

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ

กองบริหารทรัพยากรบุคคล

ประจำปีงบประมาณ 2566

จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน 169 ราย

ส่วนข้อมูลทั่วไป

สังกัด	จำนวน	Total Percent
กองส่วนกลาง	41	24.26
ศูนย์สุขภาพจิต	11	6.51
สถาบัน/โรงพยาบาล	117	69.23
รวม	169	100

ตำแหน่ง	จำนวน	Total Percent
ผู้ปฏิบัติงาน	117	69.23
หัวหน้ากลุ่มงาน	39	23.08
อื่นๆ	13	7.69
รวม	169	100

สูงสุดของผู้ให้ข้อมูล	จำนวน	Total Percent
ต่ำกว่าปริญญาตรี	13	7.69
ปริญญาตรี	113	66.86
สูงกว่าปริญญาตรี	43	25.44
รวม	169	100

เพศ	จำนวน	Total Percent
ชาย	36	21.3
หญิง	133	78.7
รวม	169	100

อายุ (ปี)	จำนวน	Total Percent
ต่ำกว่า 20 ปี	1	0.59
20-30 ปี	13	7.69
31-40 ปี	54	31.95
41-50 ปี	59	34.91
51-60 ปี	42	24.85
รวม	169	100

ส่วนภาพลักษณ์ของหน่วยงาน

ประเด็น/ด้าน	หน่วยนับ	พึงพอใจมาก [4]	พึงพอใจมากคน [3]	พึงพอใจ [2]	พึงพอใจคน [1]	สรุปพึงพอใจ [4]+[3]	สรุปไม่พึงพอใจ [2]+[1]
ภาพลักษณ์ของหน่วยงาน	ร้อยละ	47.04	48.52	3.7	0.74	95.56	4.44
1. การดำเนินงานมีความโปร่งใสตรวจสอบได้	จำนวน(คน)	85	77	6	1	162	7
	ร้อยละ	50.3	45.56	3.55	0.59	95.86	4.14
2. หน่วยงานมีความทันสมัย(ด้าน)	จำนวน(คน)	76	85	7	1	161	8

นโยบายและแผน กฤกระเบียบ ข้อมูล	ร้อยละ	44.97	50.3	4.14	0.59	95.27	4.73
3. ผลงานมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และนำไปใช้ประโยชน์ได้	จำนวน(คน)	79	83	6	1	162	7
	ร้อยละ	46.75	49.11	3.55	0.59	95.86	4.14
4. ประสิทธิภาพในการให้บริการ สะดวก รวดเร็ว ชัดเจน	จำนวน(คน)	78	83	6	2	161	8
	ร้อยละ	46.15	49.11	3.55	1.18	95.26	4.73
บุคลากรของหน่วยงาน	ร้อยละ	46.45	47.93	5.03	0.59	94.38	5.62
1. บุคลากรสภาพ เต็มใจ ใส่ใจในการ ให้บริการ	จำนวน(คน)	84	77	7	1	161	8
	ร้อยละ	49.7	45.56	4.14	0.59	95.26	4.73
2. บุคลากรมีความรอบรู้ สามารถให้ คำแนะนำที่เข้าใจง่าย ชัดเจน และ	จำนวน(คน)	73	85	10	1	158	11
	ร้อยละ	43.2	50.3	5.92	0.59	93.5	6.51

ส่วนความพึงพอใจต่อการบริการ

ประเด็น/ด้าน	หน่วยนับ	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมาก	สรุปพึงพอใจ	สรุปไม่พึงพอใจ
		[4]	[3]	[2]	[1]	[4]+[3]	[2]+[1]
งานบำเหน็จความชอบและข้อมูล การบริหารทรัพยากรบุคคล	ร้อยละ	31.55	56.89	10.67	0.89	88.44	11.56
1. การเข้าใช้งานในระบบสารสนเทศ ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล มี	จำนวน(คน)	22	46	7	0	68	7
	ร้อยละ	29.33	61.33	9.33	0	90.66	9.33
2. การดำเนินการเรื่องสิทธิประโยชน์ ของบุคลากร เช่น การจัดทำบัตร	จำนวน(คน)	24	41	8	2	65	10
	ร้อยละ	32	54.67	10.67	2.67	86.67	13.34
3. การใช้งานเว็บไซต์ของกองบริหาร ทรัพยากรบุคคล เช่น ข้อมูลข่าวสาร	จำนวน(คน)	25	41	9	0	66	9
	ร้อยละ	33.33	54.67	12	0	88	12
งานสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง	ร้อยละ	38.51	59.2	1.15	1.15	97.7	2.3
1. การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร มาดำรงตำแหน่งตรงตามความ	จำนวน(คน)	35	50	1	1	85	2
	ร้อยละ	40.23	57.47	1.15	1.15	97.7	2.3
2. การบรรจุ โอน ย้าย เลื่อนตำแหน่ง ไปปฏิบัติราชการ การจ้างบุคลากร มี	จำนวน(คน)	32	53	1	1	85	2
	ร้อยละ	36.78	60.92	1.15	1.15	97.7	2.3
งานพัฒนาทรัพยากรบุคคล	ร้อยละ	49.65	48.27	2.08	0	97.92	2.08
1. การสนับสนุนและพัฒนาความรู้ ทักษะ และสมรรถนะของบุคลากรตาม	จำนวน(คน)	47	48	1	0	95	1
	ร้อยละ	48.96	50	1.04	0	98.96	1.04
2. การให้คำปรึกษา ติดต่อกับ ประสานงาน และดำเนินการด้านการ	จำนวน(คน)	53	40	3	0	93	3
	ร้อยละ	55.21	41.67	3.13	0	96.88	3.13
3. การพัฒนาหลักสูตรและกิจกรรม ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่าง	จำนวน(คน)	43	51	2	0	94	2
	ร้อยละ	44.79	53.13	2.08	0	97.92	2.08
งานพัฒนาระบบงานและ อัตรากำลัง	ร้อยละ	46.15	51.54	2.31	0	97.69	2.31
1. การให้คำปรึกษาและการ ดำเนินการเรื่องกรอบอัตรากำลังและ	จำนวน(คน)	30	33	2	0	63	2
	ร้อยละ	46.15	50.77	3.08	0	96.92	3.08
2. การชี้แจง/ให้คำปรึกษาเรื่องแนว ทางการดำเนินงานตามตัวชี้วัด	จำนวน(คน)	30	34	1	0	64	1
	ร้อยละ	46.15	52.31	1.54	0	98.46	1.54
งานวินัยและนิติการ	ร้อยละ	47.83	51.09	1.09	0	98.91	1.09
1. การให้คำปรึกษาทางด้าน กฎหมาย/วินัย/ละเมิด/งานคดี	จำนวน(คน)	23	23	0	0	46	0
	ร้อยละ	50	50	0	0	100	0

2. การดำเนินการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน	จำนวน(คน)	21	24	1	0	45	1
	ร้อยละ	45.65	52.17	2.17	0	97.82	2.17
งานบริหารผลการปฏิบัติราชการ	ร้อยละ	57.47	38.06	4.48	0	95.53	4.48
1. คำสั่งเลื่อนเงินเดือนข้าราชการ/ค่าจ้างลูกจ้างประจำ/ค่าตอบแทน	จำนวน(คน)	39	24	4	0	63	4
	ร้อยละ	58.21	35.82	5.97	0	94.03	5.97
2. การให้คำปรึกษา ติดต่oprะสานงาน และดำเนินการเรื่องงาน	จำนวน(คน)	38	27	2	0	65	2
	ร้อยละ	56.72	40.3	2.99	0	97.02	2.99
สรุปผลความพึงพอใจต่อการบริการ : เฉลี่ยกระบวนการงาน						96	3.97

ส่วนความผูกพันและข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงบริการ

อย่างไรกับการ	จำนวน	Total Percent
ประทับใจ	162	95.86
ไม่ประทับใจ	7	4.14
รวม	169	100

ส่วนข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงบริการ

ลำดับ	เรื่องที่ชื่นชม (จำนวน 54 ความเห็น)	เรื่องที่ไม่ พอใจ (จำนวน 23 ความเห็น)	ข้อเสนอแนะ เพื่อการ ปรับปรุง (จำนวน 24 ความเห็น)	งาน บริการ	วันที่ บันทึก ข้อมูล
1	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	งาน สรรหา และ บรรจุ แต่งตั้ง งาน	30/6/256 6 09:44: 25 Friday
2	การบริการ	ไม่มี	-	งาน	27/6/256
3	บุคลากรทุก ท่านมีความรู้ ความสามารถ ในการตอบ ข้อซักถามได้ กระจ่างชัดเจน น่าเสียด สภาพ และ กระตือรือร้น ในการ ให้บริการ	-	-	งาน บำเหน็จ งาน งาน งาน งาน บริหาร ผลการ ปฏิบัติ ราชการ	20/6/256 6 10:06: 51 Tuesday
4	ทำงานรวดเร็ว	ไม่มี	ไม่มี	งาน	16/6/256
5	การบริการและ ให้คำแนะนำ	-	-	งาน บำเหน็จ	14/6/256 6 12:42:
6	ประสานงาน	ไม่มี	ไม่มี	งาน	12/6/256

	ไว/ให้ข้อมูล			งาน	6 15:37:
7	การทำงานที่เร็วติดตามได้		การติดตามเรื่องระหว่าง	งาน บำเหน็จ	10/6/256 6 09:48:
8			นำข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบแนวปฏิบัติ และแบบฟอร์มต่างๆ ขึ้นเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน	งาน บำเหน็จ งาน งาน งาน งาน บริหาร ผลการ ปฏิบัติ	1/6/2566 14:27:1 6 Thursday
9	-	ทำบัตรประจำตัวข้าราชการล่าช้ามาก	-	งาน พัฒนา ทรัพยากร	22/5/256 6 09:55: 08 Monday
10	ขึ้นชมการรายงานสถานะการส่งตัวชีวิต ทั้ง 3 ตัว และขึ้นชมน้องๆ ผู้ประสานงานตัวชีวิต ทุกคนที่ช่วยตรวจสอบตัวชีวิตให้เบื้องต้น จึงทำให้แก้ไขและส่งได้ทันกำหนดเวลา	การทำบัตรประจำตัวข้าราชการลูกจ้างประจำพนักงานราชการล่าช้ามาก	1. การทำบัตรประจำตัวฯ ควรดำเนินการให้เร็วกว่านี้ หรือควรกำหนดรอบการออกบัตร เช่น ทุกวันที่ 5 ของเดือน ต้องปรี้นบัตรประจำตัวฯ ส่งหน่วยงานต่างๆ หากหน่วยงานไหนขอทำบัตรหลังจากวันที่ 5 ของเดือนนั้น ให้รอปรี้นบัตรรอบถัดไป 2. หากมีการปรับปรุง/แก้ไขแบบฟอร์มตัวชีวิตคำรับรองขอให้กอง บค. ประชาสัมพันธ์ แจ้งและส่งฟอร์มที่แก้ไขทางไลน์กลุ่ม "ชมรม ชาว HR กรมสุขภาพจิต" ให้หน่วยงาน	งาน บำเหน็จ ความขอ บและ งาน งาน งาน งาน บริหาร ผลการ ปฏิบัติ ราชการ	19/4/256 6 14:23: 38 Wednes day
11	ประสานงานติดต่อ	-	-	งาน บำเหน็จ	3/4/2566 16:28:4
12	ตอบคำถาม	-	-	งาน	3/4/2566
13		เรื่องการรับเครื่องราชฯ จนท ไม่ใส่ใจที่จะดูแล		งาน บำเหน็จ งาน งาน	14/3/256 6 07:39: 45 Tuesday

14	ประสานงาน และขอ			งาน บริหาร	13/3/256 6 14:41:
15	-	-	การให้ ข้อเสนอแนะ/ ทางเลือก / คำแนะนำ ยังไม่ ชัดเจน ตามที่ คำถามที่ ต้องการข้อมูล / การตอบคำถาม ต้องรอเจ้าของ เรื่องเท่านั้น	งาน บำเหน็จ งาน งาน งาน งาน บริหาร ผลการ ปฏิบัติ ราชการ	13/3/256 6 09:06: 51 Monday
16	บุคลากร มี			งาน	9/3/2566
17	-	บุคลากรไม่มี ความรู้ใน งานที่ปฏิบัติ เท่าที่ควร (คือมีความ รู้ยู่บ้าง เล็กน้อย)	ควรส่งจนท.เข้า อบรมหรือศึกษา งาน ในด้านที่ ต้องรับผิดชอบ อย่างต่อเนื่อง	งาน บำเหน็จ งาน พัฒนา ระบบงาน และ อัตราค่า ล้ง	3/3/2566 15:42:5 7 Friday
18	บุคลากรนิติกร ให้คำปรึกษา	-	-	งาน วินัย	2/3/2566 10:23:4
19	เจ้าหน้าที่ใ้ บริการข้อมูลดี			งาน งาน	21/2/256 6 14:21:
20			มีความ ประทับใจ มากกว่าความ ไม่ประทับใจ บุคลากรบาง ท่านบริการด้วย ความประทับใจ บริการดีมาก ให้ คำตอบและ ข้อมูลที่ถูกต้อง งานจบได้ บุคลากรบางท่าน ไม่สามารถให้ ข้อมูลได้ งาน ค้างคา ไปต่อ ไม่ได้ อยากให้ หน่วยงานซึ่ง เป็นงานบุคคล ของกรมมีความ แม่นยำ และ	งาน บำเหน็จ งาน งาน งาน บริหาร ผลการ ปฏิบัติ ราชการ	16/2/256 6 14:51: 57 Thursday
21	เจ้าหน้าที่ ส่วนมาก เวลา	มีส่วนน้อย ที่ ไม่จำเป็นไม่		งาน งาน	16/2/256 6 14:27:

22	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยดี		ขอให้ปรับการดำเนินงานแบบเชิงรุกให้มากขึ้น มีระเบียบแนวทางปฏิบัติ และกฎหมายใหม่หลายอย่าง ให้ปรับปรุงเนื้อหาต่อวิธีการ	งานบำเหน็จความชอบและข้อมูลการบริหารงาน	16/2/256 6 14:11:34 Thursday
23	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยดี	ขอให้ปรับการดำเนินงานแบบเชิงรุกให้มากขึ้น มีระเบียบแนวทางปฏิบัติและกฎหมายใหม่หลายอย่างให้ปรับปรุงเนื้อหาต่อวิธีการทำงาน สภาพจิตใจ บุรณาการกัน กับกองอื่นๆ		งานบำเหน็จความชอบและข้อมูลการบริหารงาน พัฒนาการทรัพยากรบุคคล งานวินัยและนิติการ	16/2/256 6 14:01:53 Thursday
24	โดยเฉพาะด้านระบบจ่ายตรง (คุณ	บางงานไม่สามารถให้คำตอบได้		งานบำเหน็จความชอบ	16/2/256 6 13:11:52
25	บุคลากรมีความรู้พร้อม	ไม่มี	ไม่มี	งานพัฒนา	16/2/256 6 13:08:
26	บุคลากรบางคน (คุณมธุรส) บริการดีมาก สอบถามข้อมูลได้คำตอบ และเต็มใจให้บริการ ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง มีความรู้ในงานที่รับผิดชอบดีมาก	บุคลากรบางคน ยังคงไม่ชัดเจน สอบถามแล้วก็ให้รอ จะโทรทกลับ ก็ไม่โทรมา		งานบริหารผลการปฏิบัติราชการ	16/2/256 6 11:33:26 Thursday
27	ไม่มี	บุคลากรพูดเหมือนไม่ต้องการให้บริการ ไม่อยากถาม ไม่อยากติดต่อเลย		งานสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง	16/2/256 6 11:15:21 Thursday

28	บริการดีมาก			งาน	15/2/256
29	บุคลากรเต็มใจให้คำปรึกษา			งาน งาน งาน งาน	29/11/25 65 14:54 :11 Tuesday
30	น้องๆ ใน บค.น่ารัก ตอบข้อซักถามได้ดี	-	-	งาน บำเหน็จ งาน งาน งาน	29/11/25 65 13:08 :47 Tuesday
31			ในการขอข้อมูลจากหน่วยงานซึ่งข้อมูลส่วนใหญ่อยู่ที่ กบค.แล้ว หากสามารถทำได้อยากให้ทุกงานของ กบค.ประสานกันค่ะ เราพยายามเข้าใจท่านขอให้ท่านเข้าใจหน่วยงานด้วย ส่วนใหญ่hr หน่วยงานจะทำงานทั้งหมดที่เกี่ยวกับงาน hr	งาน บำเหน็จ ความช งาน สรรหา และ บรรจุ แต่งตั้ง งาน พัฒนา ระบบงาน และ อัตราค่า ล้ง	25/10/25 65 11:47 :26 Tuesday
32	การประสานงานรวดเร็ว มีประสิทธิภาพใช้เทคโนโลยี			งาน บำเหน็จ ความช บและ ข้อมูล งาน	25/10/25 65 10:30 :34 Tuesday
33		ทำงานล่าช้ามาก	ควรสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงาน	งาน บำเหน็จ ความช บและ ข้อมูล	18/10/25 65 16:21 :03 Tuesday
34	การให้บริการที่รวดเร็ว	การติดต่อประสานงาน	ไม่มี	งาน บำเหน็จ	17/10/25 65 11:01

		เรื่องใดเรื่องหนึ่ง ต้องติดต่อเฉพาะผู้ที่รับผิดชอบเรื่องนั้นๆ (บุคลากรกลุ่มงานเดียวกัน ควรให้ข้อมูลได้)		งาน งาน งาน งาน บริหาร ผลการ ปฏิบัติ ราชการ	:16 Monday
35			ควรแจ้งหมายเลขติดต่อแต่ละงาน แต่ละคนไว้ให้ชัดเจน เพื่อสะดวกต่อการประสานงานค่ะ	งาน บำเหน็จ งาน สรรหา และ บรรจุ แต่งตั้ง	11/10/25 65 13:38 :52 Tuesday
36	1. พี่ๆ น้อง ๆ เป็นมิตร พูดจาไพเราะ ให้คำแนะนำที่ดี 2. เยี่ยมมากค่ะ ขอชื่นชม เวลาที่มีงานด่วน ส่งมาทาง line ชมรม มาให้ก่อน เพื่อเตรียมการ	-	การแก้ไขคำสั่งต่าง ๆ ซ้ำมาก บางคนตั้งแต่ปีงบ 63 เช่น แก้ไขคำสั่ง โอนย้าย แก้ไขคำสั่งลาออก แก้ไขคำสั่งบรรจุ แก้ไขคำสั่งเลื่อนระดับ ซึ่งมีผลกระทบกับบางคนต้องจ่ายเงินคืนเป็นจำนวนมาก แต่ก็เข้าใจหัวอก HR ด้วยกัน เพราะต้องแก้ไขหลายๆ หน่วย น้องๆ ที่กรมก็เหนื่อยล้ากัน	งาน บำเหน็จ ความขอ ข้อมู ลการ บริหาร ทรัพยากร งาน สรรหา และ บรรจุ งาน งาน บริหาร ผลการ ปฏิบัติ ราชการ	10/10/25 65 17:20 :04 Monday
37	สอบถามแล้วได้รับคำตอบ			งาน พัฒนา	10/10/25 65 16:17
38	ติดตามเรื่องที่เป็นประโยชน์			งาน งาน	7/10/256 5 14:55:
39	ขอบคุณ			งาน	6/10/256
40	บุคลากรมีความรู้ความสามารถ			งาน บำเหน็จ งาน งาน งาน	4/10/256 5 14:07: 14 Tuesday

41		ไม่ควรให้คนที่ไม่เกี่ยวข้องอยู่ในกลุ่มไลน์ ชมรม ชาว HR กรมสุขภาพจิต เพราะอาจจะเกิดปัญหาเหมือนที่เคยผ่านมา tu		งาน งาน บำเหน็จ ความชอบและ ข้อมูล การบริหาร ทรัพยากร กร งาน สรรหา และ บรรจุ งาน พัฒนา ทรัพยากร กร งาน พัฒนา ระบบงาน และ อัตราค่า งาน บริหาร ผลการ ปฏิบัติ ราชการ	3/10/256 5 13:40: 19 Monday
----	--	--	--	---	--------------------------------------