

ประเด็นในการมีส่วนร่วมต่อการให้บริการด้านการบริหารงานบุคคลกรมอนามัย

## ผลการวิเคราะห์สถานการณ์ของตัวชี้วัดร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านการบริหารงานบุคคลกรมอนามัย

กรมอนามัย โดยการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้รับบริการ ได้ดำเนินการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลกรมอนามัย ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) เพื่อเป็นกรอบทิศทาง การขับเคลื่อนการทำงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัย ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) และ แผนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ตามแผนยุทธศาสตร์การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล กรมอนามัย ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566-2570) ได้กำหนดเป้าหมายร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการบริหารงานบุคคล กรมอนามัย ดังนี้

ปีงบประมาณ 66	ปีงบประมาณ 67	ปีงบประมาณ 68	ปีงบประมาณ 69	ปีงบประมาณ 70
81	82	83	84	85

โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 กองการเจ้าหน้าที่ ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการบริหารงานบุคคลกรมอนามัย เพื่อติดตามผลสำเร็จของการปฏิบัติงานในกระบวนการบริหารงานบุคคล โดยกำหนดเป็นตัวชี้วัด “ร้อยละความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรบุคคลกรมอนามัย” ความสำเร็จของตัวชี้วัดนี้ จะพิจารณาจากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ใช้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ กรมอนามัย

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรบุคคลกรมอนามัย โดยกลุ่มเป้าหมาย คือบุคลากรกรมอนามัย ประชาชนที่มาติดต่อราชการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งเคยใช้บริการผ่านช่องทาง การให้บริการต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของกรมอนามัย ที่ให้บริการโดยกองการเจ้าหน้าที่ ผลการสำรวจความพึงพอใจสรุปได้ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจร้อยละ 82.43 อยู่ในระดับมากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ความพึงพอใจร้อยละ 88.09 อยู่ในระดับมากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจร้อยละ 83.93 อยู่ในระดับมากที่สุด
4. คุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจร้อยละ 86.57 อยู่ในระดับมาก

ที่สุด

โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ใช้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ กรมอนามัย ได้ให้ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ ดังนี้

1. ลดขั้นตอนการทำงานด้านสรรหา/บรรจุ/แต่งตั้ง ให้รวดเร็วยิ่งขึ้น
2. การแจ้งล่วงหน้าหลายๆวัน เพื่อให้มีการเตรียมความพร้อมในการดำเนินเรื่องต่างๆ

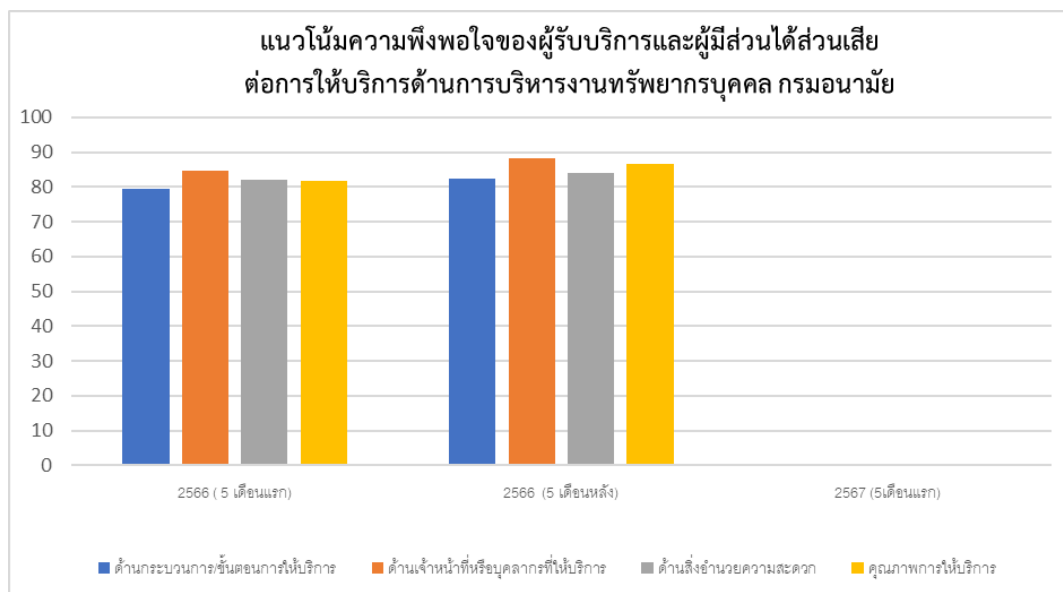
3. สื่อสารข่าวสารงานการเจ้าหน้าที่ กฎระเบียบใหม่ๆ ตามสิทธิให้สม่ำเสมอ
4. การวางแผน/ทำงานเชิงรุกในทุกบริการมากกว่านี้ โดยวิเคราะห์คาดการณ์ ทั้ง Need และ Want ของผู้รับบริการ/บุคลากร/ผู้บริหาร
5. ระบบบุคลากรค่อนข้างล่าช้าในการเข้าใช้งานบ่อยครั้ง
6. การสรรหา การปรับตำแหน่ง การเลื่อนตำแหน่ง ใช้ระยะเวลาดำเนินการนาน
7. ควรมีกระบวนการดำเนินงานที่ชัดเจนสามารถแจ้งถึงขั้นตอน กำหนดการและระยะเวลาเสร็จสิ้นได้

8. ควรปรับกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับระยะเวลาที่กำหนด

โดยสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรบุคคลกรมอนามัยทุกด้าน เฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 85.26 เป็นตามค่าเป้าหมายที่กำหนด สำหรับข้อเสนอแนะต่างๆ กองการเจ้าหน้าที่ได้ให้ความสำคัญและจะได้นำมาปรับปรุงการให้บริการ

### ผลผลิต/ผลลัพธ์ ระดับ T (Trends)

เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งกำหนดให้การบริหารราชการเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ส่วนราชการจะต้องมีหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา ให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม ประกอบกับเป็นการสนองตอบมาตรการ/รองรับนโยบายกำกับดูแลองค์กรที่ดี (Organizational Governance : OG) กองการเจ้าหน้าที่ กรมอนามัย จึงได้รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ โดยได้ประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารงานบุคคลของกองการเจ้าหน้าที่ จากผลการประเมินความพึงพอใจเมื่อพิจารณาจากข้อมูลการสำรวจ ในปี 2566 ผลการสำรวจเป็น ดังนี้



ซึ่งจะเห็นว่า โดยรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการบริหารงานบุคคล กรมอนามัย อยู่ในช่วงความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านคุณภาพการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งจากผลการสำรวจในปีที่ผ่านมาประกอบกับข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความเห็นต่อการให้บริการด้านการบริหารงานบุคคล กองการเจ้าหน้าที่จึงได้จัดทำแผนขับเคลื่อนการดำเนินงานตัวชี้วัดความพึงพอใจต่อการบริหารงานบุคคล กรมอนามัย ซึ่งคาดการณ์ว่าแนวโน้มความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการด้านการบริหารงานบุคคล กรมอนามัย ในปีงบประมาณ 2567 จะสูงเพิ่มขึ้น

### ความรู้ที่นำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์

1. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551  
[https://person.anamai.moph.go.th/th/hr-survey67/download?id=113650&mid=38673&mkey=m\\_document&lang=th&did=33982](https://person.anamai.moph.go.th/th/hr-survey67/download?id=113650&mid=38673&mkey=m_document&lang=th&did=33982)
2. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม  
[https://person.anamai.moph.go.th/th/hr-survey67/download?id=113651&mid=38673&mkey=m\\_document&lang=th&did=33982](https://person.anamai.moph.go.th/th/hr-survey67/download?id=113651&mid=38673&mkey=m_document&lang=th&did=33982)
3. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546  
[https://person.anamai.moph.go.th/th/hr-survey67/download?id=113652&mid=38673&mkey=m\\_document&lang=th&did=33982](https://person.anamai.moph.go.th/th/hr-survey67/download?id=113652&mid=38673&mkey=m_document&lang=th&did=33982)
4. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการมอบอำนาจ พ.ศ. 2550  
[https://person.anamai.moph.go.th/th/hr-survey67/download?id=113653&mid=38673&mkey=m\\_document&lang=th&did=33982](https://person.anamai.moph.go.th/th/hr-survey67/download?id=113653&mid=38673&mkey=m_document&lang=th&did=33982)
5. กฎกระทรวงว่าด้วยการแบ่งส่วนราชการกรมอนามัย พ.ศ. 2552  
[https://person.anamai.moph.go.th/th/hr-survey67/download?id=113654&mid=38673&mkey=m\\_document&lang=th&did=33982](https://person.anamai.moph.go.th/th/hr-survey67/download?id=113654&mid=38673&mkey=m_document&lang=th&did=33982)
6. กฎ ก.พ. ว่าด้วยการย้าย การโอน หรือการเลื่อนข้าราชการพลเรือนสามัญไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญ ตำแหน่งประเภทวิชาการ ประเภททั่วไป พ.ศ. 2564  
[https://person.anamai.moph.go.th/th/hr-survey67/download?id=113655&mid=38673&mkey=m\\_document&lang=th&did=33982](https://person.anamai.moph.go.th/th/hr-survey67/download?id=113655&mid=38673&mkey=m_document&lang=th&did=33982)
7. กฎ ก.พ. ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย พ.ศ. 2556  
[https://person.anamai.moph.go.th/th/hr-survey67/download?id=113656&mid=38673&mkey=m\\_document&lang=th&did=33982](https://person.anamai.moph.go.th/th/hr-survey67/download?id=113656&mid=38673&mkey=m_document&lang=th&did=33982)

8. หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการกำหนดตำแหน่ง ว 2/2558 และหลักเกณฑ์การกลั่นกรองลักษณะงานวิจัย และพัฒนาหรืองานลักษณะอื่นที่มีคุณค่าเทียบได้กับลักษณะงานวิจัยและพัฒนา

[https://person.anamai.moph.go.th/th/hr-survey67/download?id=113657&mid=38673&mkey=m\\_document&lang=th&did=33982](https://person.anamai.moph.go.th/th/hr-survey67/download?id=113657&mid=38673&mkey=m_document&lang=th&did=33982)

9. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. 2547

[https://person.anamai.moph.go.th/th/hr-survey67/download?id=113658&mid=38673&mkey=m\\_document&lang=th&did=33982](https://person.anamai.moph.go.th/th/hr-survey67/download?id=113658&mid=38673&mkey=m_document&lang=th&did=33982)

10. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. 2537

[https://person.anamai.moph.go.th/th/hr-survey67/download?id=113659&mid=38673&mkey=m\\_document&lang=th&did=33982](https://person.anamai.moph.go.th/th/hr-survey67/download?id=113659&mid=38673&mkey=m_document&lang=th&did=33982)

11. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2556

[https://person.anamai.moph.go.th/th/hr-survey67/download?id=113660&mid=38673&mkey=m\\_document&lang=th&did=33982](https://person.anamai.moph.go.th/th/hr-survey67/download?id=113660&mid=38673&mkey=m_document&lang=th&did=33982)

12. ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงาน และการประชุมระหว่าง ประเทศ พ.ศ. 2549

[https://person.anamai.moph.go.th/th/hr-survey67/download?id=113667&mid=38673&mkey=m\\_document&lang=th&did=33982](https://person.anamai.moph.go.th/th/hr-survey67/download?id=113667&mid=38673&mkey=m_document&lang=th&did=33982)

13. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการลาของข้าราชการ พ.ศ. 2555

[https://person.anamai.moph.go.th/th/hr-survey67/download?id=113662&mid=38673&mkey=m\\_document&lang=th&did=33982](https://person.anamai.moph.go.th/th/hr-survey67/download?id=113662&mid=38673&mkey=m_document&lang=th&did=33982)

14. หลักเกณฑ์และแนวทางการลาของข้าราชการ และแนวทางปฏิบัติการลาประเภทต่างๆ ของ กรมอนามัย

[https://person.anamai.moph.go.th/th/hr-survey67/download?id=113663&mid=38673&mkey=m\\_document&lang=th&did=33982](https://person.anamai.moph.go.th/th/hr-survey67/download?id=113663&mid=38673&mkey=m_document&lang=th&did=33982)

15. แผนยุทธศาสตร์การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลกรมอนามัย ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2566-2570)

[https://person.anamai.moph.go.th/th/hr-survey67/download?id=113664&mid=38673&mkey=m\\_document&lang=th&did=33982](https://person.anamai.moph.go.th/th/hr-survey67/download?id=113664&mid=38673&mkey=m_document&lang=th&did=33982)

16. ข้อบังคับกรมอนามัยว่าด้วยจรรยาข้าราชการกรมอนามัยพ.ศ. 2563

[https://person.anamai.moph.go.th/th/hr-survey67/download?id=113666&mid=38673&mkey=m\\_document&lang=th&did=33982](https://person.anamai.moph.go.th/th/hr-survey67/download?id=113666&mid=38673&mkey=m_document&lang=th&did=33982)

### ผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัดร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการบริหารงานบุคคล กรมอนามัย

กองการเจ้าหน้าที่ กรมอนามัย มีอำนาจหน้าที่ตามที่ปรากฏในกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ กรมอนามัย พ.ศ. 2552 คือ การจัดระบบงานและบริหารงานบุคคลของกรมอนามัยและปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งการบริหารงานบุคคล หมายถึง กระบวนการดำเนินงานเกี่ยวกับบุคคลในหน่วยงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับความต้องการของหน่วยงาน การบำรุงรักษา การพัฒนาตลอดจนการให้พ้นจากงาน เพื่อให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพโดยความพึงพอใจของบุคคลในหน่วยงาน อันประกอบไปด้วยการวางแผนทรัพยากร กำลังคน การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรม การประเมินผลการปฏิบัติงาน การโอนย้าย การเลื่อนตำแหน่ง การบำรุงรักษาบุคลากร เงินเดือนและค่าจ้าง และการพ้นจากงาน การบริหารงานบุคคลที่ดีย่อมนำให้องค์กรอยู่ในฐานะได้เปรียบทางการแข่งขัน และได้รับผลงานมากที่สุด และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกัน

**กองการเจ้าหน้าที่ กรมอนามัย ได้แบ่งกลุ่มงานออกเป็น 7 กลุ่ม รับผิดชอบงาน ดังนี้**

**กลุ่มอำนวยการ** หน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1. บริหารจัดการทั่วไป งานช่วยอำนวยการ และงานเลขานุการของกอง
2. บริหารจัดการงานสารบรรณ การรับส่งพัสดุไปรษณีย์ และเอกสารสิ่งพิมพ์
3. บริหารจัดการงานการเงินและบัญชี รวมทั้งการควบคุม กำกับ การใช้จ่ายงบประมาณ
4. บริหารจัดการงานพัสดุ ยานพาหนะ อาคารสถานที่ และการอนุรักษ์พลังงาน
5. บริหารจัดการ งานทรัพยากรบุคคลของกอง
6. ประสานงานและให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานของกลุ่มงานภายในกอง
7. ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

**กลุ่มสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง** หน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1. ดำเนินการเกี่ยวกับการสรรหาบุคคล โดยการสอบแข่งขัน สอบคัดเลือก และคัดเลือก
2. ดำเนินการเกี่ยวกับการบรรจุ แต่งตั้ง โอน ย้าย เลื่อน ลาออก บรรจุกลับเข้ารับราชการ การยืมตัว การปฏิบัติราชการ การปฏิบัติหน้าที่ การรักษาราชการแทนและการรักษาการในตำแหน่งของข้าราชการ
3. ดำเนินการเกี่ยวกับเงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษ และเงินไม่ทำเวชปฏิบัติ
4. ควบคุมบัญชีตำแหน่งว่างของข้าราชการ
5. ดำเนินการจัดทำ ควบคุม ตรวจสอบ แก้ไข บัญชีถือจ่ายเงินเดือนข้าราชการ (จ.18)
6. ดำเนินการจัดทำข้อมูลการสูญเสียบุคลากรทางสาธารณสุข
7. ดำเนินการเกี่ยวกับการประเมินบุคคลและผลงานเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น หรือ ให้ได้รับเงินประจำตำแหน่ง เงินค่าตอบแทนอื่น ๆ
8. ให้คำปรึกษา แนะนำ และตอบข้อหารือเกี่ยวกับการสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง โอน ย้าย เลื่อน ลาออก บรรจุกลับเข้ารับราชการ การยืมตัว การปฏิบัติราชการ การปฏิบัติหน้าที่ การรักษาราชการแทน และการรักษาการในตำแหน่งของข้าราชการ

9. ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

**กลุ่มยุทธศาสตร์บริหารงานบุคคลและอัตรากำลัง** หน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1. วิเคราะห์ กำหนดยุทธศาสตร์การบริหารงานบุคคลของกรม ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของกรม และแปลงยุทธศาสตร์การบริหารงานบุคคลสู่การปฏิบัติ
2. ศึกษา วิเคราะห์ และดำเนินการวางระบบ มาตรฐาน หลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารทรัพยากรบุคคลของกรม
3. ศึกษา วิเคราะห์ เพื่อการวางแผนอัตรากำลังและจัดทำโครงสร้างอัตรากำลังของกรม
4. ดำเนินการเรื่องการกำหนดตำแหน่งของข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข
5. การจัดทำคำของบประมาณหมวดค่าตอบแทนของพนักงานราชการ
6. ดำเนินการเกี่ยวกับการขอรับการจัดสรรแพทย์ชดใช้ทุน ทันตแพทย์ชดใช้ทุน และนักเรียนทุนอื่น ๆ ของกระทรวงสาธารณสุข
7. บริหารงานทรัพยากรบุคคล ในส่วนของพนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข
8. ดำเนินการจัดทำ ควบคุม ตรวจสอบ แก้ไข บัญชีถือจ่ายค่าจ้างประจำ
9. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดประชุม อ.ก.พ.กรม
10. ให้คำปรึกษา แนะนำ และตอบข้อหารือเกี่ยวกับข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข ในส่วนที่เกี่ยวข้อง
11. ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

**กลุ่มพัฒนาทรัพยากรบุคคล** หน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1. ศึกษาวิเคราะห์ความต้องการในการพัฒนา การวางแผน และการกำหนดแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา และแผนการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์กรมและยุทธศาสตร์การพัฒนาข้าราชการพลเรือน
2. ดำเนินการเกี่ยวกับโครงการประชุม ฝึกอบรม สัมมนา และการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาบุคลากร
3. ดำเนินการเรื่องการลาศึกษาต่อภายในประเทศ และฝึกอบรมในประเทศ/ต่างประเทศ
4. ดำเนินการเกี่ยวกับการสรรหา/จัดสรรทุนศึกษาต่อ และฝึกอบรมในประเทศ/ต่างประเทศ
5. ดำเนินการเพื่อให้มีการเสริมสร้างแรงจูงใจและความพอใจในการปฏิบัติงาน
6. ให้คำปรึกษา แนะนำ และตอบข้อหารือเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล
7. ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

**กลุ่มทะเบียนประวัติและบำเหน็จความชอบ** หน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1. ศึกษา วิเคราะห์ พัฒนา ระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารทรัพยากรบุคคล ของกรม
2. ดำเนินการเรื่องทะเบียนประวัติ ก.พ.7 และจัดทำบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ
3. การประเมินผลการปฏิบัติราชการและการเลื่อนเงินเดือนของข้าราชการและลูกจ้างประจำ

4. จัดทำคำขอประมาณหมวดเงินเดือน ค่าจ้าง และเงินรางวัลประจำปี
5. จัดทำฐานข้อมูลบุคลากรภาครัฐของผู้มีสิทธิและบุคคลในครอบครัวเกี่ยวกับสวัสดิการ การศึกษาพยาบาล
6. ดำเนินการเกี่ยวกับการลาของข้าราชการและลูกจ้างประจำ
7. ดำเนินการเกี่ยวกับการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ และการขอพระราชทานเพลิงศพ
8. ดำเนินการเกี่ยวกับการเกษียณอายุราชการ กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (กบข.) และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับลูกจ้างประจำของส่วนราชการ (กสจ.)
9. ให้คำปรึกษา แนะนำ และตอบข้อหารือเกี่ยวกับข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานราชการในส่วนที่เกี่ยวข้อง
10. ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

#### **กลุ่มกฎหมายและวินัย** หน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1. ดำเนินการทางวินัยข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และลูกจ้าง
2. ดำเนินการเกี่ยวกับการฟ้องคดี การแก้ต่างคดีแพ่ง คดีอาญา คดีปกครองของกรมอนามัย
3. ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
4. ตรวจสอบการดำเนินการด้านนิติกรรมและสัญญา
5. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัยเพื่อพัฒนาความรู้ กฎเกณฑ์หรือแนวทางปฏิบัติในการดำเนินการ ทางกฎหมายและวินัย
6. ตรวจสอบการปฏิบัติตามระเบียบ กฎข้อบังคับของหน่วยงาน
7. เผยแพร่ ให้ความรู้ และให้คำปรึกษาแนะนำทางด้านกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติ และวินัย
8. ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

#### **กลุ่มงานจริยธรรม** หน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1. ดำเนินการเผยแพร่ ปลูกฝัง ส่งเสริม ยกย่องข้าราชการที่เป็นแบบอย่างที่ดี และติดตามสอดส่องการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมข้าราชการอย่างสม่ำเสมอ
2. ให้ความช่วยเหลือและดูแลข้าราชการซึ่งปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมข้าราชการอย่างตรงไปตรงมา มิให้ถูกกลั่นแกล้ง หรือถูกใช้อำนาจโดยไม่เป็นธรรม
3. ทำหน้าที่ฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการจริยธรรมประจำส่วนราชการ
4. ดำเนินการอื่นตามที่กำหนดในประมวลจริยธรรมข้าราชการ หรือตามที่หัวหน้าส่วนราชการ คณะกรรมการจริยธรรมหรือตามที่ ก.พ. มอบหมาย ทั้งนี้ โดยไม่กระทบต่อความเป็นอิสระของผู้ดำรงตำแหน่งในกลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม
5. ดำเนินงานศูนย์ประสานราชการใสสะอาดของส่วนราชการ ให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี
7. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง
8. ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

9. ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามกรทุจริตและประพฤตมิชอบของ ส่วนราชการ และการคุ้มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
10. ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

### วิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัด

การบริหารงานบุคคลของกองการเจ้าหน้าที่ กรมอนามัย มีการดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกกลุ่มทั้งภายใน และภายนอกองค์กร เป็นสิ่งที่กองการเจ้าหน้าที่ กรมอนามัย ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามบทบาทและหน้าที่ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียเกิดความพึงพอใจ ความไว้วางใจ และการให้ความร่วมมือซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร ให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการเป็นหน่วยงานด้านการบริหารงานบุคคลของกรม กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ประกอบด้วย

กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง	ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ
ผู้บริหาร	ความต้องการและความคาดหวัง ของผู้บริหารและผู้กำกับดูแลที่ เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้าน การบริหารงานบุคคลกรมอนามัย ประกอบด้วย - ความถูกต้องตามกฎหมายและ ระเบียบ - ความคล่องตัว รวดเร็วทันต่อ ความเปลี่ยนแปลง -ความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่	-มีนโยบายให้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ บริหาร กําลังคน กรมอนามัย 2566 - 2570 โดยกำหนด กิจกรรมที่สอดคล้องกับแผน ยุทธศาสตร์ เพื่อให้การบริหารงานบุคคลของ กรม อนามัยบรรลุวัตถุประสงค์ ทั้งในเรื่อง คุณภาพ บริการ และความถูกต้องรวดเร็ว รองรับต่อความเปลี่ยนแปลงและภารกิจ ของกรมอนามัย -การวางแผน/ทำงานเชิงรุกในทุกบริการ มากกว่านี้ โดยวิเคราะห์คาดการณ์ ทั้ง Need และ Want ของผู้รับบริการ/ บุคลากร/ผู้บริหาร
หน่วยงาน(สำนัก/กอง/ ศูนย์)	กำหนดผลลัพธ์ของการดำเนินงาน สอดคล้องกับมาตรการและความ คาดหวังของผู้บริหาร - หน่วยงานมีคนเก่งและคนดีมา รับราชการอย่างต่อเนื่อง	-การแจ้งล่วงหน้าหลายๆวัน เพื่อให้มีการ เตรียมความพร้อมใน-การดำเนินเรื่อง ต่างๆ -สื่อสารข่าวสารงานการเจ้าหน้าที่ กฎระเบียบใหม่ๆ ตามสิทธิให้สม่ำเสมอ
บุคลากรในองค์กร (ข้าราชการ พนักงาน ราชการ ลูกจ้าง)	- ความเสมอภาค เป็นธรรม โปร่งใสตรวจสอบได้ - ความถูกต้อง รวดเร็ว มีความ เป็นมืออาชีพ	-ลดขั้นตอนการทำงานด้านสรรหา/บรรจุ/ แต่งตั้ง ให้รวดเร็วขึ้น -มีระบบบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ



กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง	ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ
		- ให้มีกระบวนการดำเนินงานที่ชัดเจน แจ้งขั้นตอนและกำหนดระยะเวลาแล้ว เสร็จ
บุคคลภายนอก (เช่น ผู้สมัครสอบบรรจุเข้ารับราชการ ผู้ขอโอน , ประชาชน)	- ความเสมอภาค เป็นธรรม โปร่งใสตรวจสอบได้	
สำนักงาน ก.พ./ กรมบัญชีกลาง/ และหน่วยงานอื่น	ความถูกต้อง รวดเร็ว ความเป็นมืออาชีพ	

### ความพึงพอใจต่อการบริหารงานบุคคล กรมอนามัย

ปีงบประมาณ 2566 กองการเจ้าหน้าที่ได้สำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารงานบุคคลกรมอนามัย โดยกลุ่มเป้าหมายคือบุคลากรกรมอนามัย ประชาชนที่มาติดต่อราชการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเคยใช้บริการผ่านช่องทางการให้บริการต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของกรมอนามัย ที่ให้บริการโดยกองการเจ้าหน้าที่ จากประชากร 3,188 คน สุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยสูตร Yamane ได้จำนวนตัวอย่าง 356 คน ผลการสำรวจความพึงพอใจสรุปได้ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจร้อยละ 82.43 อยู่ในระดับมากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ความพึงพอใจร้อยละ 88.09 อยู่ในระดับมากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจร้อยละ 83.93 อยู่ในระดับมากที่สุด
4. คุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจร้อยละ 86.57 อยู่ในระดับมากที่สุด

โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ใช้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ กรมอนามัย ได้ให้ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงการให้บริการ ดังนี้

1. ลดขั้นตอนการทำงานด้านสรรหา/บรรจุ/แต่งตั้ง ให้รวดเร็วขึ้น
2. การแจ้งล่วงหน้าหลายๆวัน เพื่อให้มีการเตรียมความพร้อมในการดำเนินเรื่องต่างๆ
3. สื่อสารข่าวสารงานการเจ้าหน้าที่ กฎระเบียบใหม่ๆ ตามสิทธิให้สม่ำเสมอ
4. การวางแผน/ทำงานเชิงรุกในทุกบริการมากกว่านี้ โดยวิเคราะห์คาดการณ์ ทั้ง Need และ Want

ของผู้รับบริการ/บุคลากร/ผู้บริหาร

5. ระบบบุคลากรค่อนข้างล่าช้าในการเข้าใช้งานบ่อยครั้ง
6. การสรรหา การปรับตำแหน่ง การเลื่อนตำแหน่ง ใช้ระยะเวลาดำเนินการนาน
7. ควรมีกระบวนการดำเนินงานที่ชัดเจนสามารถแจ้งถึงขั้นตอน กำหนดการและระยะเวลาเสร็จสิ้นได้
8. ควรปรับกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับระยะเวลาที่กำหนด

โดยสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรบุคคลกรมอนามัยทุกด้าน เฉลี่ย  
ความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 85.26

## ผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัด

### ผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัด

ในรอบ 5 เดือนแรก (ตุลาคม 2566 ถึง กุมภาพันธ์ 2567) ของปีงบประมาณ พ.ศ.2567 กองการเจ้าหน้าที่ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการบริหารงานบุคคล กรมอนามัย โดยกลุ่มเป้าหมาย คือบุคลากรกรมอนามัย ประชาชนที่มาติดต่อราชการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเคยใช้บริการผ่านช่องทางให้บริการต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของกรมอนามัย ที่ให้บริการโดย กองการเจ้าหน้าที่ จากผลการสำรวจความพึงพอใจสามารถวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวัง/ความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้ดังนี้

#### ความต้องการ/ความคาดหวัง/ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ/คำชมเชย

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ความคาดหวัง และคำชมเชยเพิ่มเติม จากการบริหารทรัพยากรบุคคลกรมอนามัย ซึ่งแบ่งเป็น 3 ส่วน โดยสรุปเรียงลำดับจากประเด็นที่มีการให้ข้อเสนอแนะมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้

#### ความต้องการ/ความคาดหวังต่อกองการเจ้าหน้าที่

- รักษาสิทธิประโยชน์ของเจ้าหน้าที่
- ลดขั้นตอน เพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินงาน

#### ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

- ปรับปรุงกระบวนการเลื่อนระดับบุคคลซึ่งมีความล่าช้าเกินสมควร ส่งผลกระทบต่อสิทธิประโยชน์อื่นๆ ของข้าราชการ เช่น การขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์
- ปรับปรุงกระบวนการออกคำสั่งบรรจุแต่งตั้งข้าราชการใหม่ซึ่งล่าช้า ทำให้ข้าราชการได้รับเงินเดือนล่าช้าเดือนละครั้ง
  - การพิจารณาอนุมัติให้ข้าราชการเข้ารับการอบรมหลักสูตรต่างๆ มีความล่าช้าทำให้ข้าราชการพลาดโอกาสการเข้ารับการอบรม
  - เจ้าหน้าที่ควรการแต่งกายควรให้แต่งให้ถูกกาลเทศะ
  - ปรับการปฏิบัติงานด้านการสรรหาบุคลากร การรับย้าย รับโอน ให้เร็วขึ้นเพื่อจะได้มีบุคลากรปฏิบัติงาน ขอให้ลดขั้นตอนการทำงานให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น
  - สิทธิประโยชน์ที่ควรได้รับตามที่กระทรวงและ ก.พ.กำหนด ควรได้รับเหมือนกับกรมอื่นๆ
  - เรื่องแผนการพัฒนาศักยภาพ การศึกษาต่อบางหลักสูตร การประกาศรับสมัคร ขอให้มีความยืดหยุ่นพอต่อการเตรียมตัวด้วย
  - ขอให้พิจารณาตำแหน่งงานของพยาบาลงานประกันเนื่องจากเป็นตำแหน่งที่มีความจำเป็นและเฉพาะต้องอาศัยความรู้และความสามารถเกี่ยวกับงานเบ็ดเตล็ดค่าบริการทางการแพทย์และแก้ไขปัญหาภาวะระบบการบริการต่างๆ รวมถึงความก้าวหน้าในสายงานนี้ เนื่องจากทางปลัดกระทรวงได้ระบุนโยบายและความก้าวหน้าของงานพยาบาลงานประกันออกมาอย่างชัดเจนแล้ว ถึงอยากให้ทางกรมพิจารณาเรื่องนี้อย่างเป็นทางการ

- การดำเนินการมีความล่าช้างานบริหารงานบุคคลเมื่อเทียบกับหน่วยงานราชการอื่น ควรปรับการทำงานของเจ้าหน้าที่ และประชาสัมพันธ์ให้เป็นปัจจุบัน และมีความรวดเร็ว

- ควรมีการถ่ายทอดองค์ความรู้เกี่ยวกับงาน HR เช่น ขั้นตอนกระบวนการการเลื่อนระดับเงินเดือน ข้อมูลข่าวสารสำหรับเจ้าหน้าที่กรมอนามัย ให้เจ้าหน้าที่ทราบต่อเนื่องและทั่วถึง เป็นต้น

- ควรมีการเปิด คลินิกให้คำปรึกษาด้านบุคลากร การตอบข้อซักถามไม่ชัดเจน

- ปรับปรุงวิธีการปรับระดับตำแหน่งที่สูงขึ้นในขั้นตอนการส่งผลงานผ่านระบบออนไลน์และลดใช้เอกสารในการสมัครเป็นไฟล์แทน

- การจัดทามูลค่าการดำเนินการค่อนข้างล่าช้า การให้คำแนะนำในด้านงานปรับระดับยังไม่ชัดเจนพอ

- การดำเนินงานต่าง ๆ มีความล่าช้ามาก ควรปรับปรุงให้มีหลักเกณฑ์และระยะเวลาที่แน่นอน และสามารถปฏิบัติได้

- หนังสือถึงภูมิภาคมักจะเป็นหนังสือด่วนที่สุดเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งทำให้การดำเนินการบางเรื่องต้องใช้เวลาดำเนินการ ทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้ทันเวลา หรือทันเวลาแบบฉิวเฉียดมากและบางครั้งถูกผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตำหนิเรื่องเวลาที่กระชั้นชิดจนเกินไป

#### คำชมเชยของการให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กริยามารยาทเรียบร้อย

- เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่บริการด้วยใจ ยิ้มแย้ม ไม่ชักสีหน้าแสดงความรำคาญหรือไม่พอใจ

- เจ้าหน้าที่บางกลุ่มงานบริการดีและใส่ใจ หากให้เป็นเอกลักษณ์ขององค์กรส่วนใหญ่จะดีเพิ่มขึ้น

- เจ้าหน้าที่ มี Service Mind

การนำผลจากการมีส่วนร่วมไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการด้านบริหารงานบุคคล กรมอนามัย

**ตัวชี้วัดที่ 4.6 ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการบริหารงานบุคคลกรมอนามัย**

**ระดับที่ 2 : Advocacy / Intervention**

**2.1 มาตรการ**

ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดได้นำ GAP จากการวิเคราะห์ มาจัดทำเป็นมาตรการ ได้ดังนี้

1. เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการของหน่วยงาน
2. สื่อสาร ให้ความรู้ สร้างความเข้าใจเพื่อให้เจ้าหน้าที่เข้าใจในกฎ ระเบียบ และหลักเกณฑ์

ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคล

3. พัฒนาศักยภาพในการดำเนินงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล
4. พัฒนาบุคลากรกรมอนามัยให้มีศักยภาพที่หลากหลายสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง

**การวัดผลสำเร็จของโครงการและผลลัพธ์**

**ระดับที่ 4 Output ผลผลิต**

-มีแผนสร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการบริหารงานบุคคลกรมอนามัย

-ร้อยละของกิจกรรมตามแผนสร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการบริหารงานบุคคลกรมอนามัยที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จ

**ระดับที่ 5 Outcome ผลลัพธ์ของตัวชี้วัด**

มีผลลัพธ์ตรงเป้าหมายตามสัดส่วนที่กำหนด

-ร้อยละความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรบุคคลกรมอนามัย

รายการ	ค่าคะแนนที่ได้			
ค่าคะแนน	0.25	0.50	0.75	1.00
ร้อยละความพึงพอใจ	≤ 70	70.01-75	> 75.01 - 80	> 80.01 - 100

ลำดับ	GAP	มาตรการ	เหตุผลในการกำหนดมาตรการ	ความสอดคล้องกลยุทธ์ PIRAB
1	<p>-ลดขั้นตอนการทำงานด้านสรรหา/บรรจุ/แต่งตั้ง ให้รวดเร็วขึ้น</p> <p>-ควรปรับกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>-การสรรหา การปรับตำแหน่ง การเลื่อนตำแหน่ง ใช้ระยะเวลาดำเนินการนาน</p> <p>-ระบบบุคลากรค่อนข้างล่าช้าในการเข้าใช้งานบ่อยครั้ง</p> <p>-ควรมีกระบวนการดำเนินงานที่ชัดเจนสามารถแจ้งถึงขั้นตอน กำหนดการและระยะเวลาเสร็จสิ้นได้</p>	<p>เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการของหน่วยงาน</p>	<p>เพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p>	<p>A-Advocate สื่อสารทำความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการ ประเมินบุคคลและประเมินผลงานเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น</p>
2	<p>สื่อสารข่าวสารงานการเจ้าหน้าที่ กฎระเบียบใหม่ๆ ตามสิทธิให้สม่ำเสมอ</p>	<p>สื่อสาร ให้ความรู้ สร้างความเข้าใจให้เจ้าหน้าที่ได้เข้าใจในกฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ การบริหารงานบุคคล</p>	<p>สื่อสารข่าวสารงานการเจ้าหน้าที่ กฎระเบียบใหม่ๆ ตามระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ประสิทธิภาพ</p>	<p>A-Advocate ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย กฎระเบียบ หลักเกณฑ์ และการบริหารงานบุคคล</p>
3	<p>การแจ้งล่วงหน้าหลายๆวัน เพื่อให้มีการเตรียมความพร้อมในการดำเนินเรื่องต่างๆ</p>	<p>พัฒนาศักยภาพในการดำเนินงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล</p>	<p>เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจในการบริหารทรัพยากรบุคคลรวมทั้งแลกเปลี่ยนความเห็นประสบการณ์การบริหารทรัพยากรบุคคล</p>	<p>B -Building capacity พัฒนาศักยภาพบุคลากร กรมอนามัยให้มีสมรรถนะและทักษะที่พึงประสงค์</p>
4	<p>การวางแผน/ทำงานเชิงรุกในทุกบริการมากกว่านี้ โดยวิเคราะห์คาดการณ์ ทั้ง Need และ Want ของผู้รับบริการ/บุคลากร/ผู้บริหาร</p>	<p>พัฒนาบุคลากร กรมอนามัยให้มีศักยภาพที่หลากหลายสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง</p>	<p>เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากร กรมอนามัยให้มีสมรรถนะและทักษะที่พึงประสงค์</p>	<p>P-Partnership เพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจแลกเปลี่ยนความเห็น ประสบการณ์ การบริหารทรัพยากรบุคคล ระหว่างหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัย</p> <p>B -Building capacity พัฒนาศักยภาพบุคลากร กรมอนามัยให้มีสมรรถนะและทักษะที่พึงประสงค์</p>

## แผนการขับเคลื่อนการดำเนินงานตัวชี้วัดที่ 4.6 ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการบริหารงานบุคคล กรมอนามัย

กิจกรรม/วิธีดำเนินการ	ระยะเวลา	จำนวน	งบประมาณ	Output/Outcome ที่คาดหวัง	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ
วิเคราะห์สถานการณ์ ตัวชี้วัดปี 2566 ประมวล ข้อมูลความรู้/ความ ต้องการ/ความคาดหวัง/ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย/จัดทำแผน ขับเคลื่อน	ต.ค. 66	1 ครั้ง	-	มีข้อมูลสถานการณ์การบริหาร ทรัพยากรบุคคลของกรมอนามัย /ความรู้/ความต้องการ/ความ คาดหวัง/ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย/มีแผนขับเคลื่อน	กลุ่มกฎหมาย และวินัย กองการ เจ้าหน้าที่	ดำเนินการแล้ว
จัดทำแผนสร้างความพึง พอใจต่อการให้บริการ ด้านการบริหารงานบุคคล กรมอนามัยและ ดำเนินการตามแผน	ต.ค.66- ก.ค.67	ไม่น้อยกว่า 10 กิจกรรม	-	-มีเอกสาร/หลักฐาน แสดงกิจกรรม ที่เกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจ ต่อการให้บริการด้านการ บริหารงานบุคคลกรมอนามัย ที่ตอบสนองผู้รับบริการ/ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย	กลุ่มกฎหมาย และวินัย กองการ เจ้าหน้าที่	ดำเนินการ ตามแผนที่กำหนด
จัดทำมาตรฐาน การปฏิบัติงาน (SOP)	ม.ค-มี.ค. 67	ไม่น้อยกว่า 5 กระบวนการงาน	-	มีมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ที่เผยแพร่บน Website กองการเจ้าหน้าที่ ไม่น้อยกว่า 5 กระบวนการงาน	กลุ่มกฎหมาย และวินัย กองการ เจ้าหน้าที่	ดำเนินการแล้ว  <a href="https://perso.n.anamai.m">https://perso n.anamai.m</a>
ออกแบบแบบสอบถาม และรับฟังความคิดเห็น ของผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด	ก.พ.67	1 ครั้ง	-	มีแบบสอบถามข้อมูลความรู้/ ความต้องการ/ความคาดหวัง/ ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กลุ่มกฎหมาย และวินัย กองการ เจ้าหน้าที่	ดำเนินการแล้ว
สอบถามความพึงพอใจกับ กลุ่มเป้าหมาย	ก.พ. 67	1 ครั้ง	-	ส่งแบบสอบถามข้อมูลความรู้/ ความต้องการ /ความคาดหวัง/ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อตอบ แบบสอบถาม	กลุ่มกฎหมาย และวินัย กองการ เจ้าหน้าที่	ดำเนินการแล้ว
วิเคราะห์ข้อมูลความพึง พอใจต่อการบริหารงาน ทรัพยากรบุคคล กรมอนามัย	มี.ค. 67	1 ครั้ง	-	มีผลประเมินความพึงพอใจต่อ การบริหารงานทรัพยากรบุคคล กรมอนามัยของผู้รับบริการ (C)/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กลุ่มกฎหมาย และวินัย กองการ เจ้าหน้าที่	ดำเนินการแล้ว
ทบทวนแผนสร้างความพึง พอใจต่อการให้บริการ ด้านการบริหารงานบุคคล กรมอนามัย	มี.ค.67	1 ครั้ง	-	มีการทบทวนการดำเนินงาน สรุปสถานการณ์การดำเนินงาน ในรอบ 5 เดือนแรก ปัญหา อุปสรรคของการดำเนินงาน ตัวชี้วัด	กลุ่มกฎหมาย และวินัย กองการ เจ้าหน้าที่	ดำเนินการแล้ว

กิจกรรม/วิธีดำเนินการ	ระยะเวลา	จำนวน	งบประมาณ	Output/Outcome ที่คาดหวัง	ผู้รับผิดชอบ	
สอบถามความพึงพอใจกับ กลุ่มเป้าหมาย	มิ.ย-ก.ค. 67	1 ครั้ง	-	ส่งแบบสอบถามข้อมูลความรู้/ ความต้องการ /ความคาดหวัง/ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้ มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อตอบ แบบสอบถาม	กลุ่มกฎหมาย และวินัย กองการ เจ้าหน้าที่	
สรุปผลการประเมินความ พึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านการบริหารงานบุคคล กรมอนามัย	ก.ค. 67	1 ฉบับ	-	มีรายงานผลการประเมินความ พึงพอใจต่อการบริหารงาน ทรัพยากรบุคคลกรมอนามัย ของผู้รับบริการ (C)/ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	กลุ่มกฎหมาย และวินัย กองการ เจ้าหน้าที่	



## ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการบริหารงานบุคคลกรมอนามัย

ในรอบ 5 เดือนแรก (ตุลาคม 2566 ถึง กุมภาพันธ์ 2567) ของปีงบประมาณ พ.ศ.2567 กองการเจ้าหน้าที่ ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการบริหารงานบุคคล กรมอนามัย โดยผลการสำรวจความพึงพอใจฯ โดยกลุ่มเป้าหมาย คือบุคลากรกรมอนามัย ประชาชนที่มาติดต่อราชการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งเคยใช้บริการผ่านช่องทางการให้บริการต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของกรมอนามัย ที่ให้บริการโดยกองการเจ้าหน้าที่ ผลการสำรวจความพึงพอใจสรุปได้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน/สถานที่ ร้อยละ 85.24 อยู่ในระดับมากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อภารกิจการบริหารงานบุคคลกรมอนามัย ร้อยละ 83.80 อยู่ในระดับมาก
3. ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 83.80 อยู่ในระดับมาก

### ความคาดหวัง/ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ/คำชมเชย

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ความคาดหวัง และคำชมเชยเพิ่มเติม จากการบริหารทรัพยากรบุคคลกรมอนามัย ซึ่งแบ่งเป็น 3 ส่วน โดยสรุปเรียงลำดับจาก ประเด็นที่มีการให้ข้อเสนอแนะมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้

#### ความคาดหวังต่อกองการเจ้าหน้าที่

- รักษาสิทธิประโยชน์ของเจ้าหน้าที่
- ลดขั้นตอน เพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินงาน

#### ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

- ปรับปรุงกระบวนการเลื่อนระดับบุคคลซึ่งมีความล่าช้าเกินสมควร ส่งผลกระทบต่อสิทธิประโยชน์อื่นๆ ของข้าราชการ เช่น การขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์

- ปรับปรุงกระบวนการออกคำสั่งบรรจุแต่งตั้งข้าราชการใหม่ซึ่งล่าช้า ทำให้ข้าราชการได้รับเงินเดือนล่าช้า เดือดร้อน

- การพิจารณาอนุมัติให้ข้าราชการเข้ารับการอบรมหลักสูตรต่างๆ มีความล่าช้าทำให้ข้าราชการพลาดโอกาสการเข้ารับการอบรม

- เจ้าหน้าที่ควรการแต่งกายควรให้แต่งให้ถูกกาลเทศะ

- ปรับการปฏิบัติงานด้านการสรรหาบุคลากร การรับย้าย รับโอน ให้เร็วขึ้นเพื่อจะได้มีบุคลากรปฏิบัติงาน ขอให้ลดขั้นตอนการทำงานให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น

- สิทธิประโยชน์ที่ควรได้รับตามที่กระทรวงและ ก.พ.กำหนด ควรได้รับเหมือนกับกรมอื่นๆ

- เรื่องแผนการพัฒนาศักยภาพ การศึกษาต่อบางหลักสูตร การประกาศรับสมัคร ขอให้มีความรวดเร็วต่อการเตรียมตัวด้วย

- ขอให้พิจารณาตำแหน่งงานของพยาบาลงานประกันเนื่องจากเป็นตำแหน่งที่มีความจำเป็นและเฉพาะ ต้องอาศัยความรู้และความสามารถเกี่ยวกับงานเบ็ดเตล็ดค่าบริการทางการแพทย์และแก้ไขปัญหาภาวะระบบการบริการต่างๆ รวมถึงความก้าวหน้าในสายงานนี้ เนื่องจากทางปลัดกระทรวงได้ระบุดูรอบและความก้าวหน้าของงานพยาบาลงานประกันออกมาอย่างชัดเจนแล้ว ถึงอยากให้ทางกรมพิจารณาเรื่องนี้อย่างเป็นทางการ

- การดำเนินการมีความล่าช้างานบริหารงานบุคคลเมื่อเทียบกับหน่วยงานราชการอื่น ควรปรับการทำงาน ของกองการเจ้าหน้าที่ และประชาสัมพันธ์ให้เป็นปัจจุบัน และมีความรวดเร็ว

- ควรมีการถ่ายทอดองค์ความรู้เกี่ยวกับงาน HR เช่น ขั้นตอนกระบวนการการเลื่อนระดับ เงินเดือน ข้อมูลข่าวสารสำหรับเจ้าหน้าที่กรมอนามัย ให้เจ้าหน้าที่ที่ทราบต่อเนื่องและทั่วถึง เป็นต้น
- ควรมีการเปิด คลินิกให้คำปรึกษาด้านบุคลากร การตอบข้อซักถามไม่ชัดเจน
- ปรับปรุงวิธีการปรับระดับตำแหน่งที่สูงขึ้นในขั้นตอนการส่งผลงานผ่านระบบออนไลน์และลดใช้เอกสารในการสมัครเป็นไฟล์แทน
- การจัดหาบุคลากรดำเนินการค่อนข้างล่าช้า การให้คำแนะนำในด้านงานปรับระดับยังไม่ชัดเจนพอ
- การดำเนินงานต่าง ๆ มีความล่าช้ามาก ควรปรับปรุงให้มีหลักเกณฑ์และระยะเวลาที่แน่นอน และสามารถปฏิบัติได้
- หนังสือถึงภูมิภาคมักจะเป็นหนังสือด่วนที่สุดเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งทำให้การดำเนินการบางเรื่องต้องใช้เวลาดำเนินการ ทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้ทันเวลา หรือทันเวลาแบบฉิวเฉียดมากและบางครั้งถูกผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตำหนิเรื่องเวลาที่กระชั้นชิดจนเกินไป

#### ค่าชมเชยของการให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กริยามารยาทเรียบร้อย
- เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่บริการด้วยใจ ยิ้มแย้ม ไม่ซักสีหน้าแสดงความรำคาญหรือไม่พอใจ
- เจ้าหน้าที่บางกลุ่มงานบริการดีและใส่ใจ หากให้เป็นเอกลักษณ์ขององค์กรส่วนใหญ่จะดีเพิ่มขึ้น
- เจ้าหน้าที่ มี Service Mind

โดยสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรบุคคลกรมอนามัย เฉลี่ยอยู่ในระดับร้อยละ 84.29 โดยอยู่ในค่าเป้าหมาย ซึ่งคาดการณ์ว่าแนวโน้มความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการด้านการบริหารงานบุคคล กรมอนามัย ในรอบเดือนมีนาคมถึงเดือนกรกฎาคม 2567 จะเป็นไปตามค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล กรมอนามัย ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2566-2570)

#### **ทบทวนแผนสร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการบริหารงานบุคคล กรมอนามัย**

ตามที่กลุ่มกฎหมายและวินัย ได้กำหนดแผนสร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการบริหารงานบุคคล กรมอนามัย เพื่อนำปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการจากผลการสำรวจในรอบปีงบประมาณ 2566 มากำหนดเป็นกิจกรรมเพื่อสร้างความพึงพอใจในทางบวกความรู้สึกที่ดีที่ประทับใจในการรับบริการ รวมทั้งปรับปรุงการทำงานด้านการบริหารงานบุคคลให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยกองการเจ้าหน้าที่ได้กำหนดแผนสร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการบริหารงานบุคคล กรมอนามัย ในปีงบประมาณ 2567 จำนวนไม่น้อยกว่า 10 กิจกรรม โดยในรอบ 5 เดือนแรก (ตุลาคม 2566 - กุมภาพันธ์ 2567) สามารถดำเนินการได้จำนวน 10 กิจกรรม

#### ปัญหาอุปสรรค (GAP) ของการดำเนินงานตามแผน

กิจกรรมบางกิจกรรมที่กำหนดตามแผนไม่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดเนื่องจากพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ยังไม่ประกาศใช้ในช่วงเวลาที่กำหนดในแผน ทำให้งบประมาณยังไม่ได้รับการอนุมัติ การขับเคลื่อนกิจกรรมตามแผนจึงเลื่อนออกไป กองการเจ้าหน้าที่จึงได้ปรับแผน เพิ่มเติมกิจกรรมที่ใช้งบประมาณน้อยหรือปรับกิจกรรมเป็นออนไลน์ เพื่อให้มีกิจกรรมที่สามารถดำเนินการต่อไปได้ในช่วงระยะเวลาที่ยังไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณ

แผนสร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการบริหารงานบุคคล กรมอนามัย ที่จะดำเนินการในรอบ 5 เดือนหลัง (เดือนมีนาคม ถึงเดือนกรกฎาคม 2567 ) มีดังนี้

แผนสร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล กรมอนามัย

กิจกรรม	การดำเนินงาน	ระยะเวลา	Output/Outcome ที่คาดหวัง	ผลการดำเนินงาน
โครงการยกย่องบุคคล และหน่วยงานต้นแบบ ด้านการส่งเสริม คุณธรรมจริยธรรมและ ความสุข ความผูกพัน องค์กร	การยกย่องบุคคลและ หน่วยงานต้นแบบด้าน การส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมและความสุข ความผูกพันองค์กร	มี.ค.-ก.ค. 67 จำนวน 1 ครั้ง	เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรกรมอนามัยมี ความสุขในการทำงานและผูกพันองค์กร	ดำเนินการแล้ว <a href="https://ethics.anamai.moph.go.th/th/news-anamai/224052">https://ethics.anamai.moph.go.th/th/news-anamai/224052</a>
โครงการนิเทศเยี่ยม เสริมพลัง และถอด บทเรียนการดำเนินงาน คุณธรรมและความ โปร่งใสของหน่วยงานใน สังกัดกรมอนามัย	โครงการนิเทศเยี่ยม เสริมพลัง และถอด บทเรียนการ ดำเนินงานคุณธรรม และความโปร่งใสของ หน่วยงานในสังกัด กรมอนามัย	มี.ย. 67 จำนวน 1 ครั้ง	เพื่อให้หน่วยงานในสังกัดกรมอนามัย มี การพัฒนาด้านคุณธรรมความโปร่งใส ตามหลัก ธรรมาภิบาล มีมาตรการ กลไก การส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และ แนวทางการป้องกันทุจริตเชิงรุก ให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	
โครงการประชุมเชิง ปฏิบัติการพัฒนา ศักยภาพบุคลากรใหม่ กรมอนามัย (Onboarding)	ประชุมเชิงปฏิบัติการ พัฒนาศักยภาพ บุคลากรใหม่ กรม อนามัย (Onboarding)	มี.ย. 67 จำนวน 1 ครั้ง	เพื่อให้บุคลากรใหม่ กรมอนามัยสามารถ นำความรู้ มาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่าง มีประสิทธิภาพ	**ปรับ ตามรายงานการประชุมคณะกรรมการ บริหารกอง ครั้งที่ 4/2567 จากเดิมกำหนดไว้ มี.ค. 2567