

การวิเคราะห์ข้อมูลความรู้/ความต้องการ/ความคาดหวัง/ความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กองการเจ้าหน้าที่ กรมอนามัยได้สำรวจข้อมูลความรู้/ความต้องการ/ความคาดหวัง/ความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Forms Link: <https://forms.gle/uDngNAeqGuSbPjh๒๘> เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวัง/ความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยสรุปผลการตอบแบบสอบถามได้ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความรู้/ความต้องการ/ความคาดหวัง/ความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกองการเจ้าหน้าที่ กรมอนามัย

ตารางจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สถานภาพ	จำนวน (n = ๑๓๕)	ร้อยละ (๑๐๐.๐๐)
หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน		
ส่วนกลาง	๕๓	๓๙.๓๐
ส่วนภูมิภาค	๘๒	๖๐.๗๐
ประเภทบุคลากร		
ข้าราชการ	๘๔	๖๒.๒๐
พนักงานกระทรวงสาธารณสุข	๙	๖.๗๐
พนักงานราชการ	๒๕	๑๘.๕๐
ลูกจ้างประจำ/ลูกจ้างเหมาบริการ	๑๗	๑๒.๖๐

จากตารางจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๓๕ คน ส่วนใหญ่มีหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน อยู่ที่ส่วนภูมิภาค จำนวน ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๗๐ และเป็นส่วนกลาง จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๓๐ และประเภทบุคลากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ ข้าราชการ จำนวน ๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๒๐ รองลงมา คือ พนักงานราชการ จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๐ ลูกจ้างประจำ/ลูกจ้างเหมาบริการ จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๖๐ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๗๐

๒. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกองการเจ้าหน้าที่ กรมอนามัย

กลุ่มงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ
๑. กลุ่มอำนวยการ	๒.๔๘	.๕๗	๘๒.๕๙
๒. กลุ่มสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง	๒.๔๙	.๖๓	๘๒.๙๗
๓. กลุ่มพัฒนาทรัพยากรบุคคล	๒.๕๑	.๕๗	๘๓.๗๗
๔. กลุ่มยุทธศาสตร์บริหารงานบุคคลและอัตรากำลัง	๒.๔๕	.๖๑	๘๑.๗๖
๕. กลุ่มทะเบียนประวัติและบำเหน็จความชอบ	๒.๕๖	.๕๖	๘๕.๒๘
๖. กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม	๒.๕๓	.๖๑	๘๔.๑๙
รวม	๒.๕๑	.๖๐	๘๓.๖๗

จากตารางร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกองการเจ้าหน้าที่ กรมอนามัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกองการเจ้าหน้าที่ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๗

๓. การวิเคราะห์ข้อมูลความรู้/ความต้องการ/ความคาดหวัง/ของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกองการเจ้าหน้าที่ แยกตามกลุ่มงานได้ดังนี้

กลุ่มงาน	ข้อมูล/ความรู้ที่ท่านต้องการ จากกองการเจ้าหน้าที่	สิ่งที่ท่านต้องการให้ กองการเจ้าหน้าที่พัฒนาหรือปรับปรุง
กลุ่มอำนวยการ	-การดำเนินงานธุรการและงานสารบรรณ -การเบิกจ่ายงบประมาณ -การจัดซื้อจัดจ้างพัสดุครุภัณฑ์ -การบำรุงรักษาและดูแลระบบคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วง	-หากมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลหรือคลังความรู้ต่างๆที่เกี่ยวกับการใช้งานเรื่องเทคโนโลยีต่างๆขอให้แจ้ง ศอ. ทราบด้วย -การบำรุงรักษาและดูแลระบบคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วง -การเผยแพร่และสื่อสารข้อมูลความรู้ต่างๆ -เพิ่มช่องทางการติดต่อให้หลากหลายมากขึ้น -ระบบงานสารบรรณ - การขอข้อมูลเร่งด่วน เมื่อมีการส่งหนังสือแจ้งควรมีการแจ้งในไลน์กลุ่มด้วย -การสื่อสารประชาสัมพันธ์ -กองการเจ้าหน้าที่ช่วยขับเคลื่อนกรมอนามัย ส่งเสริมให้คนไทยสุขภาพดี -จัดหาเทคโนโลยีที่ทำให้ระบบงานมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น -การแจ้งเวียนหนังสือ -ควรปรับปรุงระบบข้อมูลข่าวสาร
กลุ่มสรรหา และบรรจุแต่งตั้ง	- Sop หรือคู่มือในการทำงาน ที่เป็นปัจจุบัน - หลักเกณฑ์ กฎ ระเบียบ ใหม่ ๆ เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล - กฎ ก.พ. ว่าด้วยการย้าย การโอน หรือการเลื่อนข้าราชการพลเรือนสามัญไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญ ตำแหน่งประเภทอำนวยการ ประเภทวิชาการ ประเภททั่วไป พ.ศ. ๒๕๖๔ - การเปลี่ยนแปลงข้อมูลหรือคลังความรู้ต่างๆที่เกี่ยวกับกฎระเบียบใหม่ๆ - ระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร - การทำผลงานวิชาการ/เอกสารวิชาการเพื่อเลื่อนระดับ - รูปแบบหรือแบบฟอร์มการทำขานาญการพิเศษ - ระเบียบ วิธี ขั้นตอน การดำเนินการ และการนับอายุราชการ การดำรงตำแหน่งที่จะกำหนดเป็นระดับขานาญการพิเศษ	- การเผยแพร่และสื่อสารข้อมูลความรู้ต่างๆ - ดำเนินงานบรรจุแต่งตั้งให้รวดเร็วขึ้น - ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็ว - ลดขั้นตอนการดำเนินงานให้รวดเร็วขึ้น - มีการกำหนดขอบเขตระยะเวลาการดำเนินงานที่ชัดเจน

กลุ่มงาน	ข้อมูล/ความรู้ที่ท่านต้องการ จากกองการเจ้าหน้าที่	สิ่งที่ท่านต้องการให้ กองการเจ้าหน้าที่พัฒนาหรือปรับปรุง
กลุ่มพัฒนา ทรัพยากร บุคคล	- การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านบุคลิกภาพ และการเป็นวิทยากร - ข้อมูลการพัฒนาศักยภาพ บุคลากร - อบรมพัฒนาศักยภาพ ผู้รับผิดชอบงาน - ความก้าวหน้าในตำแหน่งสายงานทั่วไป - ระเบียบ ข้อปฏิบัติ ข้อสั่งการ - ระเบียบ กฎหมายการบริหารงานบุคคล	- การเผยแพร่และสื่อสารข้อมูลความรู้ต่างๆ - การจัดอบรมหรือพัฒนาบุคคลากร - ด้านการบริการความรวดเร็วของกระบวนการทำงาน - การสื่อสาร ทำความเข้าใจ ในกฎระเบียบ ที่มีการเปลี่ยนแปลงใหม่ ให้งานการเจ้าหน้าที่ใน กรมทราบ รวมถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มยุทธศาสตร์ บริหารงาน บุคคลและ อัตรากำลัง	- การบริหารจัดการในการสร้างความก้าวหน้า ในสายงาน - การกำหนดตำแหน่ง - การจัดทำผลงานวิชาการ การประเมินผลงาน วิชาการ เพื่อเลื่อนระดับ - การขอรับเครื่องราชอิสริยาภรณ์ - ข้อมูลสถานการณ์เกี่ยวกับบุคลากรที่เป็น ปัจจุบัน - การพัฒนาศักยภาพบุคลากร - สิทธิประโยชน์ที่ควรได้รับ ความรู้ในเรื่องการ ดำเนินการต่างๆ ในองค์กร - ระเบียบขั้นตอน Time Line การปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร - Sop หรือคู่มือในการทำงาน ที่เป็นปัจจุบัน - หลักเกณฑ์ กฎ ระเบียบ เกี่ยวกับการ บริหารงานบุคคล - ความโปร่งใส	- พัฒนากระบวนการทำงานให้รวดเร็วขึ้น - พัฒนาในความรู้ ให้มีความรู้จริง แม่นยำใน ทุกประเด็นที่เกี่ยวข้อง - การเข้าถึงข้อมูลใหม่อัปเดตตลอดเวลา - การเผยแพร่ความรู้ การสื่อสารเพื่อทำความเข้าใจ ในกฎระเบียบที่มีการเปลี่ยนแปลงใหม่ ให้งานการเจ้าหน้าที่ในกรมทราบ รวมถึง ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - การจัดอบรมหรือพัฒนาบุคคลากร
กลุ่มทะเบียน ประวัติและ บำเหน็จ ความชอบ	- ขั้นตอนการขอรับพระราชทาน เครื่องราชอิสริยาภรณ์ - เรื่องเกษียณอายุราชการ - สิทธิและประโยชน์ต่างๆ เช่น สวัสดิการ สิทธิ ประโยชน์หลังเกษียณอายุ - การเลื่อนเงินเดือนและการทำประเมิน	- การขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ - สิทธิและผลประโยชน์ของบุคลากร - การอัปเดตสถานะการดำเนินงานต่างๆ ความ คืบหน้า ให้สามารถตรวจสอบได้ในระบบ HR หรือมีระบบติดตามอื่นที่ตรวจสอบได้ ด้วยตนเอง และ admin หน่วยงาน - ความรวดเร็วของกระบวนการทำงาน

กลุ่มงาน	ข้อมูล/ความรู้ที่ท่านต้องการ จากกองการเจ้าหน้าที่	สิ่งที่ท่านต้องการให้ กองการเจ้าหน้าที่พัฒนาหรือปรับปรุง
กลุ่มงาน คุ้มครอง จริยธรรม	- ผลประโยชน์ที่พึงควรได้ตามสิทธิ ความรู้ในเรื่องการดำเนินการต่างๆ ในองค์กร (แบบฉบับที่เข้าใจง่าย ไม่ใช่ภาษาวิชาการหรือภาษากฎหมาย) - ระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร - Sop หรือคู่มือในการทำงาน ที่เป็นปัจจุบัน - หลักเกณฑ์ กฎ ระเบียบ ใหม่ ๆ เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล - ความโปร่งใส - ระเบียบกฎหมายการบริหารงานบุคคล	- การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ทำความเข้าใจในกฎระเบียบที่มีการเปลี่ยนแปลงใหม่ ให้งานการเจ้าหน้าที่ในกรมทราบ รวมถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - พัฒนาระบบงานการทำงานให้เร็วขึ้น ลดขั้นตอน - พัฒนาในความรู้ ให้มีความรู้จริง แม่นยำในทุกประเด็นที่เกี่ยวข้อง - การเข้าถึงข้อมูลใหม่อัปเดตตลอดเวลา - การจัดอบรมหรือพัฒนาบุคลากร

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความรู้/ความต้องการ/ความคาดหวัง/ความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองการเจ้าหน้าที่ สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

๑. ข้อมูลหรือความรู้ที่ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการทราบจากกองการเจ้าหน้าที่

- ๑) การดำเนินงานสารบรรณ
- ๒) กฎ ก.พ. ว่าด้วยการย้าย การโอน หรือการเลื่อนข้าราชการพลเรือนสามัญไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญ ตำแหน่งประเภทอำนวยการ ประเภทวิชาการ ประเภททั่วไป พ.ศ. ๒๕๖๔
- ๓) การลาศึกษาของข้าราชการ
- ๔) การปรับระดับชั้นงานของลูกจ้างประจำ
- ๕) การขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์
- ๖) การดำเนินงานคุ้มครองจริยธรรม

๒. สิ่งที่ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการให้กองการเจ้าหน้าที่พัฒนาหรือปรับปรุง

- ๑) ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการทราบ Sop หรือคู่มือในการทำงานที่เป็นปัจจุบัน
- ๒) ให้เผยแพร่ความรู้ การสื่อสารเพื่อทำความเข้าใจ ในกฎระเบียบที่มีการเปลี่ยนแปลงใหม่ ให้งานการเจ้าหน้าที่ในกรมทราบ รวมถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ๓) พัฒนาระบบงานการทำงานให้เร็วขึ้น ลดขั้นตอน

และจากวิเคราะห์สถานการณ์การบริหารทรัพยากรบุคคล และข้อมูลความรู้/ความต้องการ/ความคาดหวัง/ความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองการเจ้าหน้าที่ กรมอนามัย จึงกำหนดมาตรการและประเด็นความรู้ที่ให้แก่ผู้รับบริการ (C)/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (SH) เพื่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานตัวชี้วัดของกองการเจ้าหน้าที่ ดังนี้

มาตรการและประเด็นความรู้ที่ให้แก่ผู้รับบริการ (C)/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (SH) เพื่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานตัวชี้วัด

กลยุทธ์ PIRAB	มาตรการ	เหตุผลประกอบ ในการกำหนด มาตรการ	ความรู้/ประเด็นความรู้	เหตุผลประกอบในการ กำหนดความรู้/ประเด็น ความรู้
Building Capacity	สร้างความ รอบรู้ ด้านการ บริหาร ทรัพยากร บุคคล	เพื่อให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความรู้ ความเข้าใจใน ระเบียบ หลักเกณฑ์ และวิธีการบริหาร ทรัพยากรบุคคลที่ ถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน	การดำเนินงานสารบรรณ	เพื่อเป็นความรู้สนับสนุนและ อำนวยความสะดวกให้การ ขับเคลื่อนการบริหารงาน ทรัพยากรบุคคลเป็นไปด้วย ความเรียบร้อย
			กฎ ก.พ. ว่าด้วยการย้าย การโอน หรือการเลื่อน ข้าราชการพลเรือนสามัญ ไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง ข้าราชการพลเรือนสามัญ ตำแหน่งประเภทอำนวยการ ประเภทวิชาการ ประเภททั่วไป พ.ศ. ๒๕๖๔	เนื่องจาก กฎ ก.พ. ว่าด้วย การย้าย การโอน หรือการเลื่อน ข้าราชการพลเรือนสามัญ ไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง ข้าราชการพลเรือนสามัญ ตำแหน่งประเภทอำนวยการ ประเภทวิชาการ ประเภททั่วไป พ.ศ. ๒๕๖๔ เป็นระเบียบ และ หลักเกณฑ์ฉบับใหม่ ที่บังคับใช้ ตั้งแต่วันที่ ๑ ก.ย. ๒๕๖๔ ซึ่งข้าราชการทุกคนต้อง รับทราบ และถือปฏิบัติ
			การลาศึกษาของข้าราชการ	เป็นหลักเกณฑ์การดำเนินการ ที่เกี่ยวข้องกับการให้ข้าราชการ พลเรือนสามัญไปศึกษาเพิ่มเติม ฝึกอบรมดูงาน หรือปฏิบัติการ วิจัย
			กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ การ ปรับระดับชั้นงานของ ลูกจ้างประจำ	เพื่อให้เกิดการรับรู้และความ เข้าใจในกฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ ที่เกี่ยวข้อง ในการ ปรับระดับชั้นงานของ ลูกจ้างประจำกรมอนามัย จาก ระดับ ๓ เป็นระดับ ๔
			การขอพระราชทาน เครื่องราชอิสริยาภรณ์	เพื่อให้เกิดการรับรู้และเข้าใจ ต่อแนวทาง หลักเกณฑ์ รวมทั้ง ข้อปฏิบัติต่างๆที่มีการ ปรับเปลี่ยนไปจากเดิม
			การดำเนินงานคุ้มครอง จริยธรรม	เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรในสังกัด กรมอนามัยมีการประพฤติตน ตามหลักคุณธรรม จริยธรรม ป้องกันการทุจริตและประพฤติ มิชอบ