

**ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
กลุ่มสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง กองการเจ้าหน้าที่ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข  
รอบ 5 เดือนหลัง**

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
กลุ่มสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง กองการเจ้าหน้าที่ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข แสดงไว้ในตารางที่ 1

**ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล**

สถานภาพ	จำนวน ( n = 219 )	ร้อยละ (100.00)
<b>เพศ</b>		
ชาย	39	17.80
หญิง	180	82.20
<b>อายุ</b>		
ไม่เกิน 30 ปี	53	24.20
31 – 40 ปี	53	24.20
41 – 50 ปี	54	24.70
50 ปีขึ้นไป	59	26.90
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	21	9.60
ปริญญาตรี	146	66.70
สูงกว่าปริญญาตรี	52	23.70
<b>ประเภทผู้รับบริการ</b>		
เจ้าหน้าที่สังกัดกรมอนามัยส่วนกลาง	60	27.40
เจ้าหน้าที่สังกัดกรมอนามัยส่วนภูมิภาค	144	65.80
เจ้าหน้าที่ในสังกัดหน่วยงานอื่นๆ	9	4.10
ประชาชนทั่วไป	6	2.70

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 219 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 82.20 และเป็นเพศชาย จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80 อายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 26.90 รองลงมาคือ อยู่ในช่วง 41 - 50 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 24.70 ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 66.70 ประเภทผู้รับบริการ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่สังกัดกรมอนามัย

ส่วนภูมิภาค จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 65.80 รองลงมาเจ้าหน้าที่สังกัดกรมอนามัยส่วนกลาง จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 27.40

## ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง กองการเจ้าหน้าที่ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ</b>			
1. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	3.96	.88	79.27
2. ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนเข้าใจง่าย และมีความเหมาะสม	3.95	.81	78.90
3. ให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง และมีความรวดเร็ว	3.98	.87	79.54
4. มีระยะเวลาในการดำเนินการที่ชัดเจน	3.97	.86	79.36
5. ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมดำเนินการ	3.98	.87	79.63
<b>รวม</b>	<b>3.97</b>	<b>.86</b>	<b>79.34</b>

จากตารางที่ 2 จะเห็นได้ว่าโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง กองการเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 79.34

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง กองการเจ้าหน้าที่ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ
<b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>			
1. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.10	.86	81.92
2. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีความโปร่งใสตรวจสอบได้	4.05	.95	81.00
3. ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และมีความเข้าใจในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี	4.14	.83	82.83

ตารางที่ 3 (ต่อ)

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ
4. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็น กันเอง	4.15	.84	83.01
5. ให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการอย่างครบถ้วน ถูกต้อง	4.18	.77	83.56
<b>รวม</b>	<b>4.12</b>	<b>.85</b>	<b>82.47</b>

จากตารางที่ 3 จะเห็นได้ว่าโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของกลุ่มสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง กองการเจ้าหน้าที่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 82.47

ตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง กองการเจ้าหน้าที่ กรมอนามัย  
กระทรวงสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
1. สามารถเข้าถึงชาวประชาสัมพันธได้ง่าย เช่น ชาว การรับสมัครงาน การรับโอน รัยย้าย	4.04	.74	80.82
2. ขั้นตอนการดำเนินงาน และแบบฟอร์ม มีความ สะดวกในการค้นหาและนำไปใช้	3.90	.80	78.08
3. ช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความเหมาะสม เช่น Line, Facebook, Website, โทรศัพท์, โทรสาร	4.02	.80	80.37
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อรับบริการ	3.97	.83	79.36
5. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	3.91	.85	78.17
<b>รวม</b>	<b>3.97</b>	<b>.81</b>	<b>79.36</b>

จากตารางที่ 4 จะเห็นได้ว่าโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของกลุ่มสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง กองการเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 79.36

ตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง กองการเจ้าหน้าที่ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ด้านคุณภาพการให้บริการ

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>			
1. ผลที่ได้รับจากการรับบริการตรงตามความต้องการ	4.05	.86	80.91
2. ความพึงพอใจโดยรวมจากการรับบริการ	4.02	.86	80.46
<b>รวม</b>	<b>4.03</b>	<b>.86</b>	<b>80.68</b>

จากตารางที่ 5 จะเห็นได้ว่าโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง กองการเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 80.68

**ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**

แบบสอบถามฉบับนี้ได้ให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากการรับบริการของกลุ่มสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง กองการเจ้าหน้าที่ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ข้อชมเชยจากการเข้ารับบริการปัญหาจากการเข้ารับบริการ และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ ดังนั้นในส่วนนี้จึงจะนำเสนอข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากการรับบริการของกลุ่มสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง กองการเจ้าหน้าที่ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข โดยสรุปเรียงลำดับจากประเด็นที่มีการให้ข้อเสนอแนะมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้

**3.1 ข้อชมเชยจากการเข้ารับบริการ**

- 3.1.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และมีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการ
- 3.1.2 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีพูดจาสุภาพ เป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส
- 3.1.3 เจ้าหน้าที่อธฺยาศัยดี เต็มใจให้คำแนะนำ
- 3.1.4 ให้การบริการที่ดีมีความรวดเร็ว
- 3.1.5 เจ้าหน้าที่ช่วยหาแนวทางแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการได้

**3.2 ปัญหาจากการเข้ารับบริการ**

- 3.2.1 ติดต่อประสานงานลำบาก อุปกรณ์สื่อสารไม่เอื้ออำนวย เช่น โทรศัพท์ไม่วางอินเตอร์เน็ตไม่เสถียร
- 3.2.2 เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนหรือให้ข้อมูลยังไม่ละเอียดชัดเจน
- 3.2.3 ไม่ทราบเวลาการดำเนินงานแต่ละขั้นตอนที่แน่นอน
- 3.2.4 ความล่าช้าของการดำเนินการ
- 3.2.5 สถานที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการเข้ารับบริการต่างๆ

### 3.3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

3.3.1 ควรให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการให้ครบถ้วน และให้บริการให้เร็วที่สุด

3.3.2 ควรปรับปรุงหน้าเว็บไซต์กองการเจ้าหน้าที่ให้มีข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่บุคลากรใน  
กรมอนามัย

3.3.3 ตรวจสอบกระบวนการสรรหาพนักงานราชการ และข้าราชการให้มีความโปร่งใส

3.3.4 ควรเผยแพร่ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOP) เพื่อให้เห็นขั้นตอนการดำเนินงานและ  
ระยะเวลาที่แน่นอนทุกกระบวนการ

3.3.5 ควรจัดให้มีสถานที่รองรับผู้เข้ามาใช้บริการ

\*\*\*\*\*