



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานพัฒนาบุคลากร กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล โทร ๐ ๒๑๙๓ ๗๐๐๐ ต่อ ๑๘๗๐๒

ที่ สธ ๐๗๐๑.๕.๔/๕๖๖

วันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปรายงานผลความพึงพอใจผู้รับบริการ กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล (รอบ ๕ เดือน)

เรียน ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล

ตามที่ กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคลได้ลงนามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ระดับหน่วยงาน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ โดยที่ตัวชี้วัดที่ ๒ ร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่องานบริการของหน่วยงาน ในรอบการประเมินผล ๕ เดือน กำหนดให้หน่วยงานดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่องานบริการของหน่วยงาน เพื่อนำผลมาวิเคราะห์ ทบทวน ปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน ตามความทราบแล้ว นั้น

ในการนี้ งานพัฒนาบุคลากร ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบงานดังกล่าว ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่องานบริการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เรียบร้อยแล้ว และได้สรุปรายงานผลความพึงพอใจและความเชื่อมั่นดังกล่าว เพื่อนำสู่การทบทวน ปรับปรุงกระบวนการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับบุคลากรกรมต่อไป รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และโปรดมอบงานพัฒนาบุคลากร วิเคราะห์ ทบทวน นำสู่การปรับปรุงพัฒนาต่อไป จะเป็นพระคุณ

(นางสาวกันยา เพ็ชรโยธิน)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

- ทราบ

- มอวทพัฒนาบุคลากร

(นายศุภชัย กันทาใจ)

ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
Department of Health Service Support



รอบ 5 เดือน



รอบ 11 เดือน

สรุปผลความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน
หน่วยงาน กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน...กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล...
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มเป้าหมาย.....บุคลากรทุกประเภท ในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ.....
๒. ระยะเวลาดำเนินการ.....๒๐ - ๒๗ มกราคม ๒๕๖๕.....
๓. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด ๑๕๑ ตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบประเมิน ประกอบด้วย

๑. ผู้บริหารระดับกรม จำนวน ๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓.๙๗
งานที่ติดต่อใช้บริการ มากที่สุด งานเงินเดือน งานจัดทำบัตรประจำตัว งานรับโอน-ย้าย
และงานคัดเลือกและประเมินผล ตามลำดับ
๒. ผู้บริหารระดับหน่วยงาน จำนวน ๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕.๙๖
งานที่ติดต่อใช้บริการ มากที่สุด งานคัดเลือกและประเมินผลงาน รองลงมา งานเงินเดือน
งานรับโอน-ย้าย งานสรรหา และงานจัดทำบัตรประจำตัว ตามลำดับ
๓. ข้าราชการ จำนวน ๙๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๒๔
งานที่ติดต่อใช้บริการ มากที่สุด งานจัดทำบัตรประจำตัว งานเงินเดือน งานรับรอง
ก.พ.๗ งานคัดเลือก งานรับโอน-ย้าย งานสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง และงาน
พัฒนาบุคลากรและพัฒนาคุณภาพชีวิต
๔. พนักงานราชการ จำนวน ๒๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๔
งานที่ติดต่อใช้บริการมากที่สุด งานจัดทำบัตรประจำตัว งานสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง
งานเงินเดือน และงานพัฒนาคุณภาพชีวิต
๕. ลูกจ้างประจำ จำนวน ๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑.๙๙
งานที่ติดต่อใช้บริการมากที่สุด งานจัดทำบัตรประจำตัว และงานรับโอน-รับย้าย
๖. จ้างเหมาบริการ จำนวน ๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕.๓๐
งานที่ติดต่อใช้บริการมากที่สุด งานสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง งานเงินเดือน และงานพัฒนา
ฐานข้อมูล

การใช้บริการแบ่งเป็น

๑. ใช้บริการ ณ กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล จำนวน ๙๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๖๐
๒. ใช้บริการผ่านอิเล็กทรอนิกส์ (ผ่านเว็บไซต์ และ Google classroom) จำนวน ๓๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๑๗
๓. ใช้บริการทั้งสองช่องทาง จำนวน ๑๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘.๖๑
๔. อื่นๆ ไม่ระบุ จำนวน ๑๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๒

ความพึงพอใจในแต่ละด้าน

๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
 - ๑.๑ มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ๑๔๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๓
 - ๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ๑๔๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๕
 - ๑.๓ มีความสะดวกรวดเร็ว ตามกำหนดเวลาในคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน ๑๔๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๙
 - ๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ๑๔๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๙
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน ให้เกียรติ ๑๔๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๕
 - ๒.๒ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ ๑๔๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๕
 - ๒.๓ มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ ๑๔๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๕
 - ๒.๔ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม) ๑๔๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๑
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ๓.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง) ๑๓๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๕
 - ๓.๒ ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๑๔๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๘
 - ๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ ๑๔๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๘
 - ๓.๔ ได้รับบริการทุกประเภท ณ จุดเดียว ๑๓๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๕
 - ๓.๕ การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ ๑๓๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๗

๔. ความไม่พึงพอใจ

๔.๑ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

- ๔.๑.๑ มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ๔๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๗๙
- ๔.๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ๓๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๘๕
- ๔.๑.๓ มีความสะดวกรวดเร็ว ตามกำหนดเวลาในคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน ๒๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๒๒
- ๔.๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ๑๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๙๒

๔.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ๔.๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบาย ให้เกียรติ ๕๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๔๑
- ๔.๒.๒ มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระจ้อหรือร้อน ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ ๔๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๔๖
- ๔.๒.๓ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม) ๒๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๒๑
- ๔.๒.๔ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ ๒๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๒๓

๔.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ๔.๓.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง) ๔๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๑๕
- ๔.๓.๒ การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ ๓๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๑๗
- ๔.๓.๓ ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๓๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๘๗
- ๔.๓.๔ ความสะอาดของสถานที่ ๒๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๒๑
- ๔.๓.๕ ได้รับบริการทุกประเภท ณ จุดเดียว ๒๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕๗

๕. ความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ (ระบุ)
- ๕.๑ ควรมีป้ายโต๊ะและที่นั่งเฉพาะ แยกผู้รับบริการและของเจ้าหน้าที่ เพราะ บางที่ชี้ไปแล้วไม่รู้ โต๊ะไหน หรือถ้าประหยัดงบ ก็เขียนป้ายติดที่โต๊ะก็ได้ค่ะ
 - ๕.๒ บุคลากรให้บริการด้วยมิตรไมตรี สะดวก รวดเร็ว และให้ข้อมูล ข้อเท็จจริงให้ทราบอย่างชัดเจน
 - ๕.๓ ได้รับการประสานงานที่ดี
 - ๕.๔ ควรหาแนวทางการขึ้นสู่ตำแหน่งอาวุโสของจพ.ระดับชำนาญงาน ทุกสายงานให้ทั่วถึงอย่างน้อยสายงานละ ๑ อัตรา
 - ๕.๕ บริการได้ดี รวดเร็ว ดำเนินการได้อย่างครบถ้วน
 - ๕.๖ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อการให้บริการดี
 - ๕.๗ การให้บริการด้วยความกระตือรือร้นดี
 - ๕.๘ เจ้าหน้าที่ให้การใส่ใจในการบริการเป็นอย่างดี ประทับใจในการให้บริการทุกครั้งที่ใช้บริการ
 - ๕.๙ ผู้รับผิดชอบงานตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี
 - ๕.๑๐ สามารถค้นหาข้อมูลต่างๆได้สะดวกรวดเร็ว
 - ๕.๑๑ เผยแพร่ข้อมูล สามารถค้นหาได้ง่ายสะดวก
 - ๕.๑๒ อยากให้มีแผนพัฒนาบุคลากรในภาพรวม ไม่ใช่ให้ต่างคนต่างทำขึ้นไป
๖. ท่านมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมฯ หรือไม่อย่างไร (ระบุ)
- ๖.๑ บุคลากรไม่ค่อยมีอัธยาศัยกับผู้รับบริการเท่าไร
 - ๖.๒ พอใจค่ะ ประทับใจการทำงานของคุณเยาวชนลักษณ์และคุณณัฐวุฒิค่ะ
 - ๖.๓ ข้อมูลในหน้าเวปไซด์ของ กบค.ควรมีการลงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน อาทิ ข้อมูลการเรียกบรรจุ ข้าราชการ เป็นต้น
 - ๖.๔ การลาศึกษาต่อและทุนการศึกษาสายงานนักวิเคราะห์นโยบายและแผน มีขั้นตอนยุ่งยากและจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากกรมด้วย
 - ๖.๕ ติดต่อทางโทรศัพท์ยากมาก
 - ๖.๖ พึงพอใจมาก การให้บริการเป็นไปด้วยความมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว
 - ๖.๗ มีความชื่นชมทุกคนใส่ใจต่อการบริการแนะนำในสิ่งที่เกิดประโยชน์
 - ๖.๘ การติดต่อประสานงานข้อมูลต่างๆ เข้าถึงได้ยาก เนื่องจากไม่ทราบบุคคลผู้รับผิดชอบคือผู้ใดบ้าง
 - ๖.๙ บรรยากาศ อิมคริม จะไปถามเรื่องความคืบหน้าหนังสือโอนย้ายแต่ไม่กล้าไปติดต่อ

๗. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ
 - ๗.๑ ได้รับบริการที่เสมอภาค ๑๔๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๙
 - ๗.๒ เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน ๑๔๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๕
 - ๗.๓ ได้รับบริการตามที่ต้องการ ๑๔๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๕
 - ๗.๔ ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด (ตามคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน) ๑๔๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๑
 - ๗.๕ การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ ๑๔๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๑
๘. ความไม่เชื่อมั่น ขอให้ท่านเลือกคำตอบในข้อที่ท่านไม่เชื่อมั่น
 - ๘.๑ การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ ๓๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๘๗
 - ๘.๒ เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน ๑๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗.๙๕
 - ๘.๓ ได้รับบริการตามที่ต้องการ ๓๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๘๗
 - ๘.๔ ได้รับบริการที่เสมอภาค ๔๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๑๕
 - ๘.๕ ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด (ตามคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน) ๓๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๑๗
๙. ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ
 - ๙.๑ อยากให้มีการอบรม พัฒนา บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ ทั้งผ่านระบบออนไลน์ หรือ อื่นๆ
 - ๙.๒ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ
 - ๙.๓ ความชัดเจนดี
 - ๙.๔ หลักเกณฑ์การพิจารณาผลการปฏิบัติงานเพื่อความโปร่งใสของผู้บริหารทุกหน่วยงาน ในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
๑๐. ความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม
 - ๑๐.๑ ท่านมีความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน ๑๔๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๐

๔. แนวทางการพัฒนางานต่อไป

- ๑) การพัฒนา Digital HR ให้สามารถทำงานผ่านเทคโนโลยีเพื่อลดขั้นตอนและเพิ่มประสิทธิภาพ
- ๒) ปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Work Flow) ให้สอดคล้องกับการนำ Digital HR มาใช้งาน
- ๓) พัฒนาบุคลากรทุกประเภทให้ครอบคลุม และได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึง เท่าเทียม
