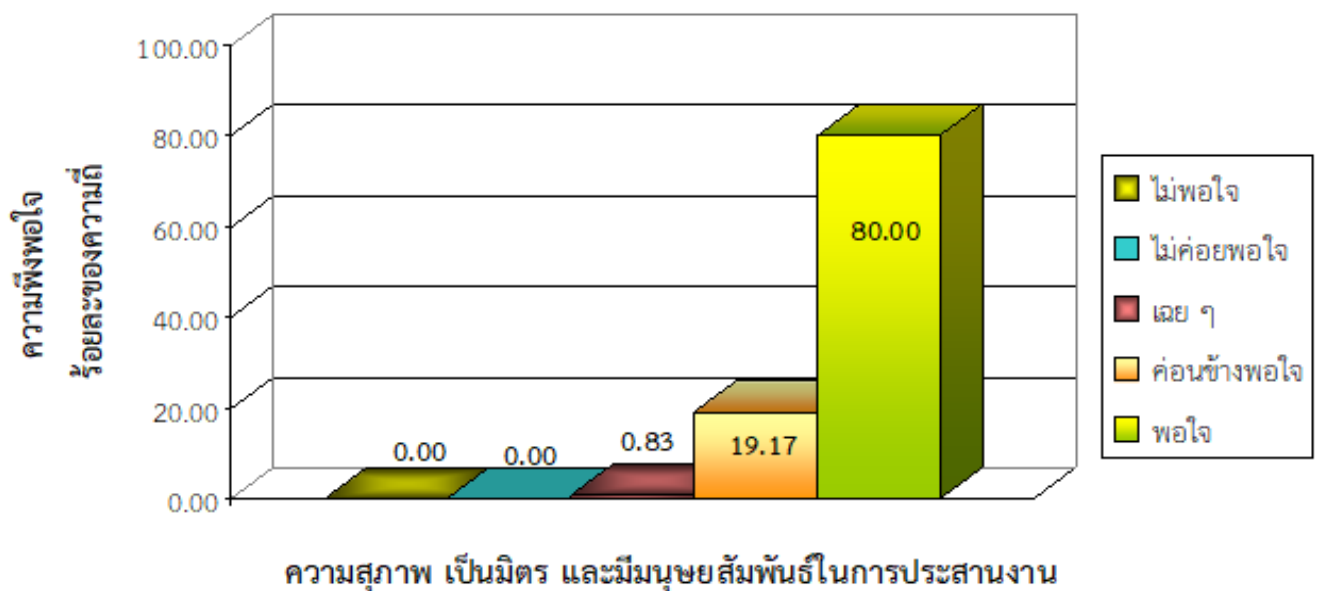
4. ในประเด็น “ความสุภาพ เป็นมิตร และมีมนุษยสัมพันธ์ในการประสานงาน”

จากตารางที่ 11 และแผนภาพที่ 6 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในประเด็น “ความสุภาพ เป็นมิตร และมีมนุษยสัมพันธ์ในการประสานงาน” ของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับ “พอใจ” คิดเป็นร้อยละ 80.00 ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รองลงมา อยู่ในระดับ “ค่อนข้างพอใจ” ร้อยละ 19.17 , ในระดับ “เฉยๆ” ร้อยละ 0.83 ตามลำดับ และไม่มีผู้ตอบในระดับ “ไม่ค่อยพอใจ” และ “ไม่พอใจ”

ระดับความพึงพอใจ	ความถี่
พอใจ	80.00
ค่อนข้างพอใจ	19.17
เฉยๆ	0.83
ไม่ค่อยพอใจ	0.00
ไม่พอใจ	0.00
รวม	100.00

ตารางที่ 11 แสดงระดับความพึงพอใจ แยกตามประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หัวข้อ “ความสุภาพ เป็นมิตร และมีมนุษยสัมพันธ์ในการประสานงาน”



แผนภาพที่ 6 : แสดงความถี่ความพึงพอใจ หัวข้อ “ความสุภาพ เป็นมิตร และมีมนุษยสัมพันธ์ในการประสานงาน”

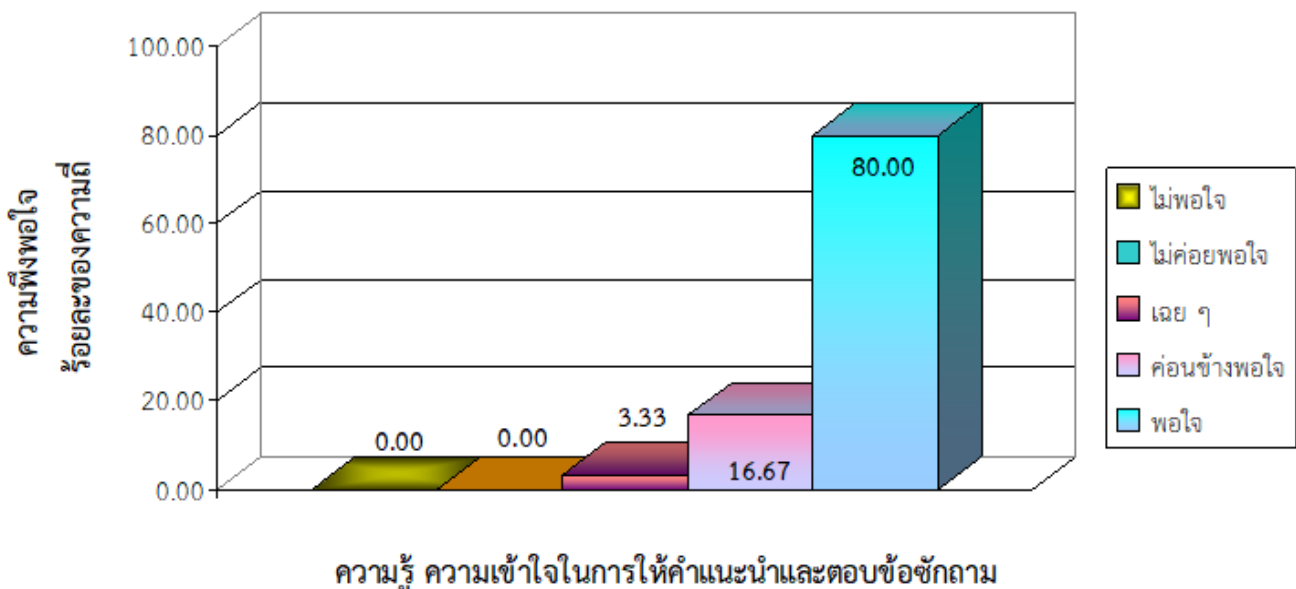
5. ในประเด็น “การความรู้ ความเข้าใจในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม”

จากตารางที่ 12 และแผนภาพที่ 7 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในประเด็น “การความรู้ ความเข้าใจในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม” อยู่ในระดับ “พอใจ” คิดเป็นร้อยละ 80.00 ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รองลงมา อยู่ในระดับ “ค่อนข้างพอใจ” ร้อยละ 16.67 , ในระดับ “เฉยๆ” ร้อยละ 3.33 และไม่มีผู้ตอบในระดับ “ไม่พอใจ” และ “ไม่ค่อยพอใจ”

ระดับความพึงพอใจ	ความถี่
พอใจ	80.00
ค่อนข้างพอใจ	16.67
เฉยๆ	3.33
ไม่ค่อยพอใจ	0.00
ไม่พอใจ	0.00
รวม	100.00

ตารางที่ 12 แสดงระดับความพึงพอใจ แยกตามประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หัวข้อ “การความรู้ ความเข้าใจในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม”



แผนภาพที่ 7 : แสดงความถี่ความพึงพอใจ หัวข้อ “การความรู้ ความเข้าใจในการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถาม”

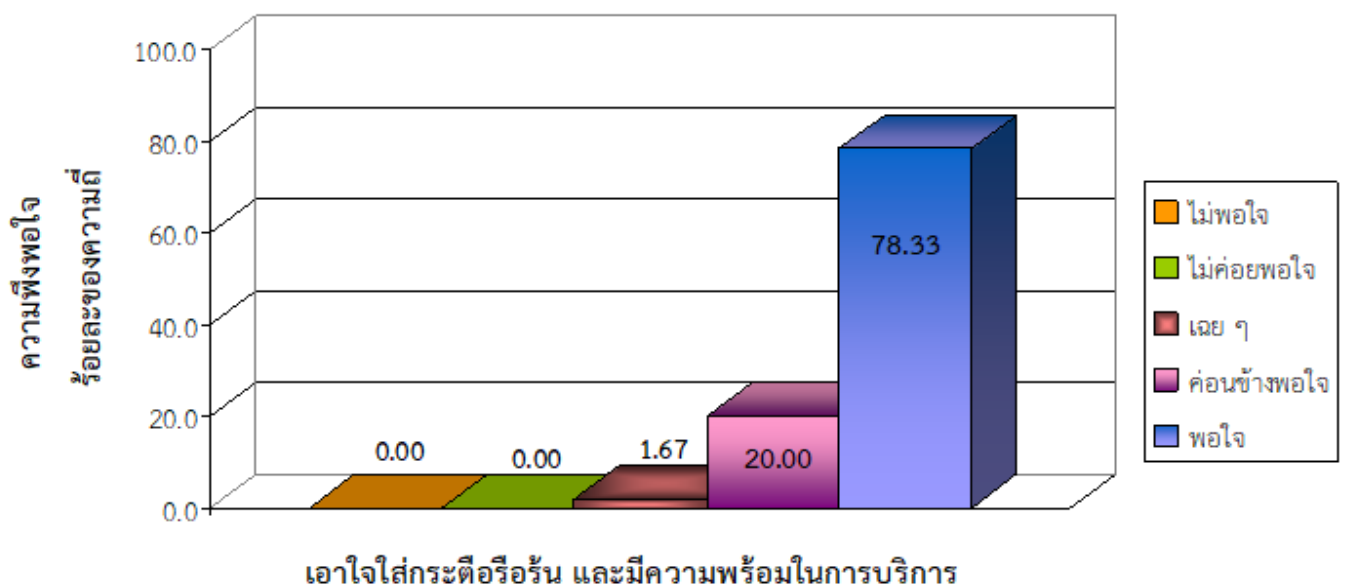
6. ในประเด็น “เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการบริการ”

จากตารางที่ 13 และแผนภาพที่ 8 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในประเด็น “เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการบริการ” อยู่ในระดับ “พอใจ” คิดเป็นร้อยละ 78.33 ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รองลงมา อยู่ในระดับ “ค่อนข้างพอใจ” ร้อยละ 20.00 , ในระดับ “เฉยๆ” ร้อยละ 1.67 ตามลำดับ และไม่มีผู้ตอบในระดับ “ไม่ค่อยพอใจ” และ “ไม่พอใจ”

ระดับความพึงพอใจ	ความถี่
พอใจ	78.33
ค่อนข้างพอใจ	20.00
เฉยๆ	1.67
ไม่ค่อยพอใจ	0.00
ไม่พอใจ	0.00
รวม	100.00

ตารางที่ 13 แสดงระดับความพึงพอใจ แยกตามประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หัวข้อ “เอาใจใส่กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการบริการ”



แผนภาพที่ 8 : แสดงความถี่ความพึงพอใจ หัวข้อ “เอาใจใส่กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการบริการ”

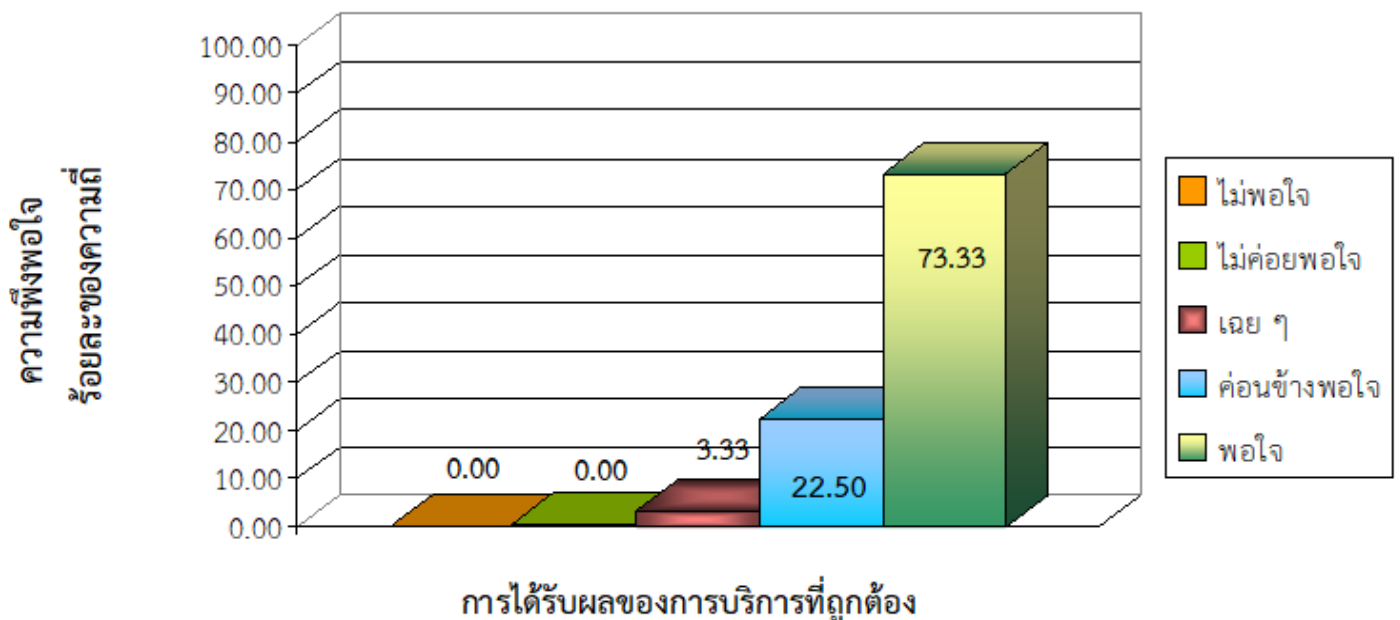
7. ในประเด็น “การได้รับผลของการบริการถูกต้อง”

จากตารางที่ 14 และแผนภาพที่ 9 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในประเด็น “การได้รับผลของการบริการถูกต้อง” อยู่ในระดับ “พอใจ” คิดเป็นร้อยละ 73.33 ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รองลงมา อยู่ในระดับ “ค่อนข้างพอใจ” ร้อยละ 22.50 , ในระดับ “เฉยๆ” ร้อยละ 3.33, ในระดับ “ไม่ค่อยพอใจ” ร้อยละ 0.83 ตามลำดับ และไม่มีผู้ตอบในระดับ “ไม่พอใจ”

ระดับความพึงพอใจ	ความถี่
พอใจ	73.33
ค่อนข้างพอใจ	22.50
เฉยๆ	3.33
ไม่ค่อยพอใจ	0.83
ไม่พอใจ	0.00
รวม	100.00

ตารางที่ 14 แสดงระดับความพึงพอใจ แยกตามด้านคุณภาพการให้บริการ หัวข้อ “การได้รับผลของการบริการที่ถูกต้อง”



แผนภาพที่ 9 : แสดงความถี่ความพึงพอใจ หัวข้อ “การได้รับผลของการบริการที่ถูกต้อง”

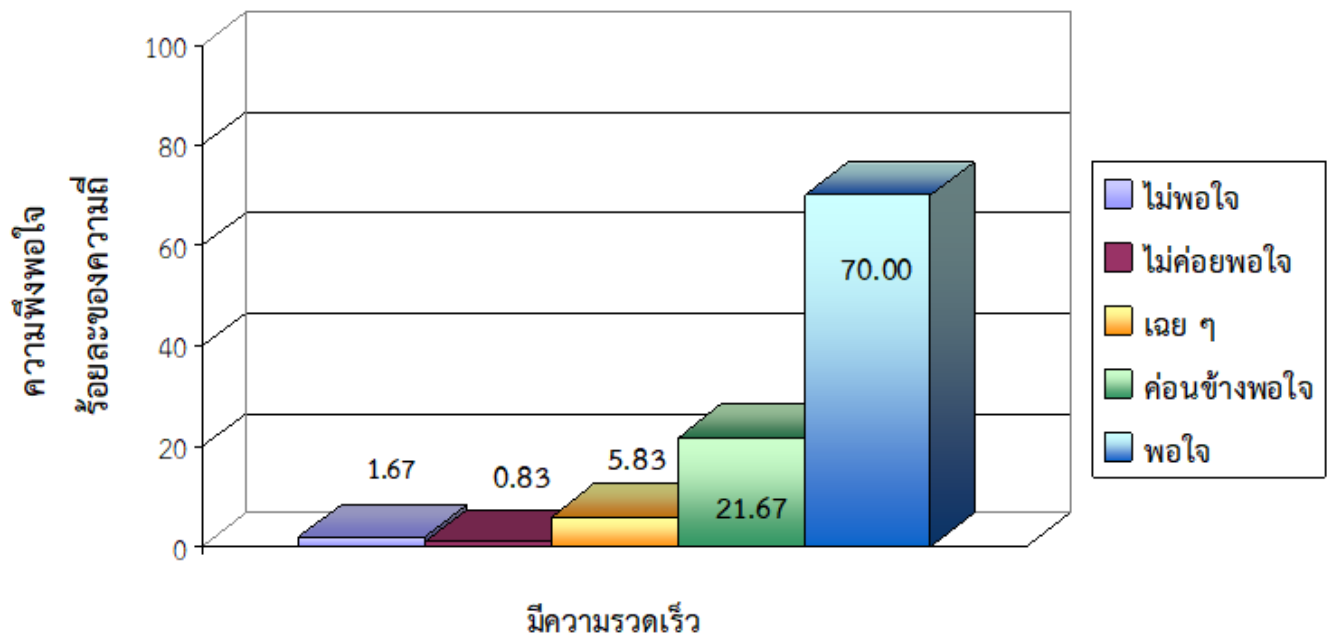
8. ในประเด็น “มีความรวดเร็ว”

จากตารางที่ 15 และแผนภาพที่ 10 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในประเด็น “มีความรวดเร็ว” อยู่ในระดับ“พอใจ” คิดเป็นร้อยละ 70.00 ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รองลงมา อยู่ในระดับ“ค่อนข้างพอใจ” ร้อยละ 21.67 , ในระดับ“เฉยๆ” ร้อยละ 5.83 , ในระดับ “ไม่ค่อยพอใจ” ร้อยละ 1.67 และในระดับ“ไม่พอใจ” ร้อยละ 0.83 ตามลำดับ

ระดับความพึงพอใจ	ความถี่
พอใจ	70.00
ค่อนข้างพอใจ	21.67
เฉยๆ	5.83
ไม่ค่อยพอใจ	0.83
ไม่พอใจ	1.67
รวม	100.00

ตารางที่ 15 แสดงระดับความพึงพอใจ แยกตามด้านคุณภาพการให้บริการ หัวข้อ “มีความรวดเร็ว”



แผนภาพที่ 10 : แสดงความถี่ความพึงพอใจ หัวข้อ “มีความรวดเร็ว”

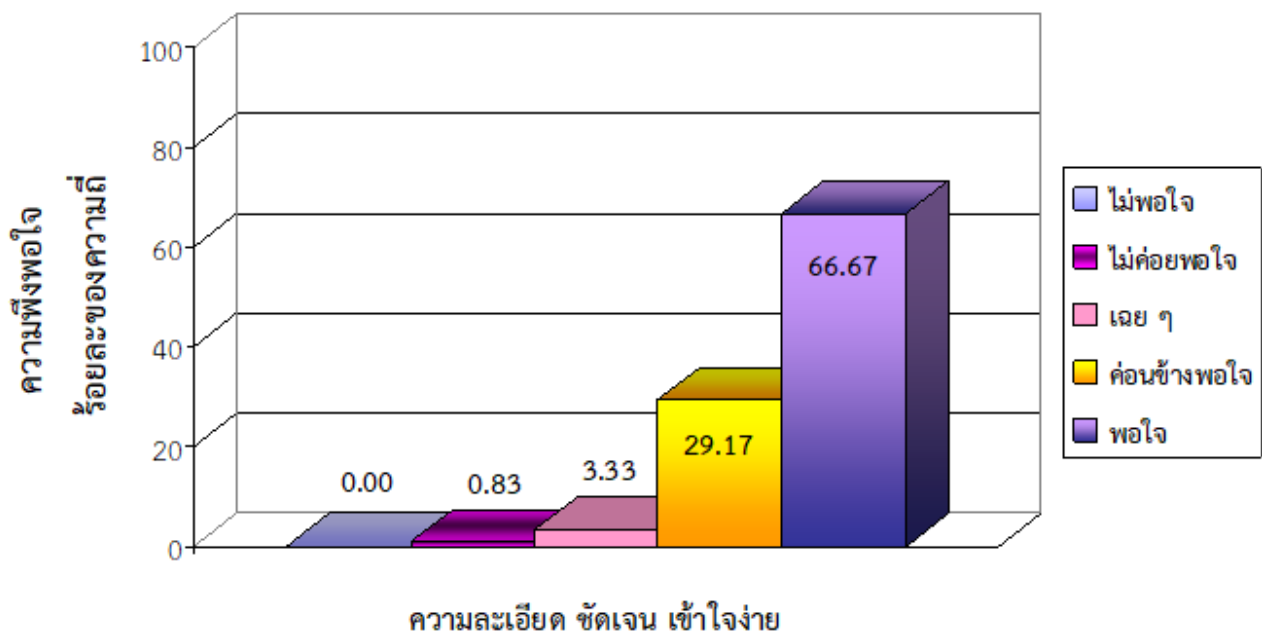
9. ในประเด็น “ความละเอียด ชัดเจน เข้าใจง่าย”

จากตารางที่ 16 และแผนภาพที่ 11 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในประเด็น “ความละเอียด ชัดเจน เข้าใจง่าย” อยู่ในระดับ “พอใจ” คิดเป็นร้อยละ 66.67 ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รองลงมา อยู่ในระดับ “ค่อนข้างพอใจ” ร้อยละ 29.17 , ในระดับ “เฉยๆ” ร้อยละ 3.33 , ในระดับ “ไม่ค่อยพอใจ” ร้อยละ 0.83 ตามลำดับ และไม่มีผู้ตอบในระดับ “ไม่พอใจ”

ระดับความพึงพอใจ	ความถี่
พอใจ	66.67
ค่อนข้างพอใจ	29.17
เฉยๆ	3.33
ไม่ค่อยพอใจ	0.83
ไม่พอใจ	0.00
รวม	100.00

ตารางที่ 16 แสดงระดับความพึงพอใจ แยกตามด้านแบบฟอร์ม (แบบคำขอรับการสนับสนุนงบประมาณโครงการ) หัวข้อ “ความละเอียด ชัดเจน เข้าใจง่าย”



แผนภาพที่ 11 : แสดงความถี่ความพึงพอใจ หัวข้อ “ความละเอียด ชัดเจน เข้าใจง่าย”

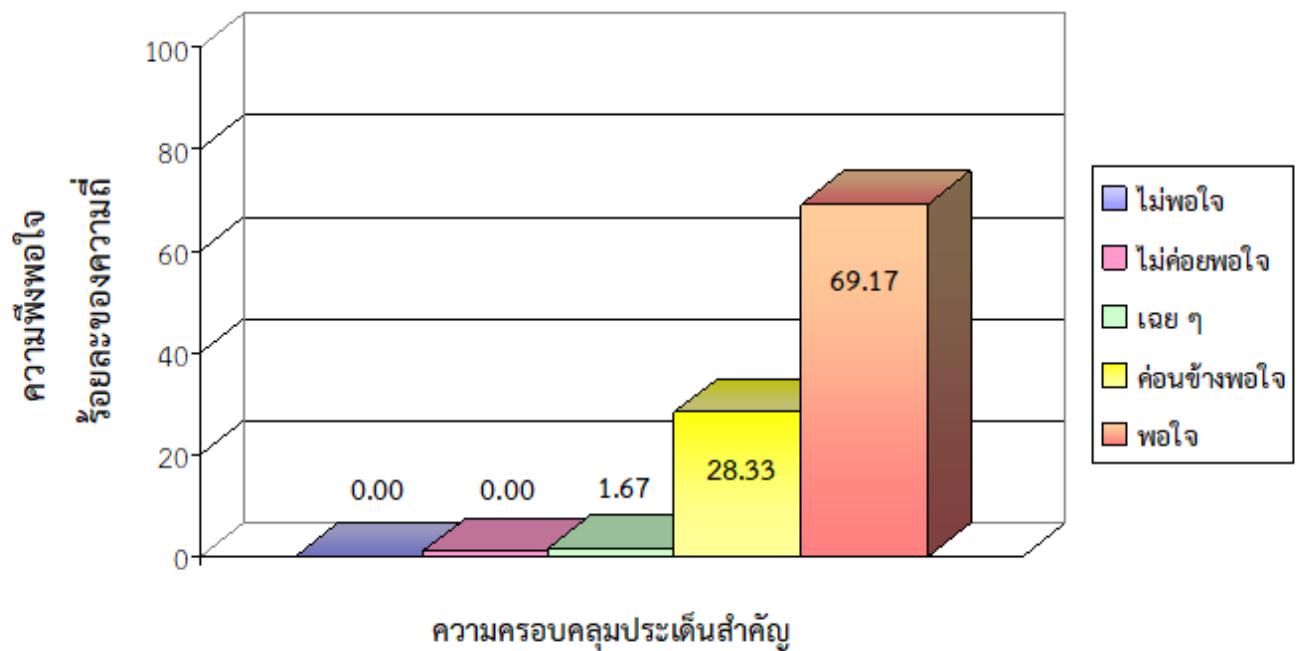
10. ในประเด็น “ความครอบคลุมประเด็นสำคัญ”

จากตารางที่ 17 และแผนภาพที่ 12 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในประเด็น “ความครอบคลุมประเด็นสำคัญ” อยู่ในระดับ“พอใจ” คิดเป็นร้อยละ 69.17 ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รองลงมา อยู่ในระดับ“ค่อนข้างพอใจ” ร้อยละ 28.33 , ในระดับ“เฉยๆ” ร้อยละ 1.67 และในระดับ “ไม่ค่อยพอใจ” ร้อยละ 0.83 ตามลำดับ และไม่มีผู้ตอบในระดับ“ไม่พอใจ”

ระดับความพึงพอใจ	ความถี่
พอใจ	69.17
ค่อนข้างพอใจ	28.33
เฉยๆ	1.67
ไม่ค่อยพอใจ	0.83
ไม่พอใจ	0.00
รวม	100.00

ตารางที่ 17 แสดงระดับความพึงพอใจ แยกตามด้านแบบฟอร์มแบบคำขอรับการสนับสนุนงบประมาณ โครงการ หัวข้อ “ความครอบคลุมประเด็นสำคัญ”



แผนภาพที่ 12 : แสดงความถี่ความพึงพอใจ หัวข้อ “ความครอบคลุมประเด็นสำคัญ”

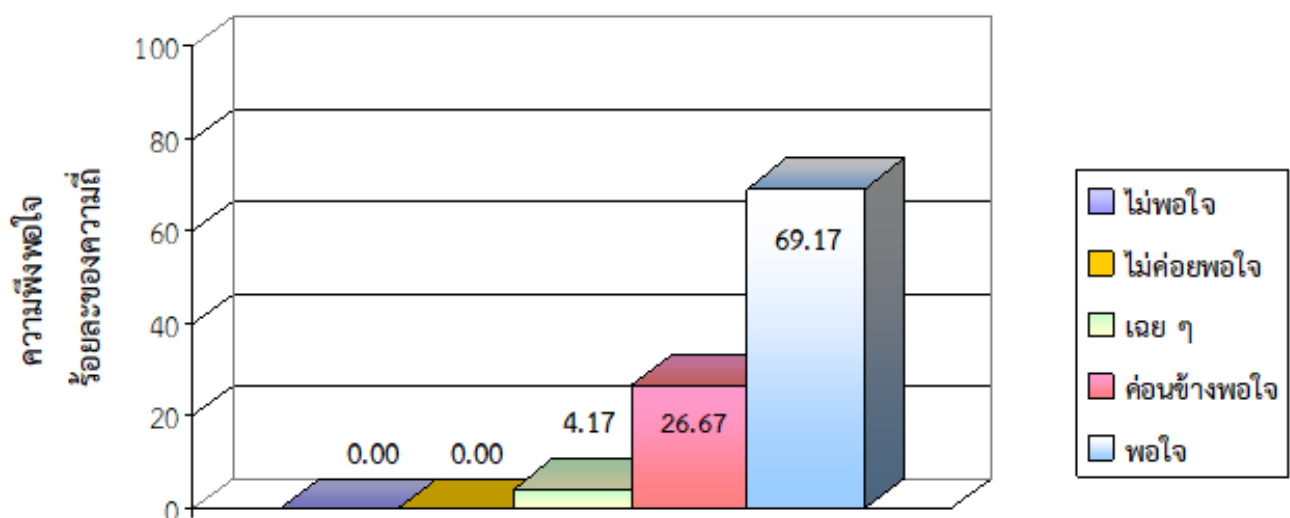
11. ในประเด็น “มาตรการป้องกันหรือลดผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นจากโครงการฯ (แบบฟอร์มคำขอฯ ข้อ 10,12,13 และ 15)”

จากตารางที่ 18 และแผนภาพที่ 13 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในประเด็น“มาตรการป้องกันหรือลดผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นจากโครงการฯ (แบบฟอร์มคำขอฯ ข้อ 10,12,13 และ 15)” อยู่ในระดับ“พอใจ” คิดเป็นร้อยละ 69.17 ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รองลงมา อยู่ในระดับ“ค่อนข้างพอใจ” ร้อยละ 26.67 , ในระดับ“เฉยๆ” ร้อยละ 4.17 ตามลำดับ และไม่มีผู้ตอบในระดับ“ไม่ค่อยพอใจ”และ“ไม่พอใจ”

ระดับความพึงพอใจ	ความถี่
พอใจ	69.17
ค่อนข้างพอใจ	26.67
เฉยๆ	4.17
ไม่ค่อยพอใจ	0.00
ไม่พอใจ	0.00
รวม	100.00

ตารางที่ 18 แสดงระดับความพึงพอใจ แยกตามด้านแบบฟอร์มแบบคำขอรับการสนับสนุนงบประมาณโครงการหัวข้อ“มาตรการป้องกันหรือลดผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นจากโครงการฯ(แบบฟอร์มคำขอฯ ข้อ10,12,13 และ15)”



มาตรการป้องกันหรือลดผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น
จากโครงการฯ (แบบคำขอฯ ข้อ 10,12,13 และ 15)

แผนภาพที่ 13 : แสดงความถี่ความพึงพอใจ ในหัวข้อ “มาตรการป้องกันหรือลดผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นจากโครงการฯ (แบบฟอร์มคำขอฯ ข้อ 10,12,13 และ 15)”

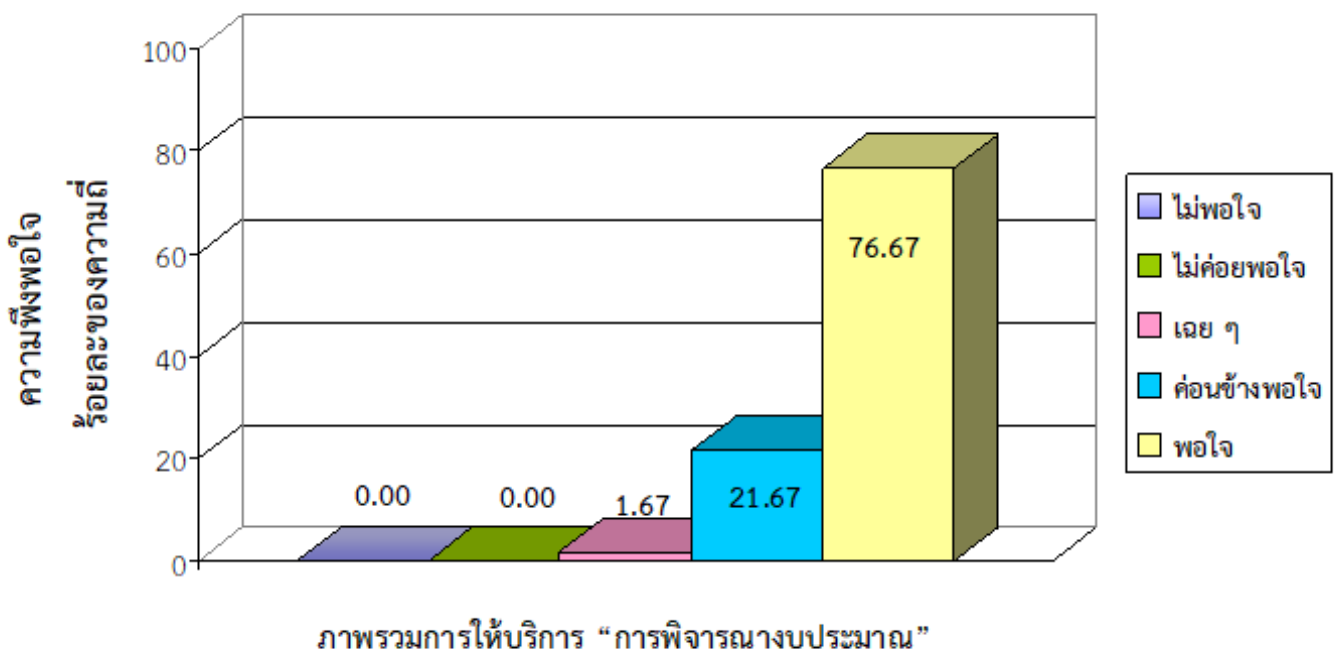
12. ความพึงพอใจด้านภาพรวมการให้บริการ “การพิจารณางบประมาณ”

จากตารางที่ 19 และแผนภาพที่ 14 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านภาพรวมการให้บริการ “การพิจารณางบประมาณ” อยู่ในระดับ“พอใจ” คิดเป็นร้อยละ 76.67 ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รองลงมา อยู่ในระดับ“ค่อนข้างพอใจ” ร้อยละ 21.67 , ในระดับ“เฉยๆ” ร้อยละ 1.67 ตามลำดับ และไม่มีผู้ตอบในระดับ“ไม่ค่อยพอใจ”และ“ไม่พอใจ”

ระดับความพึงพอใจ	ความถี่
พอใจ	76.67
ค่อนข้างพอใจ	21.67
เฉยๆ	1.67
ไม่ค่อยพอใจ	0.00
ไม่พอใจ	0.00
รวม	100.00

ตารางที่ 19 แสดงระดับความพึงพอใจด้านภาพรวมการให้บริการ “การพิจารณางบประมาณ”



แผนภาพที่ 14 : แสดงความพึงพอใจในหัวข้อ ภาพรวมการให้บริการ “การพิจารณางบประมาณ”

**ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้รับบริการต่อกระบวนการพิจารณา
งบประมาณโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของสำนักงาน กปร.**

1. จุดแข็งหรือจุดเด่นของการบริการ

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 120 ราย มีผู้แสดงข้อคิดเห็นด้านจุดแข็งหรือจุดเด่นการบริการ จำนวน 75 ราย โดยบางรายอาจให้ความเห็นมากกว่า 1 ข้อ สรุปได้ ดังนี้

- **การให้บริการ/เจ้าหน้าที่ ร้อยละ 33.33** ได้แก่ การประสานงานดี สุภาพ เป็นกันเอง มีหลักเกณฑ์ มีความเอาใจใส่ ให้คำแนะนำที่ดี/ชัดเจน สามารถเข้าใจได้ง่าย เป็นต้น
- **เกิดประโยชน์ต่อประชาชน ร้อยละ 41.34** ได้แก่ คำนึงถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากโครงการ ที่เกษตรกรจะได้รับประโยชน์สูงสุด ให้ความสำคัญกับความเดือดร้อนของประชาชน แก้ไขปัญหา ระหว่างคนกับช้างและสัตว์ป่า งบประมาณที่ได้รับช่วยส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชนในพื้นที่ เยาวชน และความเป็นอยู่ของประชาชน รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับโครงการฯ เป็นต้น
- **ความรวดเร็ว/เหมาะสม ร้อยละ 25.33** เช่น ดำเนินการได้ทันตามความต้องการของเกษตรกร พิจารณาได้เหมาะสมชัดเจนตามลำดับความสำคัญ เป็นต้น

2. จุดที่ควรปรับปรุง

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 120 ราย มีผู้แสดงข้อคิดเห็นในจุดที่ควรปรับปรุง จำนวน 35 ราย โดยบางรายอาจให้ความเห็นมากกว่า 1 ข้อ สรุปได้ ดังนี้

- **ระยะเวลาล่าช้า ร้อยละ 57.14** ได้แก่ ควรเร่งพิจารณางบประมาณให้เร็วขึ้น งบประมาณได้รับ ล่าช้าไม่สามารถดำเนินการได้อย่างสอดคล้อง/เหมาะสม เป็นต้น
- **ความชัดเจน/สอดคล้องของงบประมาณ ร้อยละ 17.14** ได้แก่ ควรสนับสนุนงบประมาณให้ทั้งหมด เพราะต้องใช้ปฏิบัติงานในภาพรวม ขยายวงเงินงบประมาณด้านนี้ให้มากขึ้น เป็นต้น
- **หลักเกณฑ์/มาตรการคัดกรองโครงการ ร้อยละ 14.29** ได้แก่ ควรมีมาตรการคัดกรองเพื่อป้องกันการแอบอ้างพระราชดำริ เป็นต้น
- **ปรับแบบฟอร์มการขอรับการสนับสนุนงบประมาณ ร้อยละ 8.57** ได้แก่ ปรับแบบฟอร์ม การขอรับการสนับสนุนงบประมาณให้เหมาะสม ทันสมัยมากขึ้น ควรปรับให้อยู่ในรูปแบบ online ที่เข้าถึงได้ง่าย มีตัวอย่างแบบการรายงานที่ชัดเจน เป็นต้น
- **อื่นๆ ร้อยละ 2.86** ได้แก่ มีข้อเสนอแนะในการดำเนินโครงการในพื้นที่ป่าไม้ อยากให้กำหนด แนวทางและทิศทางการดำเนินงานของ กปร. ของปีงบประมาณนั้นให้ชัดเจน เพื่อหน่วยงานร่วม ได้รับทราบ เป็นต้น

3. ข้อเสนอแนะ

จากผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมดจำนวน 120 ราย ได้มีผู้แสดงข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ จำนวน 14 ราย ซึ่งควรนำไปทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน สรุปได้ ดังนี้

- **เพิ่มงบประมาณให้มากขึ้น ร้อยละ 57.14** ได้แก่ ควรมียางเงินงบประมาณในการจัดสรรให้มากกว่านี้ งบประมาณมีน้อยแต่ความต้องการมีมาก การส่งเสริมอาชีพต้องทำอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น
- **ความรวดเร็วในการอนุมัติงบประมาณ ร้อยละ 21.43** เช่น อยากให้แนะนำการขอรับการสนับสนุนงบประมาณเพื่อให้ได้รับงบประมาณเร็วขึ้น เร่งรัดงบประมาณให้เร็วขึ้น เป็นต้น
- **อื่นๆ ร้อยละ 21.43** เช่น มีระบบฐานข้อมูลสารสนเทศเพื่อให้เข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและเป็นปัจจุบัน ควรจัดการประชุมให้ความรู้เพิ่มเติม การตรวจเยี่ยมผลการดำเนินงานของหน่วยงานเพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการทำงาน การให้ความสำคัญกับกิจกรรมของโครงการ การสร้างสำนักงานชั่วคราว จำเป็นต้องมีค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า แต่ไม่สามารถเบิกจ่ายตามระเบียบพัสดุได้ เป็นต้น

บทสรุปการสำรวจความพึงพอใจ

การสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการพิจารณางบประมาณโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของสำนักงาน กปร. ประจำปีงบประมาณ 2563 สุ่มสำรวจจากหน่วยงานที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณ กปร. ปีงบประมาณ 2563 เพื่อดำเนินโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริจำนวน 151 โครงการ 195 กิจกรรม จากหน่วยงานครอบคลุมทั้ง 4 ภาค โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามกลับมายัง สำนักงาน กปร. รวม 120 ชุด

การกำหนดระดับความพึงพอใจ

ไม่พอใจ	=	ค่าคะแนน 1.00 - 1.99
ไม่ค่อยพอใจ	=	ค่าคะแนน 2.00 - 2.99
เฉยๆ	=	ค่าคะแนน 3.00 - 3.99
ค่อนข้างพอใจ	=	ค่าคะแนน 4.00 - 4.99
พอใจ	=	ค่าคะแนน 5.00

สรุปผลจากการประมวลผล

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย (ร้อยละ 66.67) มีอายุระหว่าง 31-50 ปี (ร้อยละ 34.17) ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 68.33) มีอายุราชการอยู่ในช่วงระหว่าง 1-10 ปี (ร้อยละ 41.67) และปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับโครงการพระราชดำริเป็นระยะเวลา 1-10 ปี (ร้อยละ 71.67)

2. ภาพรวมของความพึงพอใจ

2.1 โดยพิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ย

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน กปร. ในกระบวนการพิจารณาสนับสนุนงบประมาณในภาพรวม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5

2.2 โดยพิจารณาจากค่าความถี่

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน กปร. ในกระบวนการพิจารณาสนับสนุนงบประมาณในภาพรวมอยู่โดยมีค่าความถี่สูงสุดในระดับ “พอใจ”

3. คะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในแต่ละด้านการให้บริการ

เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละ ด้านของการให้บริการ จากทั้งหมด 4 ด้าน ซึ่งประกอบไปด้วย

- 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (3 ข้อคำถาม)
 - 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3 ข้อคำถาม)
 - 3) ด้านคุณภาพการให้บริการ (2 ข้อคำถาม)
 - 4) ด้านแบบฟอร์มขอรับการสนับสนุนงบประมาณ (3 ข้อคำถาม)
- และความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ (1 ข้อคำถาม)

พบว่า ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ “ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ” โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 รองลงมาคือ “ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ” และ “ด้านแบบฟอร์มขอรับการสนับสนุนงบประมาณ” มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.97 และด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ “ด้านคุณภาพการให้บริการ” มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด เท่ากับ 4.91 คะแนน ตามลำดับ

4. คะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในแต่ละข้อคำถาม

เมื่อพิจารณาข้อคำถามเป็นรายข้อจำนวน 11 ข้อคำถามจาก 4 ด้านของการให้บริการ โดยข้อคำถาม “ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน” , “ความสุภาพเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ในการประสานงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ” , “ความรู้ ความเข้าใจในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม” , “ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ” , “แบบฟอร์มมีมาตรการป้องกันหรือลดผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นจากโครงการฯ (แบบคำขอข้อ 10,12,13 และ 15)” มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คือ 5.00 คะแนน และข้อคำถาม “มีความรวดเร็วในการให้บริการ” มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ 4.87 คะแนน

5. ความพึงพอใจจำแนกตามความถี่ในแต่ละหัวข้อการให้บริการ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจโดยจำแนกตามความถี่ในแต่ละข้อคำถาม จำนวน 11 ข้อคำถามพบว่า มีความถี่อยู่ในระดับ “พอใจ” สูงที่สุด ในข้อคำถาม “ความสุภาพเป็นมิตร และมีมนุษยสัมพันธ์ในการประสานงาน” และ “ความรู้ ความเข้าใจในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม” มีค่าความถี่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 80.00 และมีความถี่อยู่ในระดับ “พอใจ” ต่ำที่สุด ในข้อคำถาม “มีความรวดเร็ว” ในด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าความถี่คิดเป็นร้อยละ 70.00

6. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะในเรื่องการจัดสรรงบประมาณล่าช้า อยากรให้มีงบประมาณเพิ่มขึ้นให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และควรปรับเปลี่ยนรูปแบบจากเอกสารให้เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้มากขึ้น เพื่อการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ร่วมกันได้

ทั้งนี้ สำนักงาน กปร. ได้มีการชี้แจงทำความเข้าใจในกระบวนการพิจารณาวิเคราะห์งบประมาณในเบื้องต้นแล้ว และให้คำแนะนำเพื่อให้หน่วยงานสามารถสนับสนุนให้การดำเนินงานรวดเร็วขึ้นด้วย และมีการดำเนินการชี้แจง/จัดอบรมการใช้ระบบการติดตามการใช้จ่ายงบประมาณโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (e-Project) ให้กับหน่วยงานที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณเป็นวาระต่อไป เป็นต้น

ภาคผนวก

1. ตารางแสดงประเด็นความพึงพอใจแยกตามระดับและจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ตัวอย่างแบบสำรวจความพึงพอใจของสำนักงาน กปร. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

1. ตารางแสดงประเด็นความพึงพอใจแยกตามระดับและจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านการให้บริการ	ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับ ที่	จำนวน (คน)	ค่าคะแนน (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย (คะแนนเต็ม5)
ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	1. ขั้นตอนการขอรับการสนับสนุนงบประมาณ	5	86	71.67	4.96
		4	30	25.00	
		3	3	2.50	
		2	1	0.83	
		1	-	-	
	2. ให้บริการด้วยความถูกต้อง ครบถ้วนตาม หลักเกณฑ์และถูกต้องตามหลักวิชาการ	5	85	70.84	4.96
		4	31	25.83	
		3	3	2.50	
		2	1	0.83	
		1	-	-	
	3. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละ ขั้นตอน	5	85	70.84	5.00
		4	33	27.50	
		3	2	1.67	
		2	-	-	
		1	-	-	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้ บริการ	4. ความสุภาพ เป็นมิตร และมีมนุษยสัมพันธ์ ในการประสานงาน	5	96	80.00	5.00
		4	23	19.17	
		3	1	0.83	
		2	-	-	
		1	-	-	
	5. ความรู้ ความเข้าใจในการให้คำแนะนำและ ตอบข้อซักถาม	5	96	80.00	5.00
		4	20	16.67	
		3	4	3.33	
		2	-	-	
		1	-	-	
	7. เอาใจใส่กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการ ให้บริการ	5	94	78.33	5.00
		4	24	20.00	
		3	2	1.67	
		2	-	-	
		1	-	-	

ด้านการให้บริการ	ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับ ที่	จำนวน (คน)	ค่าคะแนน (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย (คะแนนเต็ม5)
ด้านคุณภาพการให้บริการ	8. การได้รับผลของการบริการที่ถูกต้อง	5	88	73.33	4.96
		4	27	22.50	
		3	4	3.33	
		2	1	0.83	
		1	-	-	
	9. มีความรวดเร็ว	5	84	70.00	4.87
		4	26	21.67	
		3	7	5.83	
		2	1	0.83	
		1	2	1.67	
ด้านแบบฟอร์ม (แบบคำขอรับการ สนับสนุนงบประมาณ)	10. ความละเอียด ชัดเจน เข้าใจง่าย	5	80	66.67	4.96
		4	35	29.17	
		3	4	3.33	
		2	1	0.83	
		1	-	-	
	11. ความครอบคลุมประเด็นสำคัญ	5	83	69.17	4.96
		4	34	28.33	
		3	2	1.67	
		2	1	0.83	
		1	-	-	
	12. มาตรการป้องกันหรือลดผลกระทบที่อาจจะ เกิดขึ้นจากโครงการฯ (แบบคำขอฯ ข้อ 10,12,13 และ 15)	5	83	69.17	5.00
		4	32	26.67	
		3	5	4.17	
		2	-	-	
		1	-	-	
ภาพรวมการให้บริการ	13. ภาพรวมการให้บริการ “พิจารณา งบประมาณโครงการฯ”	5	92	76.67	5.00
		4	26	21.67	
		3	2	1.67	
		2	-	-	
		1	-	-	

2. ตัวอย่างแบบสำรวจความพึงพอใจของสำนักงาน กปร. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

แบบสำรวจความพึงพอใจ
ของสำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (สำนักงาน กปร.)
ประจำปีงบประมาณ 2563

๘๐ ----- ๘๑

แบบสำรวจความพึงพอใจฉบับนี้ สำนักงาน กปร. ได้จัดทำขึ้น เพื่อทำการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานต่างๆ ที่ได้รับการประสานงานเกี่ยวกับกระบวนการพิจารณาโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริจากสำนักงาน กปร. ซึ่งเพื่อให้เป็นไปตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. 2563 ของสำนักงาน กปร. และการรายงานตามแผนงบประมาณของสำนักงาน กปร. โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพขึ้น

ดังนั้น จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการกรอกข้อความในแบบสอบถามข้างล่างนี้ตามความเห็นของท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

คำอธิบาย : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องคำตอบของท่าน

1. ข้อมูลทั่วไป

เพศ ชาย หญิง
 อายุ 20 – 30 ปี 31 – 40 ปี 41 – 50 ปี 50 ปีขึ้นไป
 การศึกษา อนุปริญญา ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
 ระยะเวลาการรับราชการ ปี
 ระยะเวลาการปฏิบัติงานเกี่ยวกับโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ปี

2. ความพึงพอใจ

ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ “การพิจารณางบประมาณโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของสำนักงาน กปร.” มากน้อยเพียงใด ?

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	ไม่พอใจ	ไม่ค่อยพอใจ	เฉยๆ	ค่อนข้างพอใจ	พอใจ
◆ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการขอรับการสนับสนุนงบประมาณ					
2. ให้บริการด้วยความถูกต้อง ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์และความถูกต้องตามหลักวิชาการ					
3. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
◆ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
4. ความสุภาพ เป็นมิตร และมีมนุษยสัมพันธ์ในการประสานงาน					
5. ความรู้ ความเข้าใจในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม					
6. เอาใจใส่กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
◆ ด้านคุณภาพการให้บริการ					
7. การได้รับผลของการบริการที่ถูกต้อง					
8. มีความรวดเร็ว					
◆ ด้านแบบฟอร์ม (แบบคำขอรับการสนับสนุนงบประมาณโครงการฯ)					
9. ความละเอียด ชัดเจน เข้าใจง่าย					
10. ความครอบคลุมประเด็นสำคัญ					
11. มาตรการป้องกันหรือลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากโครงการฯ (แบบคำขอฯ ข้อ 10,12,13 และ 15)					
◆ 12. ภาพรวมการให้บริการ “การพิจารณางบประมาณโครงการฯ”					

3. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

3.1 “จุดเด่น” ของการบริการ “การพิจารณางบประมาณโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ” ที่ประทับใจท่านคือ

.....
.....
.....
.....

3.2 “จุดที่ควรปรับปรุง” ของการบริการ “การพิจารณางบประมาณโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ” คือ

.....
.....
.....
.....

3.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....
.....
.....

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม