



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กจก.สบส.กบ.ทหาร โทร. ๐ ๒๕๗๕ ๖๑๐๒ โทร.ทหาร ๕๗๒๑๔๒๗

ที่ กท ๐๓๐๕.๔.๓/๑๖

วันที่

๒๗ ก.ค.๖๔

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการเสนอขออนุมัติจัดซื้อ/จ้าง ของ กบ.ทหาร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

เรียน รอง จก.กบ.ทหาร (๑)/ประธานกรรมการพัฒนาระบบราชการ กบ.ทหาร

อ้างถึง หนังสือ กบ.ทหาร ด่วนมาก ที่ กท ๐๓๐๕/๙๖ ลง ๒๕ ม.ค.๖๔

สิ่งที่ส่งมาด้วย ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการเสนอขออนุมัติจัดซื้อ/จ้าง ของ กบ.ทหาร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

๑. กจก.สบส.กบ.ทหาร ขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการเสนอ
ขออนุมัติจัดซื้อ/จ้าง ของ กบ.ทหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ รอง จก.กบ.ทหาร (๑)/ประธานกรรมการคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
กบ.ทหาร ได้กรุณาอนุมัติให้ความเห็นชอบและอนุมัติให้แจกจ่ายแบบสอบถามความพึงพอใจต่อ
การให้บริการงานการเสนอขออนุมัติจัดซื้อ/จ้าง ของ กบ.ทหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ให้แก่
ส่วนราชการใน บก.ทท. รายละเอียดตามอ้างถึง

๒.๒ กจก.ฯ ได้ดำเนินการตามข้อ ๒.๑ เสร็จเรียบร้อยแล้ว ขอรายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ดังนี้

๒.๒.๑ ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๒.๒.๑.๑ แจกจ่ายแบบสอบถามให้แก่ส่วนราชการใน บก.ทท. ทั้งสิ้น ๒๕ หน่วย
รวม ๑๐๐ ชุด ได้รับคืน ๗๓ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๗๓

๒.๒.๑.๒ ชั้นยศผู้ตอบแบบสอบถามระดับ พ.อ./น.อ.-พ.อ.พิเศษ/น.อ.พิเศษ
จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ ชั้นยศผู้ตอบแบบสอบถามระดับ ร.ต.-พ.ท./น.ท. จำนวน ๓๖ คน
คิดเป็นร้อยละ ๓๖ และชั้นยศผู้ตอบแบบสอบถามระดับต่ำกว่าสัญญาบัตร จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗

๒.๒.๑.๓ จำนวนความถี่ของการเสนอขออนุมัติจัดซื้อ/จ้าง ผ่าน กบ.ทหาร
เฉลี่ยเดือนละ ๑ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๕ เฉลี่ยเดือนละ ๒ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐ เฉลี่ยไตรมาสละ ๑ ครั้ง
คิดเป็นร้อยละ ๑๒ เฉลี่ยไตรมาสละ ๒ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๖ เฉลี่ยปีละ ๑ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๔
เฉลี่ยปีละ ๒ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๑ และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๕

๒.๒.๒ ส่วนที่ ๒ ผลความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ แต่ละด้านตามประเด็นสำคัญ
๕ ประเด็น ประกอบด้วย

๒.๒.๒.๑ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน
คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๑๘

/๒.๒.๒.๒ ความพึงพอใจ...

๒.๒.๒.๒ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็น ร้อยละ ๘๖.๑๔

๒.๒.๒.๓ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๔๔

๒.๒.๒.๔ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๔

๒.๒.๒.๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗๕

๒.๒.๒.๖ สรุปรวม ๕ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๓ อยู่ในระดับ ๕ คะแนน

๒.๒.๓ ส่วนที่ ๓ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน

๒.๒.๓.๑ สิ่งที่พึงพอใจมากที่สุดในการรับบริการ ได้แก่ จนท. ใส่ใจในการให้บริการ ดำเนินการให้ด้วยความรวดเร็ว มีอัธยาศัยไมตรีที่ดี การติดต่อประสานงาน การขอรับคำปรึกษา และการอำนวยความสะดวกดีมากที่สุด และมีความพึงพอใจในการบันทึกในระบบ GFMS ของ กบ.ทหาร

๒.๒.๓.๒ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ ได้แก่ ควรจัดให้มีการอบรมเพิ่มเติม เพื่อให้ จนท. ที่มาปฏิบัติกรใหม่มีความรู้ความเข้าใจมากขึ้น

๓. ข้อพิจารณา

๓.๑ การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ ดังกล่าว เป็นการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๕ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่ง กจก.ฯ เป็นผู้รับผิดชอบ โดยจะได้นำผลการสำรวจฯ ดังกล่าว ไปใช้รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด) (SAR report) ตามวงรอบการปฏิบัติงาน และบันทึกในระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ (Management Cockpit : MC) ตามขั้นตอนการดำเนินงานด้าน กพร. ของ กบ.ทหาร ให้ครบถ้วนสมบูรณ์

๓.๒ ผลจากการสำรวจฯ ข้อมูล ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน สามารถนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กบ.ทหาร โดยให้ดำเนินการปรับปรุงในประเด็นที่ ๑ (ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ/ประสานงาน) ในด้านขั้นตอนการดำเนินงานไม่ยุ่งยากซับซ้อน และด้านระยะเวลาการดำเนินการมีความเหมาะสม รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และให้ดำเนินการปรุงในประเด็นที่ ๓ (ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการ/ประสานงาน) ด้านคู่มือ/เอกสาร/คำแนะนำ ด้านการส่งกำลังบำรุง สามารถค้นหาได้สะดวกและเพียงพอ และมีช่องทางอำนวยความสะดวกในการประสาน/ติดต่อกับ กบ.ทหาร

๔. ข้อเสนอ เห็นควรดำเนินการ ดังนี้

๔.๑ กรุณารับทราบผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการเสนอขออนุมัติจัดซื้อ/จ้าง ของ กบ.ทหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

๔.๒ ให้ นชต.กบ.ทหาร นำผลการสำรวจฯ ข้อมูล ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนต่าง ๆ ไปพิจารณาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กบ.ทหาร

๔.๓ ให้คณะทำงาน กพร.ฯ ทราบผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา หากเห็นสมควรกรุณาอนุมัติตามข้อ ๔

- อนุมัติตามข้อ ๔
- ลงนามแล้ว
- ทวีเกียรติ
พท.ต.

น.อ. *Errol P. Jones*
(อินทร์ พุ่มมาลี)

รองจก.กบ.ทหาร(เว) / *ไม่ระบุตำแหน่ง* / *พัฒนาระบบราชการ* กบ.ทหาร /
กรรมการพัฒนาระบบราชการ กบ.ทหาร
ก.ต.๒๔