

บททวนวิเคราะห์ข้อมูลความรู้/ความต้องการ/ความคาดหวัง/ความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กองการเจ้าหน้าที่ กรมอนามัยได้สำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรบุคคลกรมอนามัย (เฉพาะผู้ที่เคยรับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองการเจ้าหน้าที่ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔) โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Forms เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลความรู้/ความต้องการ/ความคาดหวัง/ความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยสรุปผลการตอบแบบสอบถามได้ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความรู้/ความต้องการ/ความคาดหวัง/ความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกองการเจ้าหน้าที่ กรมอนามัย

ตารางจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สถานภาพ	จำนวน (n = ๓๖๐)	ร้อยละ (๑๐๐.๐๐)
เพศ		
ชาย	๘๖	๒๓.๘๙
หญิง	๒๗๔	๗๖.๑๑
อายุ		
ไม่เกิน ๓๐ ปี	๕๘	๑๖.๑๐
๓๑ – ๔๐ ปี	๑๒๔	๓๔.๔๔
๔๑ – ๕๐ ปี	๗๘	๒๑.๖๘
๕๐ ปีขึ้นไป	๑๐๐	๒๗.๗๘
ประเภทของผู้รับบริการ		
ผู้บริหารกรมอนามัยส่วนกลาง	๑๖	๔.๔๔
ผู้บริหารกรมอนามัยส่วนภูมิภาค	๑๔	๓.๘๙
เจ้าหน้าที่กรมอนามัยส่วนกลาง	๒๐๕	๕๖.๙๔
เจ้าหน้าที่กรมอนามัยส่วนภูมิภาค	๑๑๙	๓๓.๐๖
เจ้าหน้าที่หน่วยงานนอกสังกัดกรมอนามัย	๓	๐.๘๓
ผู้ประกอบการ	๑	๐.๒๘
ประชาชน	๒	๐.๕๖

จากตารางจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๖๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๑๑ และเป็นเพศชาย จำนวน ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๘๙ อายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๑๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๔๔ รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๗๘ ประเภทของผู้รับบริการ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่กรมอนามัยส่วนกลาง จำนวน ๒๐๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๙๔ รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่กรมอนามัยส่วนภูมิภาค จำนวน ๑๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๐๖

๒. ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ผลที่ได้รับจากการรับบริการตรงตามความต้องการ	๔.๐๘	.๗๐	๘๑.๖๑	มาก
๒. ความพึงพอใจโดยรวมจากการรับบริการ	๔.๑๐	.๗๐	๘๒.๐๖	มาก
รวมทั้งสิ้น	๔.๐๙	.๗๐	๘๑.๘๓	มาก

จากตารางระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๓ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๓. ทบทวนวิเคราะห์ข้อมูลความรู้/ความต้องการ/ความคาดหวัง/ของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองการเจ้าหน้าที่ แยกตามกลุ่มงานได้ดังนี้

กลุ่มงาน	ข้อมูล/ความรู้ที่ท่านต้องการจากกองการเจ้าหน้าที่	สิ่งที่ท่านต้องการให้กองการเจ้าหน้าที่พัฒนาหรือปรับปรุง
กลุ่มอำนวยการ	-การดำเนินงานธุรการและงานสารบรรณ -การเบิกจ่ายงบประมาณ -การจัดซื้อจัดจ้างพัสดุครุภัณฑ์ -การบำรุงรักษาและดูแลระบบคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วง	-หากมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลหรือคลังความรู้ต่างๆที่เกี่ยวกับการใช้งานเรื่องเทคโนโลยีต่างๆขอให้แจ้ง ศอ. ทราบด้วย -การบำรุงรักษาและดูแลระบบคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วง -การเผยแพร่และสื่อสารข้อมูลความรู้ต่างๆ -เพิ่มช่องทางการติดต่อให้หลากหลายมากขึ้น -กระบวนการงานสารบรรณ - การขอข้อมูลเร่งด่วน เมื่อมีการส่งหนังสือแจ้งควรมีการแจ้งในไลน์กลุ่มด้วย -เรื่องของเว็บไซต์หน่วยงาน -การสื่อสารประชาสัมพันธ์ -จัดหาเทคโนโลยีที่ทำให้ระบบงานมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น -อยากรู้เรื่องกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง -การแจ้งเวียนหนังสือ -ควรปรับปรุงระบบข้อมูลข่าวสาร
กลุ่มสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง	- Sop หรือคู่มือในการทำงาน ที่เป็นปัจจุบัน - หลักเกณฑ์ กฎ ระเบียบ ใหม่ ๆ เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล - กฎ ก.พ. ว่าด้วยการย้าย การโอน หรือการเลื่อนข้าราชการพลเรือนสามัญไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญตำแหน่งประเภทอำนวยการ ประเภทวิชาการ ประเภททั่วไป พ.ศ. ๒๕๖๔	- การเผยแพร่และสื่อสารข้อมูลความรู้ต่างๆ - ดำเนินงานบรรจุแต่งตั้งให้รวดเร็วขึ้น - ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็ว - ลดขั้นตอนการดำเนินงานให้รวดเร็วขึ้น - มีการกำหนดขอบเขตระยะเวลาการดำเนินงานที่ชัดเจน

กลุ่มงาน	ข้อมูล/ความรู้ที่ท่านต้องการ จากกองการเจ้าหน้าที่	สิ่งที่ท่านต้องการให้ กองการเจ้าหน้าที่พัฒนาหรือปรับปรุง
	- การเปลี่ยนแปลงข้อมูลหรือคลังความรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวกับกฎระเบียบใหม่ๆ - ระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร - การทำผลงานวิชาการ/เอกสารวิชาการเพื่อเลื่อนระดับ - รูปแบบหรือแบบฟอร์มการทำขานาญการพิเศษ - ระเบียบ วิธี ขั้นตอน การดำเนินการ และการนับอายุราชการ การดำรงตำแหน่งที่จะกำหนดเป็นระดับขานาญการพิเศษ	
กลุ่มพัฒนาทรัพยากรบุคคล	- การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านบุคลิกภาพและการเป็นวิทยากร - ข้อมูลการพัฒนาศักยภาพ บุคลากร - อบรมพัฒนาศักยภาพ ผู้รับผิดชอบงาน - ความก้าวหน้าในตำแหน่งสายงานทั่วไป - ระเบียบ ข้อปฏิบัติ ข้อสั่งการ - ระเบียบ กฎหมายการบริหารงานบุคคล	- การเผยแพร่และสื่อสารข้อมูลความรู้ต่างๆ - การจัดอบรมหรือพัฒนาบุคคลากร - ด้านการบริการความรวดเร็วของกระบวนการทำงาน - การสื่อสาร ทำความเข้าใจ ในกฎระเบียบที่มีการเปลี่ยนแปลงใหม่ ให้งานการเจ้าหน้าที่ในกรมทราบ รวมถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มยุทธศาสตร์บริหารงานบุคคลและอัตรากำลัง	- การสื่อสาร/การปฏิบัติงานที่ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ชัดเจน ทันเวลา - การบริการด้วยความสุภาพ เสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ - มีความทันสมัย ทันเหตุการณ์	- เรื่องความรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ในการทำงาน ความแม่นยำของข้อมูลเรื่องกฎระเบียบต่างๆ - เรื่องความใส่ใจ การติดตามและการแจ้งผลการดำเนินการ สถานะและระยะเวลาที่ชัดเจนในการดำเนินการ - สนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาค เช่น การทบทวนความรู้ กฎระเบียบ - มี App บุคลากร จัดทำ sop ในการรับบริการแต่ละเรื่อง
กลุ่มทะเบียนประวัติและบำเหน็จความชอบ	- ขั้นตอนการขอรับบำเหน็จบำนาญ - สิทธิและประโยชน์ต่างๆ เช่น สวัสดิการ สิทธิประโยชน์หลังเกษียณอายุ - ขั้นตอนการขอรับพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ - การเลื่อนเงินเดือนและการทำประเมิน	- การขอรับบำเหน็จบำนาญ - การขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ - สิทธิและผลประโยชน์ของบุคลากร - การอัปเดตสถานการณ์ดำเนินงานต่างๆ - ความคืบหน้าให้สามารถตรวจสอบได้ในระบบ HR หรือมีระบบติดตามอื่นที่ตรวจสอบได้ ด้วยตนเอง และ admin หน่วยงาน - ความรวดเร็วของกระบวนการทำงาน

กลุ่มงาน	ข้อมูล/ความรู้ที่ท่านต้องการ จากกองการเจ้าหน้าที่	สิ่งที่ท่านต้องการให้ กองการเจ้าหน้าที่พัฒนาหรือปรับปรุง
กลุ่มงาน คุ้มครอง จริยธรรม	- การให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นถูกต้อง โปร่งใส เชื่อถือได้ - การสื่อสารที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย ตรงตามวัตถุประสงค์ - บริการให้เป็นมาตรฐาน - บริการสะดวก รวดเร็ว - ลดขั้นตอน รวดเร็ว สุภาพ - การสื่อสารสร้างความรู้ให้ HR ในรูปแบบออนไลน์ หรือทาง web กอง จ.	- การดำเนินการที่รวดเร็ว หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับผลประโยชน์ของเจ้าหน้าที่กรมอนามัย เพื่อให้ไม่เสียสิทธิ์ เช่น การคัดเลือกคนดีศรีอนามัย การประกวดหน่วยงานคุณธรรม - การปรับปรุงข้อมูลข่าวสารเพื่อสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาค - จัดหาเทคโนโลยีที่ทำให้ระบบงานมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น - สร้างคนรุ่นใหม่ให้เก่งๆ เป็นที่ปรึกษาของส่วนภูมิภาคต่อไป - การสร้างความเข้าใจในการดำเนินงานหน่วยงานคุณธรรม

จากการทบทวนวิเคราะห์ข้อมูลความรู้/ความต้องการ/ความคาดหวัง/ความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองการเจ้าหน้าที่ สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

๑. ข้อมูลหรือความรู้ที่ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการทราบจากกองการเจ้าหน้าที่

- ๑) กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานภาครัฐในประเทศไทย
- ๒) กฎ ก.พ. ว่าด้วยการย้าย การโอน หรือการเลื่อนข้าราชการพลเรือนสามัญไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญ ตำแหน่งประเภทอำนวยการ ประเภทวิชาการ ประเภททั่วไป พ.ศ. ๒๕๖๔
- ๓) การจัดฝึกอบรมของข้าราชการ
- ๔) บัญชีโครงสร้างอัตราค่าจ้างของลูกจ้างชั่วคราวและพนักงานกระทรวงสาธารณสุข เริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕ เป็นต้นไป
- ๕) บำเหน็จบำนาญข้าราชการ
- ๖) การดำเนินงานคุ้มครองจริยธรรม

๒. สิ่งที่ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการให้กองการเจ้าหน้าที่พัฒนาหรือปรับปรุง

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

และจากการทบทวนวิเคราะห์สถานการณ์การบริหารทรัพยากรบุคคล และข้อมูลความรู้/ความต้องการ/ความคาดหวัง/ความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองการเจ้าหน้าที่ กรมอนามัย จึงมีการทบทวนมาตรการและประเด็นความรู้ที่ให้แก่ผู้รับบริการ (C)/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (SH) เพื่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานตัวชี้วัดของกองการเจ้าหน้าที่ ในรอบ ๕ เดือนหลัง ดังนี้