

รายงานการประชุม
กลุ่มสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง
เมื่อวันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๒
ณ ห้องทรวง เหลี่ยมรังสี อาคาร ๓ ชั้น ๓ กรมอนามัย

ผู้มาประชุม

- | | |
|----------------------------------|--|
| ๑. นางสาวศิริมา ทองผิว | นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ
กองการเจ้าหน้าที่
ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้ากลุ่มสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง |
| ๒. นางสาวสุกัญญา ชำนาญศิริ | นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ
กองการเจ้าหน้าที่ |
| ๓. นางสาวอุษณีย์ อาษายุทธ์ | นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ
กองการเจ้าหน้าที่ |
| ๔. นางวิภาวี เสมวงศ์ | นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ
กองการเจ้าหน้าที่ |
| ๕. นายบรรจง ดำแพร | นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ
กองการเจ้าหน้าที่ |
| ๖. นางสาวอัญชลี อินทร์วิเชียร | นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ
กองการเจ้าหน้าที่ |
| ๗. นางสาวกนกลักษณ์ อภิชัยสวัสดิ์ | นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ
กองการเจ้าหน้าที่ |
| ๘. นางสาวพัชราภรณ์ คงไพบูลย์ | นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ
กองการเจ้าหน้าที่ |
| ๙. นางสาวกนกรช เสือโรจน์ | นักทรัพยากรบุคคล
กองการเจ้าหน้าที่ |

เริ่มประชุม เวลา ๐๙.๓๐ น.

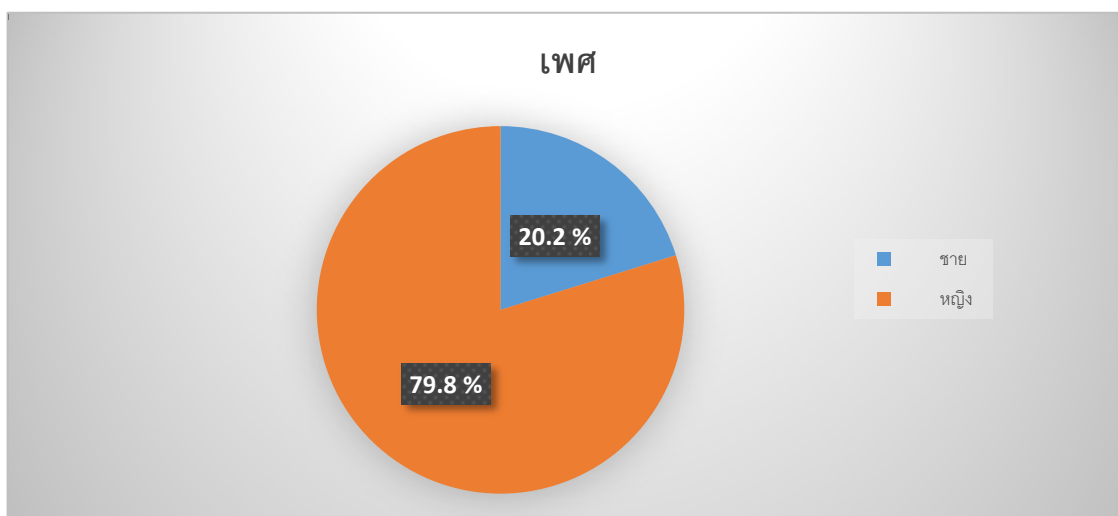
วาระที่ ๑ เรื่องแจ้งเพื่อทราบ

๑. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้บริการงานสรรหา บรรจุ และแต่งตั้ง รอบ ๕ เดือนแรก และ
ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จและอุปสรรคของ งานสรรหา บรรจุ และแต่งตั้ง

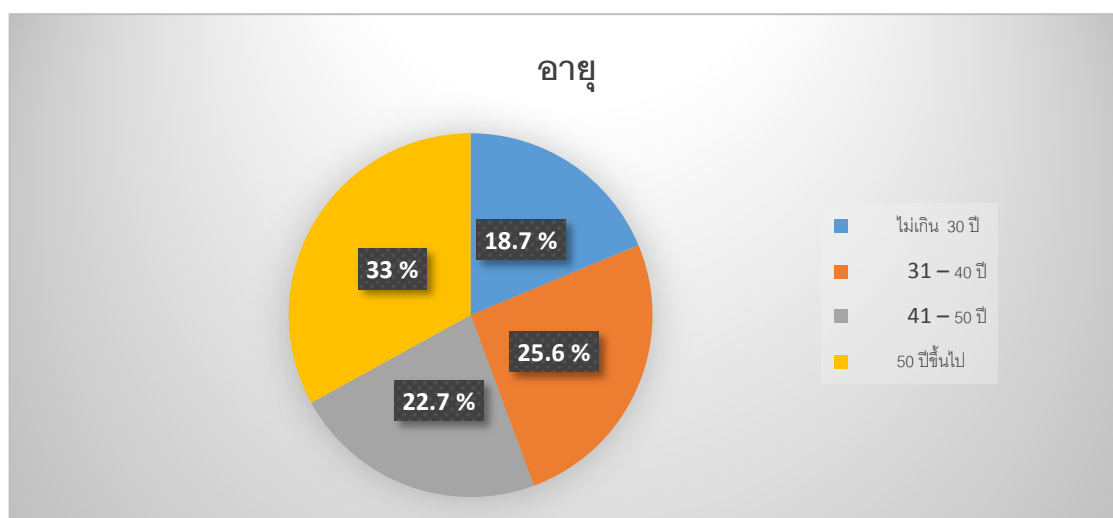
๑.๑ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้บริการงานสรรหา บรรจุ และแต่งตั้ง รอบ ๕ เดือนแรก
แบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

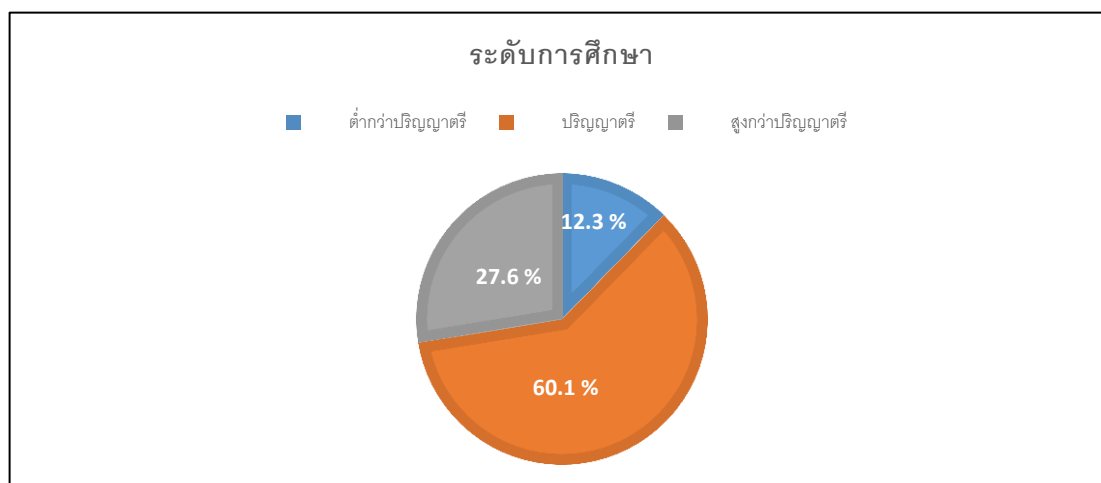
จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามเพศหญิงและเพศชาย



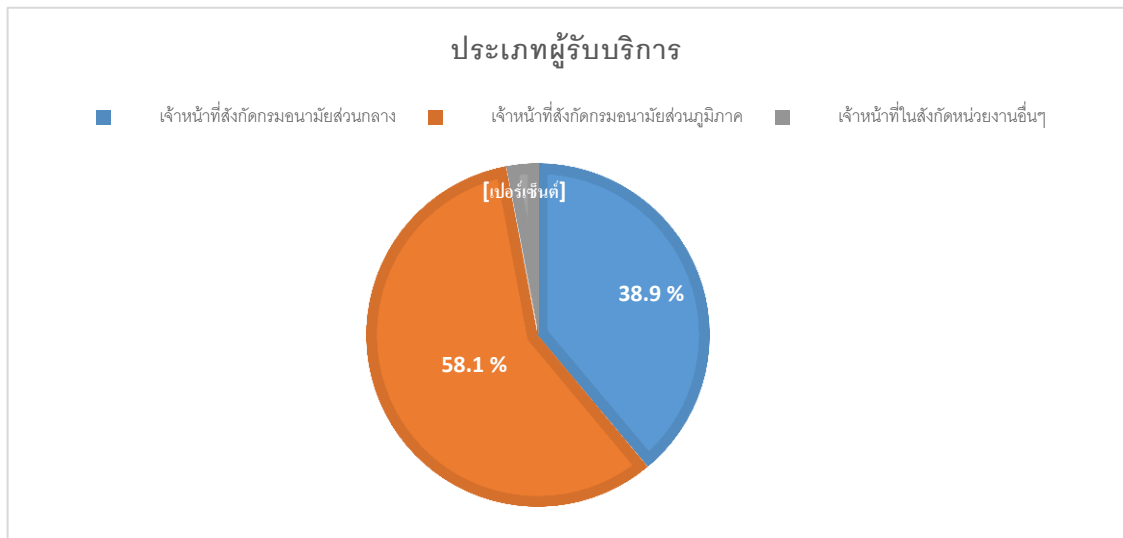
จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามอายุ



จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามระดับการศึกษา

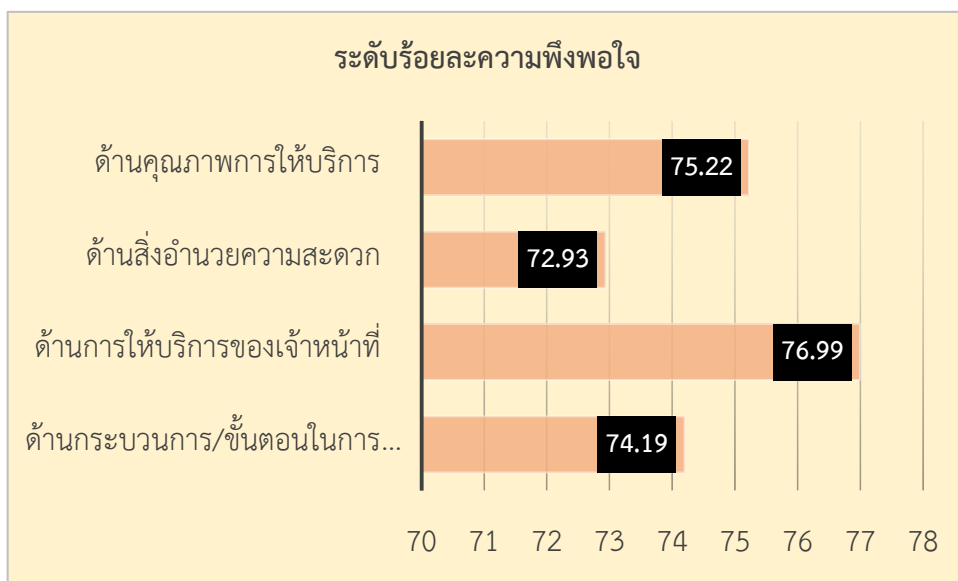


จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามประเภทผู้รับบริการ



จากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๐๓ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘๐ และเป็นเพศชาย จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๒๐ อายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๐๐ รองลงมาคือ อยู่ในช่วง ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๖๐ ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๑๐ ประเภทผู้รับบริการ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่สังกัดกรมอนามัยส่วนภูมิภาค จำนวน ๑๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๑๐ รองลงมา เจ้าหน้าที่สังกัดกรมอนามัยส่วนกลาง จำนวน ๗๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๙๐

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สรุปได้ดังนี้



กลุ่มสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง ได้กำหนดเป้าหมายร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสรรหา บรรจุ และแต่งตั้ง ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๕ จากการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของกลุ่มสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๗๐ ในทุกด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ มีความพึงพอใจร้อยละ ๗๔.๑๙ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจร้อยละ ๗๖.๙๙ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจร้อยละ ๗๒.๙๓ และด้านคุณภาพการให้บริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๗๕.๒๒ ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ตอนที่ ๓ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากการรับบริการงานสรรหา บรรจุ และแต่งตั้ง แบ่งเป็น ๓ ส่วน ได้แก่ ข้อชมเชยจากการเข้ารับบริการ ปัญหาจากการเข้ารับบริการ และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ โดยสรุปเรียงลำดับจากประเด็นที่มีการให้ข้อเสนอแนะมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้

๓.๑ ข้อชมเชยจากการเข้ารับบริการ

- ๓.๑.๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และมีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการ
- ๓.๑.๒ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีพูดจาสุภาพ เป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส
- ๓.๑.๓ เจ้าหน้าที่อภัยยาศัยดี เต็มใจให้คำแนะนำ
- ๓.๑.๔ ให้การบริการที่ดีมีความรวดเร็ว
- ๓.๑.๕ เจ้าหน้าที่ช่วยหาแนวทางแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการได้

๓.๒ ปัญหาจากการเข้ารับบริการ

- ๓.๒.๑ ระบบการบริหารจัดการ
- ๓.๒.๒ กระบวนการและขั้นตอนเยอะเกิ่นไป และใช้เวลาในการดำเนินการมากเกินไป
- ๓.๒.๓ เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการดำเนินการได้ไม่ชัดเจน
- ๓.๒.๔ สถานที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการเข้ารับบริการต่างๆ

๓.๓ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

- ๓.๓.๑ ต้องการให้ดำเนินการสรรหาบุคคลมาดำรงตำแหน่งว่างโดยเร็วเพื่อลดอัตราว่างที่มีอยู่
- ๓.๓.๒ ต้องการให้ดำเนินการออกคำสั่งแต่งตั้งภายใน ๓๐ วัน
- ๓.๓.๓ ต้องการให้มีระยะเวลาในการสรรหาบุคคลมาดำรงตำแหน่งว่างที่ชัดเจน
- ๓.๓.๔ ต้องการให้กระบวนการสรรหา คัดเลือก มีความเป็นธรรมและโปร่งใส
- ๓.๓.๕ ให้ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- ๓.๓.๖ ควรให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการให้ครบถ้วน ให้บริการให้เร็วที่สุด
- ๓.๓.๗ เพิ่มความรวดเร็วและแม่นยำในการทำงาน
- ๓.๓.๘ มีการอธิบายขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน
- ๓.๓.๙ ควรมีการใช้สื่อต่างๆ เพื่อสะดวกต่อการเข้าถึง และประหยัดเวลา
- ๓.๓.๑๐ ควรจัดให้มีสถานที่รองรับผู้เข้ามาใช้บริการ และจัดเอกสารบนโต๊ะทำงานให้เป็น

ระเบียบ

จากการวิเคราะห์ตอนที่ ๓ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในส่วนที่ ๒ ปัญหาจากการเข้ารับบริการ และส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ ผู้รับบริการยังต้องการให้ปรับปรุงการทำงาน และแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการให้รวดเร็วและเหมาะสมมากขึ้น

๑.๒ วิเคราะห์ช่องว่าง (Gap) ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสรรหา บรรจุและแต่งตั้ง

จากผลการประเมินความพึงพอใจต่องานสรรหา บรรจุ และแต่งตั้ง รอบ ๕ เดือนแรกของผู้รับบริการกลุ่มสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง กองการเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง ร้อยละ ๗๕.๒๒ แต่ยังมีประเด็นปัญหาจากการเข้ารับบริการ รวมถึงข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ ดังนี้

๑.๒.๑ ปัญหาจากการเข้ารับบริการ

- ๑) ระบบการบริหารจัดการ
- ๒) กระบวนการและขั้นตอนเยอะเก็นไป และใช้เวลาในการดำเนินการมากเกินไป
- ๓) เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการดำเนินการได้ไม่ชัดเจน
- ๔) สถานที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการเข้ารับบริการต่างๆ

๑.๒.๒ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

- ๑) ต้องการให้ดำเนินการสรรหาบุคคลมาดำรงตำแหน่งว่างโดยเร็วเพื่อลดอัตราว่างที่มีอยู่
- ๒) ต้องการให้ดำเนินการออกคำสั่งแต่งตั้งภายใน ๓๐ วัน
- ๓) ต้องการให้มีระยะเวลาในการสรรหาบุคคลมาดำรงตำแหน่งว่างที่ชัดเจน
- ๔) ต้องการให้กระบวนการสรรหา คัดเลือก มีความเป็นธรรมและโปร่งใส
- ๕) ให้ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- ๖) ควรให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการให้ครบถ้วน ให้บริการให้เร็วที่สุด
- ๗) เพิ่มความรวดเร็วและแม่นยำในการทำงาน
- ๘) มีการอธิบายขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน
- ๙) ควรมีการใช้สื่อต่าง ๆ เพื่อสะดวกต่อการเข้าถึง และประหยัดเวลา
- ๑๐) ควรจัดให้มีสถานที่รองรับผู้เข้ามาใช้บริการ และจัดการเอกสารบนโต๊ะทำงานให้เป็น

ระเบียบ

๑.๓ สาเหตุที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสรรหา บรรจุแต่งตั้ง

จากผลการประเมินความพึงพอใจต่องานสรรหา บรรจุ และแต่งตั้ง รอบ ๕ เดือนแรก ของผู้รับบริการกลุ่มสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง กองการเจ้าหน้าที่ พบว่า สาเหตุที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ มีดังนี้

- ๑) ระบบการบริหารจัดการ
- ๒) กระบวนการและขั้นตอนเยอะเก็นไป และใช้เวลาในการดำเนินการมากเกินไป
- ๓) เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการดำเนินการได้ไม่ชัดเจน
- ๔) สถานที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการเข้ารับบริการต่างๆ

๑.๔ ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จและอุปสรรคต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสรรหา บรรจุ และแต่งตั้ง

๑) ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ

เชิงปริมาณ	เชิงคุณภาพ
๑) จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานสรรหา บรรจุแต่งตั้ง	๑) ผู้รับผิดชอบมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ
๒) ดำเนินการเชิงรุก	๒) มีแนวทางในการดำเนินงานที่ชัดเจน
	๓) เปิดเผยข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์กองการเจ้าหน้าที่
	๔) ผู้รับบริการปฏิบัติตามระเบียบทางราชการ

๒) อุปสรรค

เชิงปริมาณ	เชิงคุณภาพ
หน้าเว็บไซต์กองการเจ้าหน้าที่ กรมอนามัย มีการเผยแพร่ข้อมูลที่หลากหลาย และไม่ได้จัดเป็นหมวดหมู่ชัดเจน	ไม่มีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการที่ชัดเจน

๑.๕ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของกลุ่มสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง กองการเจ้าหน้าที่

งาน	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
งานสรรหา - การสอบแข่งขัน - การคัดเลือกเพื่อบรรจุ - การคัดเลือกจากบัญชีผู้สอบแข่งขันได้ - การคัดเลือกเพื่อเลื่อนบุคคลให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น - การสรรหา อ.ก.พ. กรม	- ประชาชน - ข้าราชการกรมอนามัย ส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค - ข้าราชการต่างกรม ต่างกระทรวง	- ส่วนราชการอื่น - สำนักงาน ก.พ. - ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

งานบรรจุ และแต่งตั้ง - รับโอน ให้โอน - รั้งย้าย - บรรจุข้าราชการ - ลาออก - บรรจุกลับ - ช่วยราชการ - การจัดทำข้อมูลการสูญเสียบุคลากรทางสาธารณสุข	- ประชาชน - ข้าราชการกรมอนามัย ส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค - ข้าราชการต่างกรม ต่างกระทรวง	- ส่วนราชการอื่น - สำนักงาน ก.พ.
งานประเมินผลงานทางวิชาการ - เลื่อนระดับสูงขึ้น ชำนาญงาน ชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ เชี่ยวชาญ และทรงคุณวุฒิ - เงินประจำตำแหน่ง	- ข้าราชการกรมอนามัย ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค	- คณะกรรมการประเมินผลงาน (ข้าราชการกรมอนามัย ส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ข้าราชการ บำนาญ และข้าราชการ หรือ ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญ จากหน่วยงานอื่น)
งานบัญชีถือจ่ายเงินเดือน ข้าราชการ (จ.๑๘) และระบบจ่ายตรงเงินเดือน ข้าราชการ	- ข้าราชการกรมอนามัย ส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค	- กรมบัญชีกลาง - หน่วยงานสังกัดกรมอนามัย ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค
ออกคำสั่งกรมอนามัย	- ข้าราชการกรมอนามัย ส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค	- หน่วยงานสังกัดกรมอนามัย ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค
ทดลองปฏิบัติราชการ	- ข้าราชการกรมอนามัย ส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค	- หน่วยงานสังกัดกรมอนามัย ส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค

จากการวิเคราะห์ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แยกตามภารกิจของกลุ่มสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง สรุบบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของของของกลุ่มสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง กองการเจ้าหน้าที่ ได้ดังนี้

กลุ่มผู้รับบริการ คือ

- ๑) ประชาชน
- ๒) ข้าราชการกรมอนามัย ส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค
- ๓) ข้าราชการต่างกรม ต่างกระทรวง

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ

- ๑) หน่วยงานสังกัดกรมอนามัยส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค
- ๒) สำนักงาน ก.พ. กรมบัญชีกลาง และส่วนราชการอื่น (หน่วยงานต่างกรม ต่างกระทรวง)
- ๓) ผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก
- ๔) คณะกรรมการประเมินผลงาน (ข้าราชการกรมอนามัย ส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ข้าราชการบำนาญ และข้าราชการ หรือผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญ จากหน่วยงานอื่น)

๑.๖ ความต้องการความคาดหวังของ Customer และ Stakeholder ทั้งในปัจจุบันและพืงมีในอนาคต

จากการสั่งการของผู้บริหาร จากข้อร้องเรียนต่าง ๆ รวมถึงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานสรรหา บรรจุ และแต่งตั้ง รอบ ๕ เดือนแรก (ตุลาคม ๒๕๖๑ – กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒) พบว่า ความต้องการความคาดหวังของ Customer และ Stakeholder ทั้งในปัจจุบันและพืงมีในอนาคต มีดังนี้

- ๑) ต้องการให้ดำเนินการสรรหาบุคคลมาดำรงตำแหน่งว่างโดยเร็วเพื่อลดอัตราว่างที่มีอยู่
- ๒) ต้องการให้ดำเนินการออกคำสั่งแต่งตั้งภายใน ๓๐ วัน
- ๓) ต้องการให้มีระยะเวลาในการสรรหาบุคคลมาดำรงตำแหน่งว่างที่ชัดเจน
- ๔) ต้องการให้กระบวนการสรรหา คัดเลือก มีความเป็นธรรมและโปร่งใส
- ๕) ให้ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- ๖) ควรให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการให้ครบถ้วน ให้บริการให้เร็วที่สุด
- ๗) เพิ่มความรวดเร็วและแม่นยำในการทำงาน
- ๘) มีการอธิบายขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน
- ๙) ควรมีการใช้สื่อต่าง ๆ เพื่อสะดวกต่อการเข้าถึง และประหยัดเวลา
- ๑๐) ควรจัดให้มีสถานที่รองรับผู้เข้ามาใช้บริการ และจัดการเอกสารบนโต๊ะทำงานให้เป็นระเบียบ

๑.๗ มาตรการในการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสรรหา บรรจุและแต่งตั้ง

จากความต้องการความคาดหวังของ Customer และ Stakeholder ทั้งในปัจจุบันและพืงมีในอนาคตจึงได้กำหนดมาตรการในการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสรรหา บรรจุ และแต่งตั้ง ดังนี้

- ๑) ลดขั้นตอนและเวลาการดำเนินการ งานสรรหา บรรจุ และแต่งตั้ง
- ๒) พัฒนาระบบการติดต่อสื่อสาร และการสื่อสารข้อมูลที่สะดวก รวดเร็ว
- ๓) พัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่กลุ่มสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง และพัฒนาศักยภาพการเจ้าหน้าที่หน่วยงานสังกัดกรมอนามัย ให้มีความรู้ ความเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินการ และกฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๑.๘ แนวทางการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการงานสรรหา บรรจุและแต่งตั้ง

จากมาตรการในการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสรรหา บรรจุและแต่งตั้ง จึงได้กำหนดแนวทางเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการงานสรรหา บรรจุและแต่งตั้ง ดังนี้

๑.๘.๑ มาตรการ : ลดขั้นตอนและเวลาการดำเนินการงานสรรหา บรรจุและแต่งตั้ง โดยการประกันเวลากระบวนการสำคัญ

กระบวนการสำคัญ	การประกันเวลา
การดำเนินการจัดทำคำสั่งแต่งตั้งบุคคลให้ดำรงตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น	ดำเนินการออกคำสั่งภายในเวลา ๓๐ วัน
การดำเนินการจัดทำคำสั่งบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ	ดำเนินการออกคำสั่งภายใน ๓๐ วัน
การดำเนินการจัดทำคำสั่งรับโอนข้าราชการ	ต้องดำเนินการออกคำสั่งรับโอนภายใน ๑๕ วัน นับจาก

กระบวนการสำคัญ	การประกันเวลา
	วันที่ได้รับหนังสือแจ้งวันที่ให้โอนจากหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ขอโอน
การดำเนินการจัดทำคำสั่งลาออก และคำสั่งให้โอนข้าราชการ	ต้องดำเนินการออกคำสั่งภายในเวลา ๑๕ วัน กรณีลาออกหลังจากได้รับเรื่องขอลาออกจากหน่วยงานต้นสังกัด และกรณีรับโอนนับจากวันที่ได้รับคำสั่งรับโอนจากหน่วยงานที่รับโอน
การดำเนินการประเมินผลงานทางวิชาการ	ส่งผลงานให้กรรมการอ่านและนัดประชุมภายใน ๓๐ วัน นับจากวันที่ได้รับเรื่องที่ส่งเข้ามาให้ดำเนินการ

๑.๘.๒ มาตรการ : พัฒนาระบบการติดต่อสื่อสาร และการสื่อสารข้อมูลที่สะดวก รวดเร็ว ดำเนินการโดย

๑) มีการสื่อสารผ่าน Line Group HR_anamai

๒) ดำเนินการรับสมัครสอบออนไลน์

๓) ประชาสัมพันธ์ข่าวการรับสมัครสอบผ่านเว็บไซต์

๔) มีการเผยแพร่ขั้นตอนการดำเนินงาน และแบบฟอร์ม ผ่านทางเว็บไซต์กองการเจ้าหน้าที่

๑.๘.๓ มาตรการ : พัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่กลุ่มสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง และพัฒนาศักยภาพการเจ้าหน้าที่หน่วยงานสังกัดกรมอนามัย ให้มีความรู้ ความเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินการ และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๑.๙ ระบบการประเมินมาตรการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสรรหา บรรจุและแต่งตั้ง

มีการกำหนดตัวชี้วัดรายบุคคลเพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน

๑.๑๐ การวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงมาตรการทุก ๓ เดือน

มีการดำเนินการจัดประชุมกลุ่มเพื่อวิเคราะห์ ทบทวน ปรับปรุงมาตรการ และติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินการ

๑.๑๑ Best Practice

กลุ่มสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง กองการเจ้าหน้าที่ ได้มีการปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับปัจจุบัน มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการดำเนินงาน ทำให้การเข้าถึงข้อมูลทำได้ง่ายขึ้น มีการเก็บเอกสารเป็นไฟล์ข้อมูลเพื่อลดการใช้กระดาษ มีการดำเนินการรับสมัครออนไลน์เพื่อให้ผู้รับบริการได้เข้าถึงได้ง่ายขึ้น ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการดำเนินการสรรหาเชิงรุกเพื่อให้สามารถได้บุคคลมาดำรงตำแหน่งอย่างรวดเร็วขึ้น และมีการจัดทำประวัติการเข้ารับราชการ (ก.พ. ๗) ออนไลน์ เพื่อให้ฐานข้อมูลมีความเชื่อมโยงกันทั้งระบบ สามารถสืบค้นข้อมูลได้ง่าย ดังนี้

การดำเนินการ	แบบเดิม	แบบใหม่
การดำเนินการรับสมัคร	มาสมัครด้วยตนเอง	รับสมัครออนไลน์ https://anamai.thaijobjob.com/
การจัดทำประวัติการเข้ารับราชการ (ก.พ. ๗)	ทำเป็นเอกสาร	ทำผ่านระบบออนไลน์ https://seis.ocsc.go.th/admin/index.html
การจัดเก็บข้อมูล	เอกสาร	เก็บเป็นไฟล์เอกสาร
การดำเนินการสรรหา	เชิงรับ หน่วยงานแจ้งความต้องการในการสรรหา	เชิงรุก กรมกำหนดแนวทางการสรรหาและแจ้งเวียนหน่วยงานเพื่อทราบแนวทางการดำเนินการ

มติที่ประชุม รับทราบ

วาระที่ ๒ เรื่องเพื่อพิจารณา

๒.๑ พิจารณาปรับปรุงแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานสรรหา บรรจุ และแต่งตั้ง

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานสรรหา บรรจุ และแต่งตั้งรอบ ๕ เดือนแรก (ตุลาคม ๒๕๖๑ – กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒) พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่องานสรรหา บรรจุ และแต่งตั้ง คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๒๒ และมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

๑. ข้อชมเชยจากการเข้ารับบริการ

- ๑) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และมีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการ
- ๒) เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีพูดจาสุภาพ เป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส
- ๓) เจ้าหน้าที่อธยาศัยดี เต็มใจให้คำแนะนำ
- ๔) ให้การบริการที่ดีมีความรวดเร็ว
- ๕) เจ้าหน้าที่ช่วยหาแนวทางแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการได้

๒. ปัญหาจากการเข้ารับบริการ

- ๑) ระบบการบริหารจัดการ
- ๒) กระบวนการและขั้นตอนเยอะเกินไป และใช้เวลาในการดำเนินการมากเกินไป
- ๓) เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการดำเนินการได้ไม่ชัดเจน
- ๔) สถานที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการเข้ารับบริการต่างๆ

๓. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

- ๑) ต้องการให้ดำเนินการสรรหาบุคคลมาดำรงตำแหน่งว่างโดยเร็วเพื่อลดอัตราว่างที่มีอยู่
- ๒) ต้องการให้ดำเนินการออกคำสั่งแต่งตั้งภายใน ๓๐ วัน
- ๓) ต้องการให้มีระยะเวลาในการสรรหาบุคคลมาดำรงตำแหน่งว่างที่ชัดเจน
- ๔) ต้องการให้กระบวนการสรรหา คัดเลือก มีความเป็นธรรมและโปร่งใส
- ๕) ให้ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- ๖) ควรให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการให้ครบถ้วน ให้บริการให้เร็วที่สุด
- ๗) เพิ่มความรวดเร็วและแม่นยำในการทำงาน

- ๘) มีการอธิบายขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน
 ๙) ควรมีการใช้สื่อต่าง ๆ เพื่อสะดวกต่อการเข้าถึง และประหยัดเวลา
 ๑๐) ควรจัดให้มีสถานที่รองรับผู้เข้ามาใช้บริการ และจัดการเอกสารบนโต๊ะให้เป็นระเบียบ

เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และเพื่อให้การประเมินความพึงพอใจสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ที่ประชุมจึงได้ร่วมกันพิจารณาและปรับปรุงแบบสอบถามที่จะใช้สำหรับประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานสรรหา บรรจุ และแต่งตั้ง รอบ ๕ เดือนหลัง ดังนี้

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งเป็น ๓ ส่วน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔ ข้อ

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน ๑๗ ข้อ

ส่วนที่ ๓ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จำนวน ๓ ข้อ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

๑. เพศ

๑. ชาย

๒. หญิง

๒. อายุ

๑. ไม่เกิน ๓๐ ปี

๒. ๓๑ - ๔๐ ปี

๓. ๔๑ - ๕๐ ปี

๔. ๕๐ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษา

๑. ต่ำกว่าปริญญาตรี

๒. ปริญญาตรี

๓. สูงกว่าปริญญาตรี

๔. ประเภทผู้รับบริการ

๑. เจ้าหน้าที่สังกัดกรมอนามัยส่วนกลาง

๒. เจ้าหน้าที่สังกัดกรมอนามัยส่วนภูมิภาค

๓. ประชาชนทั่วไป

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วย

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
๒. ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนเข้าใจง่าย และมีความเหมาะสม					
๓. ให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง และมีความรวดเร็ว					
๔. มีระยะเวลาในการดำเนินการที่ชัดเจน					
๕. ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมดำเนินการ					
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๖. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ					

๗. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้					
๘. ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และมีความเข้าใจในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี					
๙. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง					
๑๐. ให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการอย่างครบถ้วน ถูกต้อง					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๑. สามารถเข้าถึงข่าวประชาสัมพันธ์ได้ง่าย เช่น ข่าวการรับสมัครงาน การรับโอน รัชย้าย					
๑๒. ขั้นตอนการดำเนินงาน และแบบฟอร์ม มีความสะดวกในการค้นหาและนำไปใช้					
๑๓. ช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความเหมาะสม เช่น line , Facebook , Website , โทรศัพท์ , โทรสาร					
๑๔. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อรับบริการ					
๑๕. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๑๖. ผลที่ได้จากการรับบริการตรงตามความต้องการ					
๑๗. ความพึงพอใจโดยรวมจากการรับบริการ					

ส่วนที่ ๓ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ประกอบด้วย

๑. ข้อชมเชยจากการเข้ารับบริการ
๒. ปัญหาจากการเข้ารับบริการ
๓. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

มติที่ประชุม เห็นชอบ

๒.๒ พิจารณาการเลือกผู้ตอบแบบสอบถาม ขนาดประชากรกลุ่มตัวอย่าง และเลือกวิธีการเก็บแบบสอบถาม

๑) **ผู้ตอบแบบสอบถาม** กลุ่มสรรหาและบรรจุแต่งตั้งได้กำหนดให้ทำแบบสอบถามความพึงพอใจชุดนี้ เป็นแบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Form เพื่อสะดวกกับผู้ตอบแบบสอบถาม และการวิเคราะห์ข้อมูลได้รวดเร็ว โดยกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกลุ่มสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง ได้แก่ ประชาชนทั่วไปที่สมัครเข้ารับการศึกษาเข้ารับราชการ ข้าราชการสังกัดกรมอนามัย ส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอื่นๆ เป็นต้น

มติที่ประชุม เห็นชอบ

๒) ขนาดประชากรกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากไม่สามารถเก็บแบบสอบถามจากผู้รับบริการได้ทั้งหมด โดยกลุ่มสรรหาและบรรจุแต่งตั้งจะดำเนินการเกี่ยวกับงานสรรหา บรรจุ และแต่งตั้งของข้าราชการเป็นหลัก ซึ่งตำแหน่งของข้าราชการกรมอนามัยมีทั้งหมด ๒,๑๒๐ ตำแหน่ง จึงได้มีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์ร้อยละของคุณวิโร เฟิงส์วีสต์ ซึ่งมีเกณฑ์การพิจารณาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

เกณฑ์การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง		ขนาดกลุ่มตัวอย่าง	
ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนตำแหน่งข้าราชการกรมอนามัย	กลุ่มตัวอย่างที่ได้
หลักร้อยละ	๑๕-๓๐ %		
หลักพัน	๑๐-๑๕ %	๒,๑๒๐	๒๑๒
หลักหมื่น	๕-๑๐ %		
หลักแสน	๑-๕ %		

ที่มา : วิโร เฟิงส์วีสต์. ๒๕๕๑. วิธีวิทยาการวิจัย. กรุงเทพฯ:สุริยสาส์น. หน้า ๑๘๗ - ๑๘๘.

มติที่ประชุม เห็นชอบ

๓) เลือกวิธีการเก็บแบบสอบถาม เมื่อได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๒๑๒ คน จึงทำการสุ่มเลือกผู้ตอบแบบสอบถามด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ โดยกลุ่มสรรหาและบรรจุแต่งตั้งได้ทำแบบสอบถามออนไลน์ จากนั้นให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกลุ่มสรรหาและบรรจุแต่งตั้งตอบแบบสอบถามผ่าน Link และ QR Code ที่ประชาสัมพันธ์ในกลุ่ม Line HR กรมอนามัย และที่เข้ามาใช้บริการโดยตรง

มติที่ประชุม เห็นชอบ

๔) การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ ใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ โดยกำหนดไว้ว่าต้องมีค่าความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๖๕ และสรุปเป็นผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ กลุ่มสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง กองการเจ้าหน้าที่ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข รอบ ๕ เดือนหลัง

มติที่ประชุม เห็นชอบ

เลิกประชุมเวลา ๑๒.๐๐ น.

นางสาวศิริมา ทองผิว

ผู้บันทึกการประชุม