

ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่

การสำรวจความพึงพอใจของส่วนราชการต่อการดำเนินงานด้านบริหารทรัพยากรบุคคล ของจังหวัดเชียงใหม่ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จากผู้ตอบแบบสำรวจ ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการประจำจังหวัดเชียงใหม่ ที่เป็นผู้เกี่ยวข้องในการเสนอเรื่อง การติดต่อประสานงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ผลการสำรวจโดยเปรียบเทียบ ปี ๒๕๖๒ และปี ๒๕๖๑ และข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงในประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ
- ความพึงพอใจการให้บริการ
- ความไม่พึงพอใจการให้บริการ
- ข้อเสนอแนะ

ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่

• ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสำรวจ

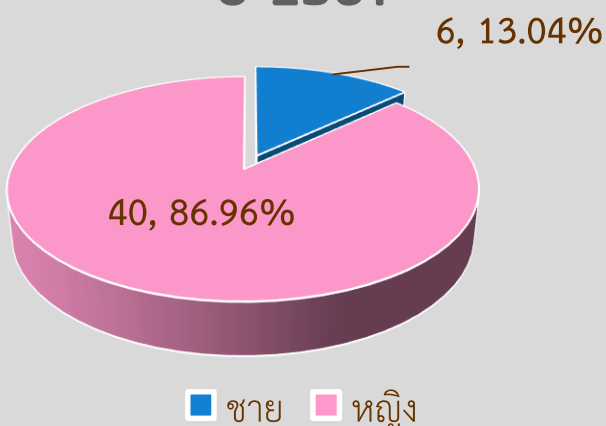
การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปี 2562 กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคลได้สำรวจจากกลุ่มผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้นกว่าปี 2561

จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ

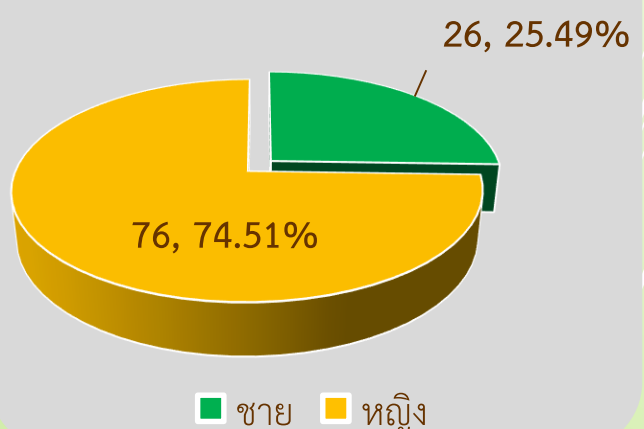


เพศ

ปี 2561



ปี 2562



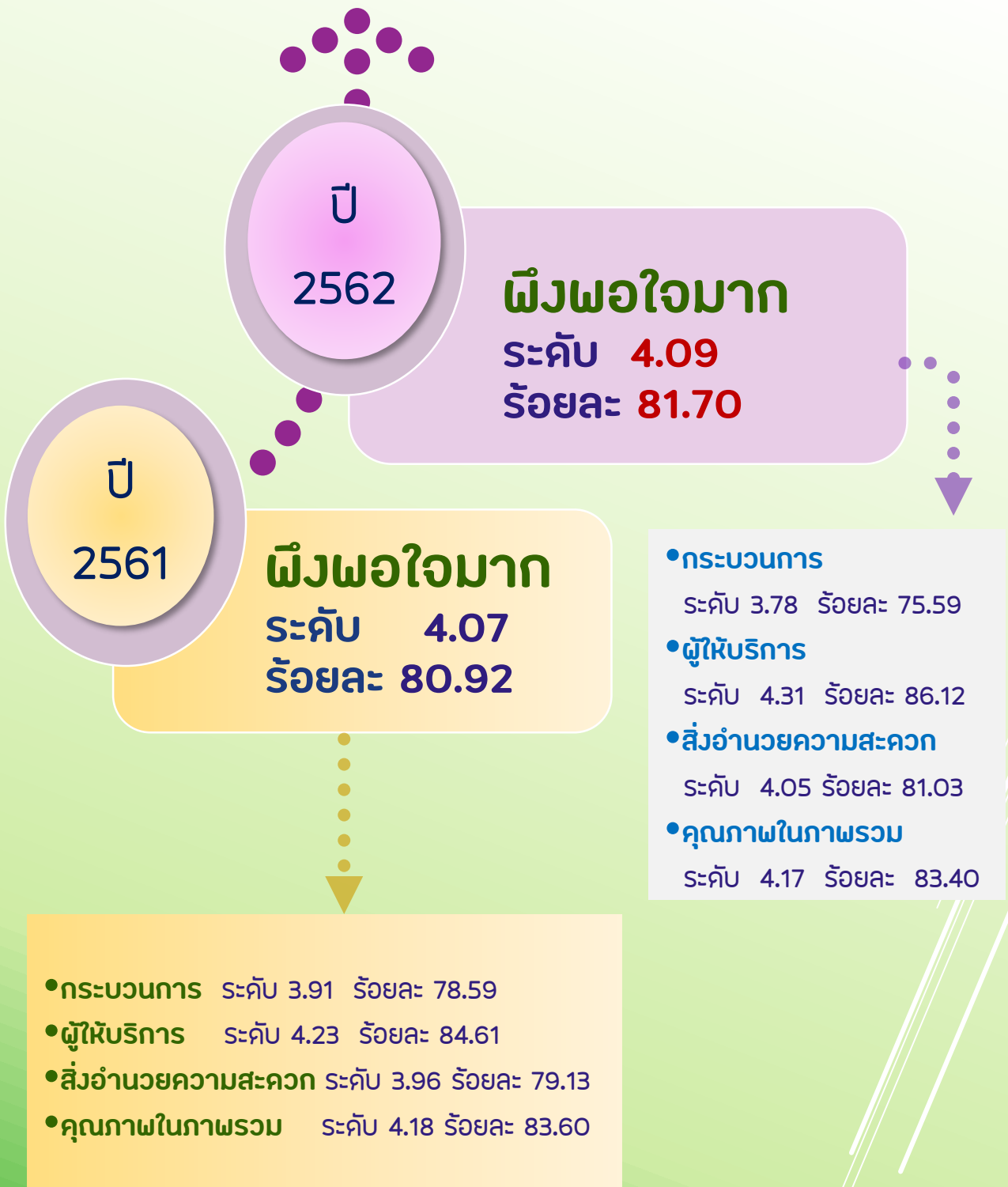
ปี 2562 มีสัดส่วนผู้ตอบแบบสำรวจเป็นเพศชายเพิ่มขึ้นจากปี 2561 ร้อยละ 12.45 โดยในจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ 102 คน จำแนกได้ ดังนี้

ข้าราชการ	76 คน	ร้อยละ 74.51
ลูกจ้างประจำ	12 คน	ร้อยละ 11.76
พนักงานราชการ	3 คน	ร้อยละ 2.94
จ้างเหมาบริการ	11 คน	ร้อยละ 10.78

ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่

• ความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวม



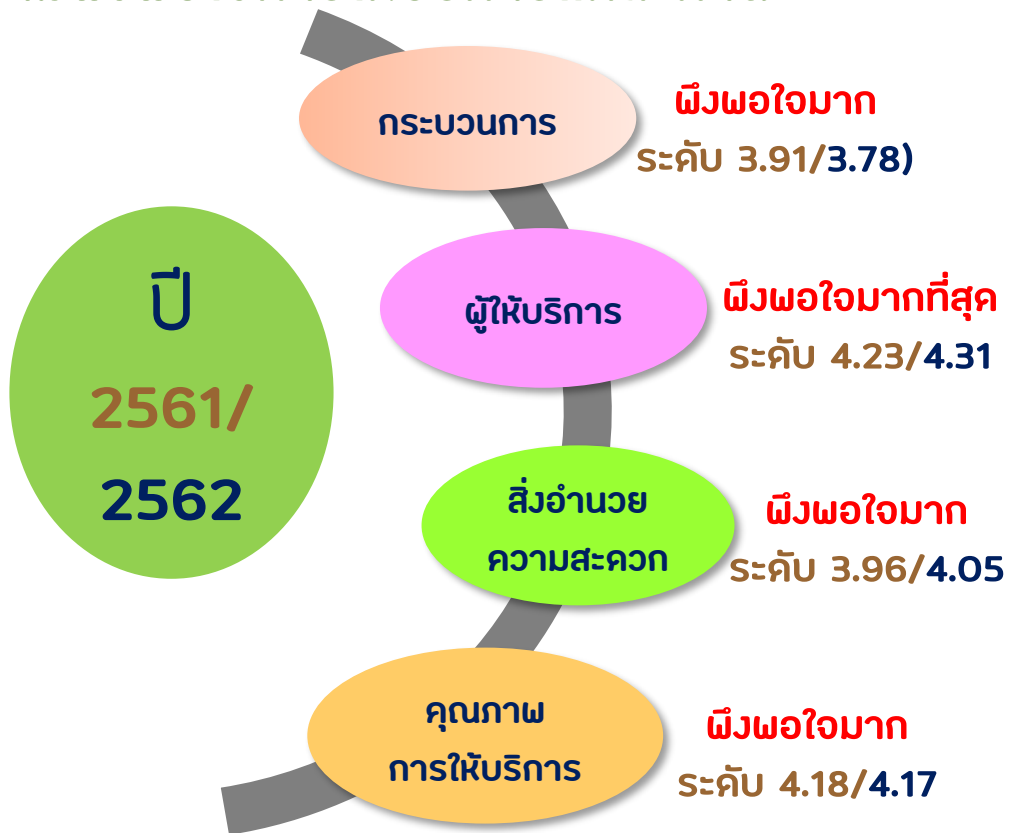
ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่ ปี 2562 มีระดับความพึงพอใจในภาพรวม **สูงกว่า** ปี 2561

ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

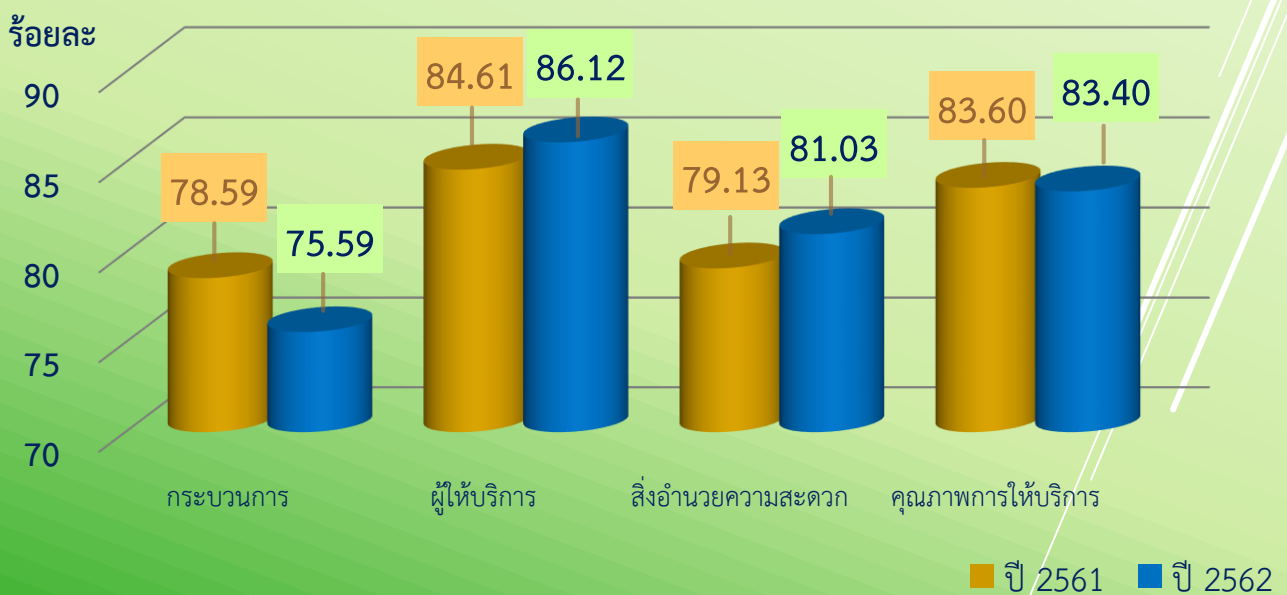
กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่

• ความพึงพอใจการให้บริการแต่ละด้าน

• ระดับความพึงพอใจการให้บริการแต่ละด้าน



• ร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการแต่ละด้าน



ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ปี 2562 และปี 2561 ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในด้านผู้ให้บริการในระดับมากที่สุด

ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่

• ความไม่พึงพอใจ

ปี

2562

• ความไม่พึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ระยะเวลาในการนำเสนอเพิ่มบางเรื่องล่าช้า
- การแก้ไขเพิ่มเสนอบางเรื่อง มีการแก้ไขหลายครั้ง

ข้อเสนอแนวทางการปรับปรุง

- การเสนอเพิ่มให้มีความรวดเร็วกว่าเดิม
- ควรจัดทำมาตรฐานระยะเวลาดำเนินการให้บริการ
- ควรตรวจสอบ แก้ไขเพิ่มในครั้งเดียวให้เสร็จ

ปี

2561

• ความไม่พึงพอใจด้านกระบวนการฯ

- แพ้เสนอบางเรื่องใช้เวลานาน มีความล่าช้า

การปรับปรุง

- (1) ประสานงานเป็นการภายในกับเจ้าของเรื่องแต่ละส่วนราชการ ให้เร่งดำเนินการเมื่อมีการแก้ไขเพิ่มงาน
- (2) เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล ตรวจสอบเพิ่มงาน และพิจารณาให้รอบคอบ ครบถ้วน ก่อนส่งปรับปรุงให้แล้วเสร็จในครั้งเดียว

ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่

• ข้อเสนอแนะ

- ควรมีการแนะนำเกี่ยวกับการแก้ไขแฟ้มงาน ให้ชัดเจน เพื่อให้การดำเนินการในครั้งต่อไป เป็นแนวทางเดียวกัน
- ควรมีการประชุมชี้แจงกระบวนการปฏิบัติงานให้เป็นไปในแนวเดียวกัน ปฏิบัติเหมือนกัน ตามแนวนโยบาย เกี่ยวกับการพิจารณาแฟ้มงานของผู้บริหาร
- ควรกำหนดมาตรฐานระยะเวลาในการตรวจสอบ กลั่นกรองแฟ้มงาน เพื่อให้การนำเสนอแฟ้มงานมีความ ชัดเจน และส่วนราชการที่เสนอเรื่องสามารถดำเนินการในส่วน ที่เกี่ยวข้องต่อไปได้ในเวลาที่เหมาะสม

หมายเหตุ :

กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล นำข้อเสนอแนะ

ไปปรับปรุงกระบวนการงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563