ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานสรรหา บรรจุ และแต่งตั้ง รอบ 5 เดือนแรก

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานสรรหา บรรจุ และแต่งตั้ง แสดงไว้ในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สถานภาพ	จำนวน (n = 203)	ร้อยละ (100.00)
เพศ		
ชาย	41	20.20
หญิง	162	79.80
อายุ		
ไม่เกิน 30 ปี	38	18.70
31 – 40 ปี	52	25.60
41 – 50 ปี	46	22.70
50 ปีขึ้นไป	67	33.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	25	12.30
ปริญญาตรี	122	60.10
สูงกว่าปริญญาตรี	56	27.60
ประเภทผู้รับบริการ		
เจ้าหน้าที่สังกัดกรมอนามัยส่วนกลาง	79	38.90
เจ้าหน้าที่สังกัดกรมอนามัยส่วนภูมิภาค	118	58.10
เจ้าหน้าที่ในสังกัดหน่วยงานอื่นๆ	6	3.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 203 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 79.80 และเป็นเพศชาย จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 20.20 อายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมาคือ อยู่ในช่วง 31 – 40 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 25.60 ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 60.10 ประเภทผู้รับบริการ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่สังกัดกรมอนามัยส่วนภูมิภาค จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 58.10 รองลงมาเจ้าหน้าที่สังกัดกรมอนามัยส่วนกลาง จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 38.90

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ			
1. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขึ้นตอน การให้บริการ	3.68	.86	73.60
2. ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนเข้าใจง่าย	3.70	.77	74.09
3. ให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	3.76	.82	75.17
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.66	.91	73.10
5. การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว	3.75	.82	74.98
รวม	**3.69**	**.84**	**74.19**

จากตารางที่ 2 จะเห็นได้ว่าโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 74.19

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
1. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	3.81	.88	76.16
2. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	3.81	.93	76.16

3. ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และมีความเข้าใจในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี	3.86	.82	77.14
4. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	3.89	.87	77.73
5. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	3.89	.80	77.73
รวม	**3.84**	**.86**	**76.99**

จากตารางที่ 3 จะเห็นได้ว่าโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 76.99

ตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	3.79	.73	75.86
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ	3.56	.83	73.89
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	3.69	.82	
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อรับบริการ	3.59	.82	71.82
5. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	3.60	.80	71.92
รวม	**3.63**	**.80**	**72.93**

จากตารางที่ 4 จะเห็นได้ว่าโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 72.93

ตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ
ด้านคุณภาพการให้บริการ			
1. ผลที่ได้รับจากการรับบริการตรงตามความต้องการ	3.76	.82	75.27
2. ความพึงพอใจโดยรวมจากการรับบริการ	3.76	.84	75.17
รวม	**3.75**	**.83**	**75.22**

จากตารางที่ 5 จะเห็นได้ว่าโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 75.22

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

แบบสอบถามฉบับนี้ได้ให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากการรับบริการงานสรรหา บรรจุ และแต่งตั้ง แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ข้อชมเชยจากการเข้ารับบริการ ปัญหาจากการเข้ารับบริการ และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ ดังนั้นในส่วนนี้จึงจะนำเสนอข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากการรับบริการงานสรรหา บรรจุ และแต่งตั้ง โดยสรุปเรียงลำดับจากประเด็นที่มีการให้ข้อเสนอแนะมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้

3.1 ข้อชมเชยจากการเข้ารับบริการ

3.1.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และมีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการ

3.1.2 เจ้าหน้าที่มีมนุษย์สัมพันธ์ดีพูดจาสุภาพ เป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส

3.1.3 เจ้าหน้าที่อัธยาศัยดี เต็มใจให้คำแนะนำ

3.1.4 ให้การบริการที่ดีมีความรวดเร็ว

3.1.5 เจ้าหน้าที่ช่วยหาแนวทางแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการได้

3.2 ปัญหาจากการเข้ารับบริการ

3.2.1 ระบบการบริหารจัดการ

3.2.2 กระบวนการและขั้นตอนเยอะเกินไป และใช้เวลาในการดำเนินการมากเกินไป

3.2.3 เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการดำเนินการได้ไม่ชัดเจน

3.2.4 สถานที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการเข้ารับบริการต่างๆ

3.3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

3.3.1 ต้องการให้ดำเนินการสรรหาบุคคลมาดำรงตำแหน่งว่างโดยเร็วเพื่อลดอัตราว่างที่มีอยู่

3.3.2 ต้องการให้ดำเนินการออกคำสั่งแต่งตั้งภายใน 30 วัน

3.3.3 ต้องการให้มีระยะเวลาในการสรรหาบุคคลมาดำรงตำแหน่งว่างที่ชัดเจน

3.3.4 ต้องการให้กระบวนการสรรหา คัดเลือก มีความเป็นธรรมและโปร่งใส

3.3.5 ให้ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

3.3.6 ควรให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการให้ครบถ้วน ให้บริการให้เร็วที่สุด

3.3.7 เพิ่มความรวดเร็วและแม่นยำในการทำงาน

3.3.8 มีการอธิบายขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน

3.3.9 ควรมีการใช้สื่อต่าง ๆ เพื่อสะดวกต่อการเข้าถึง และประหยัดเวลา

3.3.10 ควรจัดให้มีสถานที่รองรับผู้เข้ามาใช้บริการ และจัดการเอกสารบนโต๊ะทำงานให้เป็นระเบียบ

****