

ผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขับเคลื่อน

ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานคุณธรรมและความโปร่งใส (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (รอบ ๕ เดือนแรก)

หน่วยงาน กองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย

๑. ผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๑.๑ กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายในหน่วยงาน

บุคลากรของกองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัยที่มีอายุงาน ๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๒๙ คน จากการประเมินระดับการรับรู้การดำเนินงานคุณธรรมและความโปร่งใสของบุคลากรต่อหน่วยงานประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อนำเสนอข้อเสนอแนะมาประกอบการวิเคราะห์ความต้องการหรือความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำไปปรับปรุง พัฒนา กำหนดมาตรการกลไกการดำเนินงานที่ตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรกองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย ดังนี้

๑. สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน
๒. การสื่อสารที่ชัดเจน ทัวถึง และต่อเนื่อง
๓. สร้างการรับรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องแก่บุคลากรทุกคน

๑.๒ กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายนอกหน่วยงาน

ผู้มารับบริการ หมายถึง ผู้รับการตรวจวิเคราะห์และทดสอบคุณภาพน้ำบริโภค และชุดทดสอบภาคสนามอย่างง่าย โดยการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จากการสำรวจผู้รับบริการของกองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มาจากหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ ๕๓.๒) สำหรับเหตุผลของการเลือกใช้บริการของกองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย เพราะความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน (ร้อยละ ๖๘.๘) รองลงมาคือ คุณภาพการให้บริการ (ร้อยละ ๕๘.๔) และความเป็นส่วนราชการ/ราคาค่าบริการ (ร้อยละ ๕๑.๙) สำหรับช่องทางการติดต่อกองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย ส่วนใหญ่ติดต่อทางโทรศัพท์ (ร้อยละ ๖๖.๒), ติดต่อผ่านไลน์ “กองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย” (ร้อยละ ๔๒.๙) และเดินทางมาติดต่อเจ้าหน้าที่กองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัย (ร้อยละ ๓๗.๗) ซึ่งการรับบริการส่วนใหญ่ผู้รับบริการมาใช้บริการการตรวจวิเคราะห์และทดสอบคุณภาพน้ำบริโภค (ร้อยละ ๘๔.๔), การตรวจวิเคราะห์และทดสอบคุณภาพน้ำเสีย (ร้อยละ ๕๗.๑) และซื้อชุดทดสอบภาคสนามอย่างง่าย test kit (ร้อยละ ๓๑.๒) โดยผลการประเมินมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของกองห้องปฏิบัติการสาธารณสุขกรมอนามัยอยู่ในระดับมาก และมีความคาดหวัง ในเรื่องความรวดเร็วของการให้บริการการรายงานผลการทดสอบที่รวดเร็วยิ่งขึ้น และการเพิ่มช่องทางการติดต่อ เช่น ใช้อีเมลล์ ไลน์ แทนการส่งแฟกซ์