

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการรับข้อร้องเรียน ทักท้วง
ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

ความเป็นมา

สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ ได้ลงนามในคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยมุ่งมั่นจะปฏิบัติราชการให้เกิดผลงานที่ดีตามเป้าหมายของตัวชี้วัดแต่ละตัวในระดับสูงสุดเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนตามที่ให้คำรับรองไว้ และสำนักงานรัฐมนตรี ได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ สำนักงานรัฐมนตรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงาน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย

สำหรับตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Performance Base) ประกอบด้วย 5 ตัวชี้วัด

- 1.) ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานรัฐมนตรี
- 2.) ระดับความสำเร็จในการจัดทำคำตอบกระทู้ถามที่รัฐมนตรีตอบในราชกิจจานุเบกษา
- 3.) ร้อยละการเผยแพร่ข่าวนโยบายภารกิจของรัฐมนตรีกระทรวงศึกษาธิการ
- 4.) ระดับความสำเร็จของการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency : OIT) ตามคู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment: ITA
- 5.) ระดับความสำเร็จในการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการด้านการธำรงรักษาสถาบันหลักของชาติ พ.ศ. 2564 - 2570

ส่วนที่ 2 การประเมินศักยภาพในการดำเนินงาน (Potential Base) (ตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) รายหมวด) ประกอบด้วย 8 ตัวชี้วัด ดังนี้

- 1.) ตัวชี้วัด หมวด 1: ประเด็นที่ 1.2 : ระดับพื้นฐาน (Basic) ความสำเร็จในการป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส
- 2.) ตัวชี้วัด หมวด 1: ประเด็นที่ 1.3 : ระดับพื้นฐาน (Basic) ความสำเร็จในการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากร และเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก
- 3.) ตัวชี้วัด หมวด 1: ประเด็นที่ 1.4 : ระดับพื้นฐาน (Basic) ความสำเร็จในการเตรียมการรองรับผลกระทบเชิงลบต่อสังคม
- 4.) ตัวชี้วัด หมวด 2: ประเด็นที่ 2.1: ระดับพื้นฐาน (Basic) ความสำเร็จในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์อย่างเป็นระบบ
- 5.) ตัวชี้วัด หมวด 2 : ประเด็นที่ 2.2 : ระดับพื้นฐาน (Basic) ความสำเร็จในการกำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อพันธกิจ
- 6.) ตัวชี้วัด หมวด 4 : ประเด็นที่ 4.1 : ระดับพื้นฐาน (Basic) ความสำเร็จในการจัดทำฐานข้อมูลผลการดำเนินงานตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน

- 7.) ตัวชี้วัด หมวด 5 : ประเด็นที่ 5.2 : ระดับพื้นฐาน (Basic) ความสำเร็จในการสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 8.) ตัวชี้วัด หมวด 6 : ประเด็นที่ 6.1 : ระดับพื้นฐาน (Basic) ความสำเร็จในการออกแบบกระบวนการที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ (end to end process)

การดำเนินการ

สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ ได้มีคำสั่งที่ 5/2565 เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ สำนักงานรัฐมนตรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ลงวันที่ 31 มกราคม 2565 โดยกำหนดให้คณะทำงานดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด

คณะทำงานตัวชี้วัด หมวด 1 : ประเด็นที่ 1.2 : ระดับพื้นฐาน (Basic) ความสำเร็จในการป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส ได้วางกรอบแนวทางการดำเนินการ ตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยแบ่งค่าเป้าหมายเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. เป้าหมายขั้นต้น มีกิจกรรม ดังนี้
 - (1) การแต่งตั้งคณะทำงาน/การมอบหมายผู้รับผิดชอบ
 - (2) นโยบาย มาตรการและแนวทางในการสร้างความโปร่งใส
2. เป้าหมายมาตรฐาน มีกิจกรรม ดังนี้
 - (1) กำหนดตัวชี้วัดไว้ในนโยบายด้านความโปร่งใส ในระดับมาตรการ/แนวทาง/กิจกรรม (รายงานสถิติเรื่องร้องเรียนรอบ 6 เดือน และ 12 เดือน)
3. เป้าหมายขั้นสูง ได้วางกรอบแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้
 - (1) จัดทำและเผยแพร่ผังขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน หรือทักท้วงการปฏิบัติงานของสำนักงานรัฐมนตรี
 - (2) จัดทำสรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน การทักท้วง แจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียน/ ทักท้วง และ
 - (3) สำนวความพึงพอใจในการดำเนินการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน/ทักท้วง ซึ่งคณะทำงานผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด หมวด 1 ประเด็นที่ 1.2 ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ เพื่อประเมินผลการดำเนินงาน (เอกสารดังแนบท้าย)

เกณฑ์การให้คะแนน และการแปลผล

คณะกรรมการตัวชี้วัด หมวด 1 ประเด็นที่ 1.2 ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ ทักท้วงการปฏิบัติงานของสำนักงานรัฐมนตรี โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
พึงพอใจมาก	4	คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
พึงพอใจน้อย	2	คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมาย (ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย)

4.21 - 5.00	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.41 - 4.20	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
2.61 - 3.40	หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.81 - 2.60	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
1.00 - 1.80	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

การคำนวณคะแนนเทียบเป็นร้อยละ

$$\text{ความพึงพอใจ (ร้อยละ)} = \frac{\text{คะแนนความพึงพอใจ (เฉลี่ย)} \times 100}{5}$$

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (ตุลาคม 2564 - กันยายน 2565) พบว่า ไม่มีผู้ร้องเรียน/ ทักท้วงความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการของสำนักงานรัฐมนตรี ดังนั้น จึงไม่มีข้อมูลสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการรับข้อร้องเรียน ทักท้วงความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ (รายละเอียดดังตารางที่ 1) แต่อย่างไรก็ตาม สำนักงานรัฐมนตรี ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมของสำนักงาน ตามตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานรัฐมนตรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีความพึงพอใจ (ในภาพรวม) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ได้คะแนนเฉลี่ย 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.11 (รายละเอียดดังตาราง 2)

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในระบบการจัดการข้อร้องเรียน
ของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

ตัวชี้วัด หมวด 1 : ประเด็นที่ 1.2 :

ระดับพื้นฐาน (Basic) ความสำเร็จในการป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส

ประเด็นการวัดความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	n/a	n/a	n/a
1.2 มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เหมาะสม	n/a	n/a	n/a
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม	n/a	n/a	n/a
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่เหมาะสม	n/a	n/a	n/a
2.2 ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	n/a	n/a	n/a
2.3 ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ นำเชื่อถือ เป็นต้น	n/a	n/a	n/a
2.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	n/a	n/a	n/a
3. สิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	n/a	n/a	n/a
3.2 จุดรอรับบริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ	n/a	n/a	n/a
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	n/a	n/a	n/a
4. คุณภาพการให้บริการ			
4.1 การตอบกลับตอบสนอง หรือการชี้แจงข้อร้องเรียน	n/a	n/a	n/a
4.2 การให้บริการที่ได้รับตรงกับความต้องการ	n/a	n/a	n/a
4.3 ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	n/a	n/a	n/a
5. ความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวม	n/a	n/a	n/a

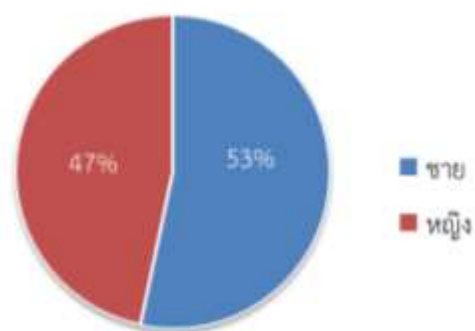
ตารางที่ 1 : สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการตอบสนองข้อร้องเรียน ทักท้วงในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ

**สรุปผลการความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

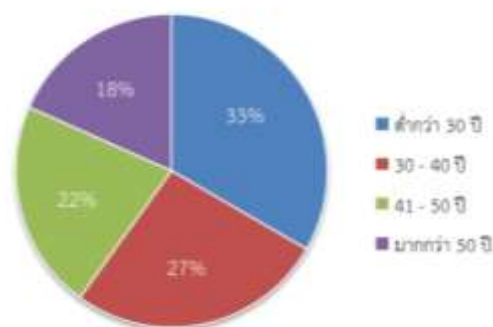
อ้างอิงข้อมูลจากตัวชี้วัดที่ 1 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานรัฐมนตรี)

ตอนที่ 1: ข้อมูลทั่วไป

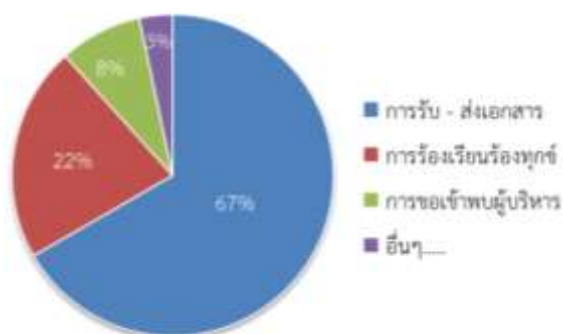
ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานรัฐมนตรี มีจำนวนทั้งหมด 60 คน เป็นเพศชาย จำนวน 32 คน และเพศหญิง จำนวน 28 คน โดยจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด ดังนี้ (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน (2) ระดับปริญญาตรี จำนวน 42 คน และ (3) สูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 8 คน จำแนกตามประเภทของการรับบริการ ได้แก่ (1) การรับ - ส่งเอกสาร จำนวน 40 คน (2) การร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน 13 คน (3) การขอเข้าพบผู้บริหาร จำนวน 5 คน และ (4) อื่น ๆ จำนวน 2 คน



แผนภาพที่ 1 : ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
จำแนกตามเพศ



แผนภาพที่ 2 : ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
จำแนกกลุ่มกลุ่มอายุ



แผนภาพที่ 3 : ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
จำแนกตามประเภทการรับบริการ

ตอนที่ 2: แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ สร.

ประเด็น	คะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ	ระดับความ คิดเห็น (พึงพอใจ)
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.47	93.33	มากที่สุด
1.2 ความรวดเร็วของการให้บริการ	4.65	93.00	มากที่สุด
1.3 ความถูกต้อง และครบถ้วนในกระบวนการให้บริการ	4.65	93.00	มากที่สุด
รวม	4.66	93.11	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
2.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ อธิบายดี ยิ้มแย้ม	4.82	96.33	มากที่สุด
2.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเต็มใจ และมีความพร้อมในการ	4.78	95.67	มากที่สุด
2.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการเช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ	4.72	94.33	มากที่สุด
2.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเสมอภาคในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.78	95.67	มากที่สุด
รวม	4.78	95.50	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านความสะดวกในการให้บริการ			
3.1 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.65	93.00	มากที่สุด
3.2 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่หรือความ พร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	95.33	มากที่สุด
รวม	4.71	94.17	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการ			
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.72	94.33	มากที่สุด
4.2 ได้รับบริการครบถ้วน ถูกต้อง	4.65	93.00	มากที่สุด
รวม	4.68	93.67	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย 4 ด้าน	4.71	94.11	มากที่สุด

ตารางที่ 2 : ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ (อ้างอิงข้อมูลจากตัวชี้วัดที่ 1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ)

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (ตุลาคม 2564 - กันยายน 2565) ผู้รับบริการพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานรัฐมนตรี ในด้านต่าง ๆ โดยเรียงลำดับตามคะแนนความพึงพอใจจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด ดังนี้ (1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน (2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้คะแนนเฉลี่ย 4.71 คะแนน (3) ด้านคุณภาพของการให้บริการ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.68 คะแนน และ (4) ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.66 คะแนน เมื่อเทียบเป็นคะแนนร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานรัฐมนตรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีความพึงพอใจ (ในภาพรวม) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ได้คะแนนเฉลี่ย 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.11
