



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานและเครือข่าย สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก โทร.๑๒๕
ที่ สร ๐๔๑๙.๕/๒๙๐ วันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลรายงานการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ รอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๗

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก

ตามที่กลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานและเครือข่าย ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รวบรวมและจัดทำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามข้อกำหนดของมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) เรื่อง การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ฉบับที่ ๗ ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก นั้น

กลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานและเครือข่าย ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗ ขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ รอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ดังนี้

๑. หน่วยงานสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจผู้รับบริการฯ ได้ จำนวนทั้งสิ้น ๖ ประเด็น ดังนี้

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ภาพรวมผลการประเมินความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย (x̄)	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑. การจัดทำผลิตภัณฑ์ตามมาตรฐานและนำไปใช้ประโยชน์			
๑.๑ กลุ่มบริหารงานทั่วไป	๓.๕๘	๐.๕๓	มากที่สุด
๑.๒ กลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานและเครือข่าย	๓.๕๘	๐.๕๓	มากที่สุด
๑.๓ กลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค	๓.๙๔	๐.๓๔	มากที่สุด
๑.๔ กลุ่มพัฒนานวัตกรรมและวิจัย	๔.๔๗	๐.๕๖	มาก
๒. การจัดอบรม/ ประชุม/ สัมมนา/ ศึกษาดูงาน			
๒.๑ หน่วยงานเครือข่ายภายนอกต่างๆ	๔.๗๔	๐.๔๙	มากที่สุด
๒.๒ หน่วยงานเครือข่ายภายในองค์กร	๔.๗๒	๐.๔๙	มากที่สุด
๓. การจัดการองค์ประชาสัมพันธ์	๔.๒๖	๐.๖๙	มาก
๔. การสนับสนุนเอกสารวิชาการ/คู่มือ/สื่อ/สิ่งสนับสนุน	๔.๑๖	๐.๙๙	มาก
๕. การนิเทศ/การติดตาม/การประเมินมาตรฐาน	๔.๖๔	๐.๕๐	มากที่สุด
๖. งานบริการประชาชน			
๖.๑ งานบริการประชาชน (ตรวจวินิจฉัย/รักษาโรคของมาลาเรียคลินิก และงานบริการสำรวจลูกน้ำยุงลาย) ของ ศตม.๒.๑-๒.๓	๔.๕๗	๐.๖๐	มากที่สุด
๖.๒ งานบริการกลุ่ม/ศูนย์			
๑) กลุ่มบริหารทั่วไป	๔.๑๘	๐.๘๕	มาก
๒) กลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ฯ	๔.๕๒	๐.๖๐	มากที่สุด
๓) กลุ่มพัฒนาองค์กร			
- การให้บริการกลุ่มพัฒนาองค์กร	๔.๓๔	๐.๗๑	มาก
- การใช้งานโปรแกรมติดตามการประเมินผลการมีส่วนร่วมของบุคลากร (Event You Do ODP ๒)	๔.๕๑	๐.๖๐	มากที่สุด
๔) กลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานและเครือข่าย	๔.๕๖	๐.๖๙	มากที่สุด
๕) กลุ่มพัฒนานวัตกรรมและวิจัย	๔.๓๖	๐.๗๐	มาก

๒. การประเมินความพึงพอใจที่ไม่สามารถรวบรวมได้ จำนวน ๓ ประเด็น ได้แก่ ๑) การประเมินความพึงพอใจต่อรายงานเฝ้าระวัง ทางระบาดวิทยา (วารสารประจำปี) ๒) การประเมินความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมภายในองค์กร และ ๓) การประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานสอบสวนการระบาดวิทยา

๓. ข้อเสนอแนะภาพรวมของการประเมินความพึงพอใจฯ ในปีถัดไป

๓.๑ กลุ่มยุทธศาสตร์ฯ สื่อสารและทำความเข้าใจให้กลุ่ม/ศูนย์ เรื่องแนวทางการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ตามข้อกำหนดของมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) และเพิ่มความถี่ในการประชาสัมพันธ์การเก็บรวบรวมประเด็นความพึงพอใจกลุ่มเป้าหมายที่เป็นเครือข่าย/ผู้รับบริการ

๓.๒ กลุ่มยุทธศาสตร์ฯ เสนอผลการประเมินตามประเด็นต่างๆ ให้ผู้บริหาร คณะกรรมการ PMQA หมวด ๓ และ กลุ่ม/ศูนย์ พิจารณา ปรับกระบวนการทำงานที่จะเป็นประโยชน์สำหรับเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก รายละเอียดปรากฏตามเอกสาร หรือ QR Code ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาแจ้งเวียนกลุ่ม/ศูนย์ ต่อไป

นางสาวแสงเทียน พันมา

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

๑๙ ก.ย. ๖๗



สรุปผลรายงานความพึงพอใจผู้รับบริการ
รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

นางสาวพรสุรางค์ ราชภักดี

๒๐ ก.ย. ๖๗

๒๐ ก.ย. ๖๗

(นางสาวพรสุรางค์ ราชภักดี)

นักวิชาการสาธารณสุขเชี่ยวชาญ รักษาการแทน
ผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก

รายงานการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก

บทสรุปผู้บริหาร

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก กำหนดให้ทุกหน่วยงานภายใต้สังกัดดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับการสนับสนุนการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ฉบับที่ ๗ (ลงวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๔) โดยจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจตามประเด็นที่เป็นภารกิจหลักและสนับสนุนของหน่วยงาน และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับบริการของหน่วยงานตามแบบฟอร์มที่กำหนด และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ เสนอผู้บริหารทราบ และนำเสนอให้กลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานและเครือข่าย เป็นผู้สรุปภาพรวมของหน่วยงาน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ในรอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ เก็บข้อมูลระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗ พบว่า หน่วยงานสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลการประเมินความพึงพอใจได้ จำนวน ๖ ประเด็น ดังนี้

๑. ประเด็นการให้บริการที่ มี SOP เฉพาะเรื่องของหน่วยงานควบคุมกำกับ จำนวน ๓ ประเด็น ได้แก่

๑.๑ การประเมินความพึงพอใจและการนำไปใช้ประโยชน์ของผลิตภัณฑ์

๑) กลุ่มบริหารทั่วไป

- ชื่อผลิตภัณฑ์ โปรแกรมแจ้งสถานะการเบิกจ่ายเงินราชการ สคร.๒ พิษณุโลก : Tracking Finance)
- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการใช้ประโยชน์ฯ ภาพรวม ๓.๕๘ (S.D. =๐.๕๓) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ข้อเสนอแนะ คือ ควรปรับเวลาการยื่นเงินก่อนล่วงหน้า ๓ วัน ลดลงเหลือ ๑-๒ วันระบบเดือน

ต้องมีพิมพ์เพิ่มว่า ขาดอะไร/แก้ไขอะไรในชุดเบิก และควรยกเลิกแบบฟอร์ม check list เพื่อลดความซ้ำซ้อน

๒) กลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานและเครือข่าย

- ชื่อผลิตภัณฑ์ Project Budget Accounting Database : PBAD ฐานข้อมูลบัญชีงบประมาณโครงการ
- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการใช้ประโยชน์ฯ ภาพรวม ๓.๕๘ (S.D.=๐.๕๓) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ข้อเสนอแนะ คือ ควรเปิดเผยงบเงินบำรุงเพื่อความโปร่งใส ตรวจสอบได้

๓) กลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค

- ชื่อผลิตภัณฑ์ โปรแกรมบริหารจัดการคลังวัสดุวิทยาศาสตร์ กลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค “Laboratory Stock”

- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อโปรแกรมฯ ภาพรวม ๓.๙๔ (S.D.=๐.๓๔) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ข้อเสนอแนะ คือ หลังจากกดยืนยันรายการที่ขอเบิก ควรมีช่องทางให้สามารถเข้าไปตรวจสอบรายการที่ขอเบิกได้อีกครั้ง

๔) กลุ่มพัฒนานวัตกรรมและวิจัย

- ชื่อผลิตภัณฑ์ วารสารวิชาการป้องกันควบคุมโรค สคร.๒ พิษณุโลก ปีงบประมาณ ๒๕๖๗
- ค่าเฉลี่ยภาพรวม ๔.๔๗ (S.D.=๐.๕๖) ระดับความพึงพอใจมาก
- ข้อเสนอแนะ คือ ไม่มี

๑.๒ การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดอบรม/ประชุม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน

- ค่าเฉลี่ยภาพรวม (เครือข่ายภายนอกและภายใน) ๔.๗๓ (S.D.=๐.๔๙) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

โดยจำแนกผลการประเมินความพึงพอใจแยกเป็นกลุ่มผู้รับบริการจากเครือข่ายภายนอกต่างๆ ค่าเฉลี่ยภาพรวม ๔.๗๔ (S.D.=๐.๔๙) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด และกลุ่มผู้รับบริการ ภายใน สคร.๒ พิษณุโลก ค่าเฉลี่ยภาพรวม ๔.๗๒ (S.D.=๐.๔๙) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

- ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามภายนอก สคร.๒ จังหวัดพิษณุโลก คือ

ด้านหลักสูตร/รูปแบบการจัด

๑. ผู้รับผิดชอบงานของแต่ละ รพ.สต.ลงพื้นที่แลกเปลี่ยนในรพ.สต.ต่างอำเภอ/จัดอบรมเป็นภาพอำเภอ
๒. ควรเพิ่มระยะเวลาการอบรม/ประชุม เพื่อให้ได้รับเนื้อหาครบถ้วน เน้นกระชับเวลา รวมทั้งดำเนินการในลักษณะ onsite /กิจกรรมกลุ่ม/มีกิจกรรมสนทนากลุ่ม /การจัดบูธ นำเสนอ เพื่อความน่าสนใจ และอัปเดตเอกสารการสอนล่วงหน้า เพื่อให้สามารถเตรียมสำหรับเข้าประชุม/อบรม
๓. ควรจัดประชุม/อบรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือพัฒนาศักยภาพทุกปี เพื่อที่จะได้นำความรู้ไปปรับใช้ในงาน อาทิ โรคที่มีการระบาดหรือแนวโน้มการระบาด/งานวิชาการโรคอุบัติใหม่/อุบัติซ้ำ ให้ครอบคลุมทุกโรค, การแก้ไขปัญหา TB ร่วมกันทุกภาคส่วน, องค์ความรู้ แนวทางวัคซีนใหม่ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลง และนโยบายต่างๆ ที่เน้น
๔. การบูรณาการกับภาคเอกชน
๕. รวบรวมข้อจำกัด เพื่อหาทางออกของสถานการณ์ร่วมกัน และนำปัญหาเสนอต่อผู้ที่มีอำนาจในการเปลี่ยนแปลงเชิงนโยบาย หรือแหล่งสนับสนุน
๖. อบรมสร้างแกนนำปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ทุกอำเภอใช้หลักสูตรกลางไปประยุกต์ใช้

ด้านกลุ่มเป้าหมาย

๑. ควรเพิ่มจำนวนกลุ่มเป้าหมายให้ครบทุก รพ. เพื่อแลกเปลี่ยนแนวทางการพัฒนา NCD
๒. ควรเพิ่มกลุ่มเป้าหมาย เช่น แพทย์ และพยาบาล ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับวัณโรค
๓. ไม่จำกัดคนเข้าร่วมประชุม เพื่อให้พื้นที่มาเรียนรู้ด้วยกัน และแยกกลุ่มขนาดโรงพยาบาล (เล็ก-กลาง-ใหญ่)

ด้านสถานที่

๑. เปลี่ยนสถานที่จัดประชุม/อบรม (จัดนอกสถานที่หรือต่างจังหวัด) และเช็คความพร้อมของสถานที่
๒. คนที่มาจากอำเภอเดียวกัน ควรจัดห้องพักเดียวกัน ไม่ควรคลุกกับอำเภออื่น

ด้านอื่นๆ

๑. ปรับปรุง เรื่อง ยานพาหนะรับ-ส่ง และการส่งหนังสือราชการ
๒. จัดทำแผนแล้วส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓. เขตสุขภาพที่ ๒ สนับสนุนงบประมาณในการจัดประชุม
๔. แนวทางการทำงานที่ถูกต้องตามระเบียบ ชัดเจน
๕. มีผู้รับผิดชอบหลักในการตอบปัญหาและแนะนำวิธีการแก้ไขปัญหา

- ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามภายใน สคร.๒ จังหวัดพิษณุโลก คือ

ด้านหลักสูตร/รูปแบบการจัด

๑. ให้ความรู้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่และตัวอย่างการกระทำผิด
๒. เพิ่มกิจกรรมนันทนาการ/กิจกรรมเชื่อมสัมพันธ์ เน้นการฝึกปฏิบัติให้มากขึ้น /focus group เพิ่มตัวอย่างหรือกรณีศึกษา และการมองปัญหารอบด้านเพื่อหาแนวทางพัฒนางานที่หลากหลาย รวมถึงลงพื้นที่ศึกษาดูงาน ต้นแบบที่ดำเนินงานได้ดี เป็น best practice ให้เห็นภาพชัดเจน
๓. จัดอบรมพัฒนาเจ้าหน้าที่ทุกปี เช่น การจัดให้เจ้าหน้าที่ที่มีอายุงาน ๓, ๕, ๑๐ ปี ได้ทบทวนความรู้ และควรจัดกิจกรรมให้บุคลากร (เก่าและใหม่) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้รู้จักกันมากยิ่งขึ้น
๔. เพิ่มระยะเวลาในการอบรมอย่างน้อย ๔-๕ วัน
๕. ควรเปลี่ยนทีมวิทยากรจากหน่วยงานอื่นบ้าง
๖. อยากให้มีการแนบไฟล์หรือซีพียูข้อมูลเนื้อหาการสอนให้แก่ผู้เข้ารับการอบรมด้วย
๗. มีรางวัลในการมีส่วนร่วมอบรม/ประชุม/ร่วมทำกิจกรรม
๘. วิทยากรควรยกตัวอย่างที่ใกล้เคียงกับบริบทของหน่วยงาน เพื่อให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น

๙. อยากให้มีการกำกับติดตามอย่างต่อเนื่อง

๑๐. มีผู้เชี่ยวชาญ มาให้ข้อเสนอแนะ ตอนนำเสนอผลงานวิชาการ เพื่อจะได้แนวทางการปรับปรุงงาน
ด้านอาหารและสถานที่

๑. สนับสนุนการใช้อาหารเพื่อสุขภาพ

๒. ควรเลือกใช้สถานที่จัดประชุม/อบรมที่มีระยะเดินทางไม่ไกลมาก และการเดินทางสะดวก

๓. อยากให้มีเต็นท์ตรงจุดประกวดและรดน้ำดำหัวเพิ่มเติม เนื่องจากอากาศร้อน

ด้านอื่นๆ

๑. ผู้บริหารควรมีส่วนร่วมในการสนับสนุนของรางวัลหรือเงินส่วนต่าง ๑๐% ในการจัดซื้อของ
เพื่อมาสนับสนุนของรางวัลใหญ่ และเพิ่มของขวัญกองกลางให้มากขึ้น

๒. สร้าง Drive เก็บภาพกิจกรรม

๓. การแบ่งหน้าที่รับผิดชอบงานในคำสั่ง ควรแยกเป็นด้านๆ เพราะทำคำสั่งรวม ผู้ที่เป็นกรรมการ/
คณะทำงาน อาจไม่รู้หน้าที่ของตนเอง จึงไม่ค่อยช่วยงาน อาจขอความร่วมมือกลุ่มอื่นๆ ให้ช่วยเหลืองานมากขึ้น

๔. ประทับใจกิจกรรมการใส่บาตรร่วมกันของเจ้าหน้าที่ และสนับสนุนให้มีการจัดทุกๆ ปี

๑.๓ การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดณรงค์ประชาสัมพันธ์

- ค่าเฉลี่ยภาพรวม ๔.๒๖ (S.D.=๐.๖๙) ระดับความพึงพอใจมาก

- ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม คือ

๑. ควรมีการศึกษาดูงานต่างจังหวัด

๒. สถานที่ต้องเหมาะสมกับคน

๓. ขอให้มีการรณรงค์ดีดัวคขึ้น หมา แมว และให้ความรู้โรคพิษสุนัขบ้ากับประชาชน

๒. ประเด็นการให้บริการที่ ไม่มี SOP เฉพาะเรื่องของหน่วยงานควบคุมกำกับ จำนวน ๓ ประเด็น ได้แก่

๒.๑ การประเมินความพึงพอใจต่อการสนับสนุนเอกสารวิชาการ/คู่มือ/สื่อ/สิ่งสนับสนุน

- ค่าเฉลี่ยภาพรวม ๔.๑๖ (S.D.=๐.๙๙) ระดับความพึงพอใจมาก

- ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุงหรือสนับสนุน ได้แก่

๑. สร้างความรู้ในกลุ่มผู้นำชุมชนให้เห็นความสำคัญและช่วยกันป้องกันควบคุมโรคมากยิ่งขึ้น

๒. สนับสนุนสื่อวิชาการ/เอกสารความรู้และ สิ่งสนับสนุนอื่นๆ ในการป้องกันควบคุมโรคอย่างต่อเนื่อง
และควรมาก่อนหรือช่วงที่พบการระบาดของโรค หรือตัวชี้วัดที่จะดำเนินการ ไม่ใช่ดำเนินการไปแล้ว สื่อคู่มือมาทีหลัง

๓. ถ่ายทอดองค์ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ใหม่ และสนับสนุนวิทยากรในการบรรยายให้ความรู้

๔. อยากให้มีงบประมาณสนับสนุน

๒.๒ การประเมินความพึงพอใจต่อการนิเทศ/ติดตาม/ประเมินมาตรฐาน

- ค่าเฉลี่ยภาพรวม ๔.๖๔ (S.D.=๐.๕๐) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

- ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุงหรือสนับสนุน ได้แก่

๑. จัดอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากร ให้กับบุคลากรเก่าและใหม่ อย่างต่อเนื่อง/มีการทำ workshop
และการจัดงานวิชาการระดับเขต

๒. สนับสนุนทีมวิทยากรด้านการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรค ห่วงข้อความรู้หรือทักษะที่อยาก
ได้รับ เช่น การฝึกทักษะการพ่นยา การผสมและการพ่นยา, การใช้เครื่องมืออาชีวสุขศาสตร์ ค่ามาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม
ที่เหมาะสม รวมถึงการบอกเล่าเทคนิคและประสบการณ์การทำงานในการควบคุมโรคของผู้เชี่ยวชาญต่างๆ

๓. เป็นที่ปรึกษาหลักในงาน มีช่องทางที่สามารถปรึกษาได้ง่าย

๔. ติดตามการดำเนินงานเป็นประจำสม่ำเสมอ/ตรวจเยี่ยมเครือข่าย ทุก รพ.รัฐ / เอกชน

๕. มีแหล่งข่าวประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน สะดวก เข้าถึงง่าย ให้กับหน่วยงานเอกชน

๖. การเข้าถึงข้อมูลของ รพ.สต./เทศบาล/อบต./อบจ.
๗. เพิ่มงบประมาณสนับสนุนการจัดประชุม อาหารเบรก อาหารกลางวัน
๘. เกณฑ์บางข้อน่าจะใช้ประเมิน สสจ.มากกว่า รพ. เช่นตัวชี้วัดระดับจังหวัด
๙. เป็นตัวแทนรวบรวมปัญหาอุปสรรค ข้อคิดเห็นต่างๆ จากพื้นที่ส่งเข้าส่วนกลาง
๑๐. สนับสนุนสื่อให้ความรู้ สร้างเสริมทักษะให้กับนักเรียน

๒.๓ การประเมินความพึงพอใจต่องานผู้รับบริการ/ประชาชน

๒.๓.๑ งานบริการตรวจวินิจฉัย/รักษาโรคมะเร็ง และงานบริการสำรวจลูกน้ำยุงลาย รวมทั้ง ๓ ศตม. ภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ (S.D.=๐.๖๐) เมื่อแบ่งเป็น ๒ งานบริการ พบว่า

๑. งานบริการสำรวจลูกน้ำยุงลาย ภาพรวม ๓ ศตม. ค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ (S.D.=๐.๕๗) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ต้องการให้ปรับปรุงหรือสนับสนุน คือ ๑) สนับสนุนอุปกรณ์ในการสำรวจ/ความเพียงพอและความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ๒) ประชาสัมพันธ์การให้บริการ/การแจกเวชภัณฑ์ในการป้องกันตัวเอง ๓) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการป้องกันควบคุมโรคไข้เลือดออก และ ๔) เพิ่มความถี่ของการออกสำรวจ พร้อมแจ้งผลสำรวจกลับมายังผู้รับบริการและมีการติดตามผล

๒. งานตรวจวินิจฉัย/รักษาโรคมะเร็ง ภาพรวม ๓ ศตม. ค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ (S.D.=๐.๖๑) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ต้องการให้ปรับปรุงหรือสนับสนุน คือ การรักษามาตรฐานการให้บริการ ความทันสมัยของอุปกรณ์ต่างๆ และให้บริการตรวจโรคไข้เลือดออก และโรคอื่นๆ ได้ด้วย

๒.๓.๒ กลุ่ม/ศูนย์ ประเมินความพึงพอใจ ผู้รับบริการภายในสำนักงานฯ ที่มีต่อการให้บริการ ดังนี้

๑. กลุ่มบริหารทั่วไป

- ค่าเฉลี่ยภาพรวม ๔.๑๘ (S.D.=๐.๘๕) ระดับความพึงพอใจมาก

๒. กลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค

- ค่าเฉลี่ยภาพรวม ๔.๕๒ (S.D.=๐.๖๐) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๓. กลุ่มพัฒนาองค์กร

๓.๑ การประเมินการให้บริการกลุ่มพัฒนาองค์กร

- ค่าเฉลี่ยภาพรวม ๔.๓๔ (S.D.=๐.๗๑) ระดับความพึงพอใจมาก

๓.๒ การใช้งานโปรแกรมติดตามการประเมินผลการมีส่วนร่วมของบุคลากร (Event You Do ODPC ๒)

- ค่าเฉลี่ยภาพรวม ๔.๕๑ (S.D.=๐.๖๐) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๔. กลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานและเครือข่าย

- ค่าเฉลี่ยภาพรวม ๔.๕๖ (S.D.=๐.๖๙) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๕. กลุ่มพัฒนานวัตกรรมและวิจัย

- ค่าเฉลี่ยภาพรวมค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ (S.D. = ๐.๗๐) ระดับความพึงพอใจมาก

๓. การประเมินความพึงพอใจที่ไม่สามารถรวบรวมได้ จำนวน ๓ ประเด็น ดังนี้

๓.๑ การประเมินความพึงพอใจต่อรายงานเฝ้าระวัง ทางระบาดวิทยา (วารสารประจำปี)

- รอบการรายงานความพึงพอใจผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ต้องประเมินความพึงพอใจต่อรายงานเฝ้าระวังทางระบาดวิทยา (วารสารประจำปี ๒๕๖๖) ซึ่งอยู่ระหว่างจัดทำวารสาร และ ยังไม่มีการประเมินความพึงพอใจ

๓.๒ การประเมินความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมภายในองค์กร

- ไม่มีการประเมินความพึงพอใจโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจต่อการจัดฝึกอบรมภายในองค์กร เนื่องจากใช้ฟอร์มการประเมินความพึงพอใจรูปแบบเดียวกับการจัดอบรม/ประชุม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน

๓.๓ การประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานสอบสวนการระบาดวิทยา

- ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ได้ดำเนินการยกเลิกมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) การประเมินความพึงพอใจ เนื่องจากประเด็นการประเมินความพึงพอใจนี้ ค่อนข้างเปราะบาง และจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามน้อย

ความสำคัญ

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก กำหนดให้ทุกหน่วยงานภายใต้สังกัดดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการสนับสนุนหรือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน จำนวน ๙ ประเด็น โดยมีประเด็นการให้บริการที่มี SOP เฉพาะเรื่องของหน่วยงานควบคุมกำกับ จำนวน ๖ ประเด็น และประเด็นการให้บริการที่ไม่มี SOP ของหน่วยงานควบคุมกำกับ จำนวน ๓ ประเด็น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินและวัดความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน และนำผลที่ได้จากการรวบรวมมากำหนดแนวทางการให้บริการ หรือนำมาปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขต

มาตรฐานปฏิบัติงานนี้ ให้ทุกกลุ่ม/ศูนย์ ถือปฏิบัติ ครอบคลุมตั้งแต่การระบุผู้รับผิดชอบแผนงาน/โครงการ การกำหนดวิธีการรวบรวมข้อมูล ประเมินและวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์หาสาเหตุ กำหนดมาตรการ และดำเนินการแก้ไข/ป้องกัน ปรับปรุง และติดตามผลการดำเนินงาน ต่อไปนี้

๑.๑ ประเด็นการให้บริการที่มี SOP เฉพาะเรื่องของหน่วยงานควบคุมกำกับ ประกอบด้วย

- ๑.๑.๑ การประเมินความพึงพอใจรายงานเฝ้าระวัง ป้องกันโรค และภัยสุขภาพ (วารสารประเด็น)
- ๑.๑.๒ การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดทำผลิตภัณฑ์ตามมาตรฐานและนำไปใช้ประโยชน์
- ๑.๑.๓ การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดอบรม/ประชุม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน
- ๑.๑.๔ การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดรณรงค์ประชาสัมพันธ์
- ๑.๑.๕ การประเมินความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมภายในองค์กร
- ๑.๑.๖ การประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานสอบสวนการระบาดวิทยา

๑.๒ ประเด็นการให้บริการที่ ไม่มี SOP เฉพาะเรื่องของหน่วยงานควบคุมกำกับ ประกอบด้วย

- ๑.๒.๑ การประเมินความพึงพอใจต่อการสนับสนุนเอกสารวิชาการ/คู่มือ/สื่อ/สิ่งสนับสนุน
- ๑.๒.๒ การประเมินความพึงพอใจต่อการนิเทศ/การติดตาม/การประเมินมาตรฐาน
- ๑.๒.๓ การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ/ประชาชน

วิธีดำเนินการ

๑. รูปแบบที่ใช้ในการสรุปความพึงพอใจผู้รับบริการ

เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา เก็บรวบรวมข้อมูล โดยให้ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามที่สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก กำหนดและสร้างขึ้น นำไปวิเคราะห์ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจเป็นภาพรวมของหน่วยงาน

๒. ประชากร

ผู้รับบริการจากสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก ได้แก่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น สื่อมวลชน สถานศึกษา ภาคประชาชน บุคลากรภายในหน่วยงาน หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่รับการสนับสนุนหรือการปฏิบัติงานจากสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก

๓. เครื่องมือที่ใช้

๑. แบบประเมินพึงพอใจตามประเด็นการให้บริการที่มี SOP เฉพาะเรื่องของหน่วยงานควบคุมกำกับ (ใช้แบบประเมินแนบท้าย มาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ฉบับที่ ๗

๒. แบบประเมินความพึงพอใจเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ดังนี้

๒.๑ เกณฑ์การประเมิน ๕ ระดับ

- ๕ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ๔ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- ๓ หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

๒ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

๑ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

การแปลความหมายคะแนนค่าเฉลี่ย แบ่งเป็น ๕ ระดับ ดังนี้ (ประกอบ กรรณสูตร, ๒๕๔๒ หน้า ๗๓)

คะแนน ๔.๕๐ - ๕.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด

คะแนน ๓.๕๐ - ๔.๔๙ ความพึงพอใจอยู่ระดับมาก

คะแนน ๒.๕๐ - ๓.๔๙ ความพึงพอใจอยู่ระดับปานกลาง

คะแนน ๑.๕๐ - ๒.๔๙ ความพึงพอใจอยู่ระดับน้อย

คะแนน ๑.๐๐ - ๑.๔๙ ความพึงพอใจอยู่ระดับน้อยที่สุด

๒.๒ เกณฑ์การประเมิน ๕ ระดับ (ระดับ ๐ - ๔)

****สำหรับการประเมินความพึงพอใจการจัดทำผลิตภัณฑ์ตามมาตรฐานและนำไปใช้ประโยชน์**

๔ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๓ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

๒ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

๑ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

๐ หมายถึง ไม่พึงพอใจ

การแปลความหมายคะแนนค่าเฉลี่ย แบ่งเป็น ๔ ระดับ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด (๒๕๓๕ หน้า ๑๐๐)

คะแนน ๓.๕๑ - ๔.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนน ๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

คะแนน ๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

คะแนน ๑.๐๐ - ๑.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

คะแนน <๑.๐๐ หมายถึง ไม่พึงพอใจ/ควรปรับปรุง

๔. การเก็บรวบรวมข้อมูล

กลุ่ม/ศูนย์ ดำเนินการเก็บข้อมูลการประเมินความพึงพอใจตามแบบฟอร์มที่กำหนดและจัดส่งสรุปผลการประเมินความพึงพอใจให้กลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานและเครือข่าย โดยแบ่งเป็น ๒ รอบ รอบที่ ๑ เก็บข้อมูลระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๗ และรอบที่ ๒ วันที่ ๑๑ เมษายน - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗ ส่งให้กลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานและเครือข่าย จัดทำสรุปและรายงานในภาพรวมของหน่วยงานปีละ ๒ ครั้ง

๕. การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

๖. ผลการประเมินความพึงพอใจ

การเก็บรวบรวมข้อมูลการประเมินความพึงพอใจในรอบ ๑๒ เดือน ของปีงบประมาณ ๒๕๖๗ หน่วยงานสามารถรวบรวมประเด็นการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ รายละเอียดดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามประเด็นความพึงพอใจฯ รอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๗

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ภาพรวมผลการประเมิน		
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑. รายงานเฝ้าระวัง ป้องกันโรคและภัยสุขภาพ ฯ	รอบการรายงานความพึงพอใจผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ต้องประเมินความพึงพอใจต่อรายงานเฝ้าระวังทางระบาดวิทยา (วารสารประจำปี ๒๕๖๖) ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างจัดทำวารสาร และยังไม่มีการประเมินความพึงพอใจ		
๒. การจัดทำผลิตภัณฑ์ตามมาตรฐานและนำไปใช้ประโยชน์			
๒.๑ กลุ่มบริหารทั่วไป	๓.๕๘	๐.๕๓	มากที่สุด
๒.๒ กลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานและเครือข่าย	๓.๕๘	๐.๕๓	มากที่สุด

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ภาพรวมผลการประเมิน		
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๒.๓ กลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค	๓.๙๔	๐.๓๔	มากที่สุด
๒.๔ กลุ่มพัฒนานวัตกรรมและวิจัย	๔.๔๗	๐.๕๖	มาก
๓. การจัดอบรม/ ประชุม/ สัมมนา/ ศึกษาดูงาน	๔.๗๓	๐.๔๙	มากที่สุด
๓.๑ หน่วยงานเครือข่ายภายนอกต่างๆ	๔.๗๔	๐.๔๙	มากที่สุด
๓.๒ หน่วยงานเครือข่ายภายในองค์กร	๔.๗๒	๐.๔๙	มากที่สุด
๔. การจัดโครงการประชาสัมพันธ์	๔.๒๖	๐.๖๙	มาก
๕. การฝึกอบรมภายในองค์กร	ไม่มีการประเมินความพึงพอใจโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจต่อการจัดฝึกอบรมภายในองค์กร เนื่องจากใช้ฟอร์มการประเมินความพึงพอใจรูปแบบเดียวกับการจัดอบรม/ประชุม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน		
๖. การปฏิบัติงานสอบสวนการระบาดวิทยา	ยกเลิกมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) การประเมินความพึงพอใจ เนื่องจากประเด็นการประเมินความพึงพอใจนี้ค่อนข้างเปราะบาง และจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามน้อย		
๗. การสนับสนุนเอกสารวิชาการ/คู่มือ/สื่อ/สิ่งสนับสนุน	๔.๑๖	๐.๙๙	มาก
๘. การนิเทศ/การติดตาม/การประเมินมาตรฐาน	๔.๖๔	๐.๕๐	มากที่สุด
๙. งานบริการ/ประชาชน			
๙.๑ งานบริการประชาชน ๑) ตรวจวินิจฉัย/รักษาโรคของมาลาเรียคลินิก และ งานบริการสำรวจลูกน้ำยุงลาย ของ ศตม.๒.๑-๒.๓	๔.๕๗	๐.๖๐	มากที่สุด
๙.๒ งานบริการกลุ่ม/ศูนย์			
๑) กลุ่มบริหารทั่วไป	๔.๑๘	๐.๘๕	มาก
๒) กลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ฯ	๔.๕๒	๐.๖๐	มากที่สุด
๓) กลุ่มพัฒนาองค์กร			
- การให้บริการกลุ่มพัฒนาองค์กร	๔.๓๔	๐.๗๑	มาก
- การใช้งานโปรแกรมติดตามการประเมินผล การมีส่วนร่วมของบุคลากร (Event You Do ODPC ๒)	๔.๕๑	๐.๖๐	มากที่สุด
๔) กลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานและเครือข่าย	๔.๕๖	๐.๖๙	มากที่สุด
๕) กลุ่มพัฒนานวัตกรรมและวิจัย	๔.๓๖	๐.๗๐	มาก

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก รอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ กลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานและเครือข่าย ดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลประเด็นความพึงพอใจ มีรายละเอียด ดังนี้

๑. การประเมินความพึงพอใจต่อรายงานเฝ้าระวัง ป้องกันโรคและภัยสุขภาพฯ (วารสารประจำเดือน)

รอบการรายงานความพึงพอใจผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ประเด็นการประเมินความพึงพอใจต่อรายงานเฝ้าระวัง ป้องกันโรคและภัยสุขภาพ ต้องประเมินความพึงพอใจต่อรายงานเฝ้าระวังทางระบาดวิทยา (วารสารประจำปี ๒๕๖๖) ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างจัดทำวารสาร และยังไม่มีการเก็บประเมินความพึงพอใจ

๒. การประเมินความพึงพอใจการจัดทำผลิตภัณฑ์ตามมาตรฐานและนำไปใช้ประโยชน์

๒.๑ กลุ่มบริหารงานทั่วไป

กลุ่มบริหารงานทั่วไป ได้จัดทำโปรแกรมแจ้งสถานะการเบิกจ่ายเงินราชการ สคร.๒ พิษณุโลก : Tracking Finance) โดยได้มีการประเมินการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อการบริการเบิกจ่ายเงินราชการ สคร.๒ จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๒๘ คน และส่วนใหญ่เคยมีประสบการณ์ใช้งานข้อมูลใน เว็บเพจ “งานการเงินและบัญชี” คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๘๘

การประเมินการได้รับประโยชน์จากการแจ้งเตือนสถานะของการเบิกจ่ายเงินราชการ ผ่าน Line Notify พบว่า ๑) ทำให้รู้สถานการณ์เบิกจ่ายมากที่สุด ร้อยละ ๒๙.๓๖ และ ๒) ใช้ติดตามการเบิกจ่าย ร้อยละ ๒๗.๑๕๓ ๓) เป็นช่องทางการสื่อสารสำหรับผู้เบิกจ่ายกับเจ้าหน้าที่การเงิน ร้อยละ ๒๔.๖๕ ๔) ควบคุมการเบิกจ่ายให้ทันเวลา ร้อยละ ๑๗.๑๗ และ ๕) ไม่ได้รับประโยชน์ ร้อยละ ๑.๖๖

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการแจ้งสถานะการเบิกจ่ายเงินราชการ ภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๓.๕๘ (S.D.=๐.๕๔) สำหรับประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ สารประโยชน์ ครบถ้วนตามความต้องการสำหรับการใช้งาน ค่าเฉลี่ย ๓.๕๙ (S.D.=๐.๕๔) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด และประเด็นที่มีผลการประเมินความพึงพอใจค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ย ๓.๕๖ (S.D.=๐.๕๖) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ผลประเมินความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล ภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๓.๕๘ (S.D.=๐.๕๒) สำหรับประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการใช้เทคโนโลยีหรือความรู้ใหม่เข้ามาพัฒนางาน ค่าเฉลี่ย ๓.๖๑ (S.D.=๐.๕๑) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด และประเด็นที่มีผลการประเมินความพึงพอใจค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ๑) ใช้ง่าย หรือสะดวก หรือขั้นตอนไม่ซับซ้อน ค่าเฉลี่ย ๓.๕๗ (S.D. =๐.๕๔) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ๒) สามารถแก้ไขปัญหา หรือตอบสนองต่อกระบวนการ หรือบริการทางการเงินได้มีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย ๓.๕๗ (S.D. =๐.๕๔) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด และ ๓) สามารถใช้เป็นแนวทางการกำหนดข้อเสนอการจัดการเบิกจ่ายเงินราชการของหน่วยงาน ค่าเฉลี่ย ๓.๕๗ (S.D. =๐.๕๑) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ภาพรวมความคิดเห็นต่อการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจผลิตภัณฑ์ โปรแกรมแจ้งสถานะการเบิกจ่ายเงินราชการฯ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ภาพรวมค่าเฉลี่ย ๓.๕๘ (S.D. =๐.๕๓) รายละเอียดดังตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ สรุปความพึงพอใจการประเมินการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจผลิตภัณฑ์ (n = ๑๒๘)

ประเด็นความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	การแปลผล
ความพึงพอใจต่อการแจ้งสถานะการเบิกจ่ายเงินราชการ	๓.๕๘	๐.๕๔	มากที่สุด
๑. ความเป็นปัจจุบัน/ทันสมัย	๓.๕๗	๐.๕๓	มากที่สุด
๒. สอดคล้องตามวัตถุประสงค์การใช้งาน	๓.๕๘	๐.๕๔	มากที่สุด
๓. สารประโยชน์ ครบถ้วน ตามความต้องการสำหรับการใช้งาน	๓.๕๙	๐.๕๔	มากที่สุด
๔. เข้าใจง่าย	๓.๕๖	๐.๕๖	มากที่สุด
ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล	๓.๕๘	๐.๕๒	มากที่สุด
๑. ใช้ง่าย หรือสะดวก หรือขั้นตอนไม่ซับซ้อน	๓.๕๗	๐.๕๔	มากที่สุด
๒. มีการใช้เทคโนโลยีหรือความรู้ใหม่เข้ามาพัฒนางาน	๓.๖๑	๐.๕๑	มากที่สุด
๓. สามารถแก้ไขปัญหา หรือตอบสนองต่อกระบวนการ หรือบริการทางการเงินได้มีประสิทธิภาพ	๓.๕๗	๐.๕๔	มากที่สุด
๔. ช่วยให้การเบิกจ่ายราชการมีความครบถ้วนถูกต้อง	๓.๕๙	๐.๕๒	มากที่สุด
๕. เกิดประโยชน์ต่อการนำไปใช้ได้จริงในการเบิกจ่ายเงินราชการ	๓.๕๙	๐.๕๓	มากที่สุด
๖. สามารถใช้เป็นแนวทางการกำหนดข้อเสนอการจัดการเบิกจ่ายเงินราชการของหน่วยงาน	๓.๕๗	๐.๕๑	มากที่สุด
ภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจและได้รับประโยชน์ต่อการบริการเบิกจ่ายเงินราชการในระดับใด	๓.๕๕	๐.๕๖	มากที่สุด
ภาพรวมทั้งหมด	๓.๕๘	๐.๕๓	มากที่สุด

ข้อเสนอแนะ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา

๑. ควรปรับเวลาการยืมเงินก่อนล่วงหน้า ๓ วัน ลดลงเหลือ ๑-๒ วัน
๒. ทำให้รู้สถานะเอกสาร ว่าดำเนินการถึงไหนแล้ว

๓. ระบบเตือนต้องมีพิมพ์เพิ่มว่า ขาดอะไร/แก้ไขอะไรในชุดเบิก

๔. ควรยกเลิกแบบฟอร์ม check list เพื่อลดความซ้ำซ้อน

๒.๒ กลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานและเครือข่าย

กลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานและเครือข่าย ได้จัดทำชื่อผลิตภัณฑ์ Project Budget Accounting Database : PBAD ฐานข้อมูลบัญชีงบประมาณโครงการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๒๑ คน จากบุคลากรทั้งหมด ๓๐๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๖๗ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย ตำแหน่งส่วนใหญ่เป็นผู้รับผิดชอบงาน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๐ และส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน สคร.๒ จังหวัดพิษณุโลก อยู่ระหว่าง ๑-๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๗๙

การประเมินการใช้ประโยชน์จากการใช้งานฐานข้อมูลบัญชีงบประมาณโครงการ พบว่า ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้งานฐานข้อมูลบัญชีงบประมาณโครงการ จำนวน ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๘๐ และสาเหตุที่ไม่เคยใช้งาน เนื่องจากส่วนใหญ่ไม่ได้รับมอบหมายที่เกี่ยวข้องกับแผนงานโครงการ คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๐

สำหรับผู้ที่เคยใช้งานฐานข้อมูลบัญชีงบประมาณโครงการ จำนวน ๓๙ คน พบว่า ความถี่ในการใช้งานส่วนใหญ่เข้าใช้งาน ๑-๓ ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๕๐ และประโยชน์จากการใช้งาน ส่วนใหญ่ระบุว่าทำให้ทราบผลการเบิกจ่ายงบประมาณโครงการ แบบ Real Time คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๓๖ ภาพรวมความคิดเห็นต่อการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ภาพรวมค่าเฉลี่ยที่ ๓.๕๘ (S.D.= ๐.๕๓) โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ประเด็นความถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบันของข้อมูล ค่าเฉลี่ยที่ ๓.๖๔ (S.D.=๐.๔๙) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด และประเด็นที่มีผลการประเมินความพึงพอใจค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สามารถใช้เป็นแนวทางการกำหนดข้อเสนอเชิงนโยบายได้หรือสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานของหน่วยงานได้ ค่าเฉลี่ยที่ ๓.๔๔ (S.D.=๐.๖๐) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด รายละเอียดดังตารางที่ ๓

ตารางที่ ๓ สรุปความพึงพอใจการประเมินการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจผลิตภัณฑ์ (n = ๓๙)

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	การแปลผล
๑. ค้นหาข้อมูลได้ตรงตามความต้องการ	๓.๖๒	๐.๕๔	มากที่สุด
๒. ความถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบันของข้อมูล	๓.๖๔	๐.๔๙	มากที่สุด
๓. การเรียกดูข้อมูลมีความรวดเร็ว	๓.๖๒	๐.๔๙	มากที่สุด
๔. ออกแบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	๓.๕๖	๐.๕๕	มากที่สุด
๕. ความสะดวกในการเข้าถึง	๓.๖๒	๐.๕๔	มากที่สุด
๖. สามารถแก้ปัญหาหรือตอบสนองต่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	๓.๕๖	๐.๕๕	มากที่สุด
๗. สามารถใช้เป็นแนวทางการกำหนดข้อเสนอเชิงนโยบายได้หรือสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานของหน่วยงานได้	๓.๔๔	๐.๖๐	มาก
๘. ภาพรวมท่านมีความพึงพอใจและประโยชน์ที่ได้รับในระดับใด	๓.๕๖	๐.๕๐	มากที่สุด
ภาพรวมทั้งหมด	๓.๕๘	๐.๕๓	มากที่สุด

ข้อเสนอแนะ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา

- เปิดเผยงบเงินบำรุงเพื่อความโปร่งใสตรวจสอบได้

๒.๓ กลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค

กลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค ได้จัดทำผลิตภัณฑ์ ชื่อ โปรแกรมบริหารจัดการคลังวัสดุวิทยาศาสตร์ กลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค “Laboratory Stock” ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๖ คน จากบุคลากรทั้งหมด ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ซึ่งกลุ่มเป้าหมายในการใช้งานและ

เป็นผู้ตอบแบบประเมิน คือ บุคลากรกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค สคร.๒ พิษณุโลก ผู้รับผิดชอบดูแลคลังวัสดุวิทยาศาสตร์ และบุคลากรที่ขอเบิก-จ่ายวัสดุวิทยาศาสตร์

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรมบริหารจัดการคลังวัสดุวิทยาศาสตร์ กลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค “LAB Stock” อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ภาพรวมค่าเฉลี่ยที่ ๓.๘๕ (S.D.=๐.๓๖) ผลการประเมินด้านประสิทธิภาพ และการนำไปใช้ประโยชน์ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ภาพรวมค่าเฉลี่ยที่ ๓.๘๘ (S.D.=๐.๓๔) และความคิดเห็นโดยภาพรวมต่อโปรแกรม “LAB Stock” อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ภาพรวมค่าเฉลี่ยที่ ๓.๘๔ (S.D.=๐.๓๔) รายละเอียดดังตารางที่ ๔

ตารางที่ ๔ สรุปความพึงพอใจการประเมินการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจผลิตภัณฑ์ (n = ๑๖)

ประเด็นความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	การแปลผล
ความพึงพอใจต่อการใช้งาน “LAB Stock”	๓.๘๕	๐.๓๖	มากที่สุด
๑. รูปแบบของโปรแกรมมีความเป็นปัจจุบัน/ทันสมัย	๓.๘๘	๐.๓๔	มากที่สุด
๒. การใช้งานเข้าใจได้ง่าย สะดวก ขั้นตอนไม่ซับซ้อน	๓.๘๘	๐.๓๔	มากที่สุด
๓. แก้ไขปัญหาไม่สามารถส่งเอกสารการเบิกได้ ในกรณีเจ้าหน้าที่ควบคุมคลังไม่อยู่ และเอกสารการเบิกที่เขียนแล้วสูญหาย	๓.๘๑	๐.๔๐	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพและการนำไปใช้ประโยชน์ของโปรแกรม	๓.๘๘	๐.๓๔	มากที่สุด
๑. สามารถตรวจสอบรายการและยอดคลังวัสดุวิทยาศาสตร์ สารเคมี และน้ำยาตรวจวิเคราะห์ได้ในระบบออนไลน์ ทั้งในคอมพิวเตอร์และโทรศัพท์เคลื่อนที่	๓.๘๘	๐.๓๔	มากที่สุด
๒. สามารถทำการเบิก ตรวจสอบ และยกเลิกรายการได้ในระบบออนไลน์ ทั้งในคอมพิวเตอร์และโทรศัพท์เคลื่อนที่	๓.๘๘	๐.๓๔	มากที่สุด
๓. ช่วยแก้ไขปัญหาจำนวนวัสดุวิทยาศาสตร์ กับรายงานการใช้ไม่ตรงกัน เนื่องจากการจดบันทึกผิดพลาด	๓.๘๘	๐.๓๔	มากที่สุด
๔. ช่วยแก้ไขปัญหาน้ำยาและวัสดุวิทยาศาสตร์หมดอายุคงคลัง โดยไม่มีการแก้ไข เพราะไม่มีระบบแจ้งเตือน	๓.๘๘	๐.๓๔	มากที่สุด
๕. สามารถใช้ข้อมูลในโปรแกรมในการวิเคราะห์สถิติรายเดือน และรายปี เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดซื้อในปีต่อไปได้	๓.๘๘	๐.๓๔	มากที่สุด

ข้อเสนอแนะ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการใช้งานโปรแกรม

- หลังจากกดยืนยันรายการที่ขอเบิก ควรมีช่องทางให้สามารถเข้าไปตรวจสอบรายการที่ขอเบิกได้อีกครั้ง

๒.๔ กลุ่มพัฒนานวัตกรรมและวิจัย

กลุ่มพัฒนานวัตกรรมและวิจัย ได้จัดทำผลิตภัณฑ์ วารสารวิชาการป้องกันควบคุมโรค สคร.๒ จังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๙ คน ซึ่งกลุ่มเป้าหมายผู้ตอบแบบประเมิน คือ เป็นบุคลากรภายใน และภายนอกกระทรวงสาธารณสุข ผลการประเมินความพึงพอใจต่อวารสารวิชาการป้องกันควบคุมโรค สคร.๒ จังหวัดพิษณุโลก ภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๔๗ (S.D.=๐.๕๖) โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ เนื้อหาบทความที่ตีพิมพ์สามารถนำไปอ้างอิงได้ ค่าเฉลี่ย ๔.๗๙ (S.D.=๐.๔๒) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด และ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ A๒ ภาพประกอบสวยงาม ค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ (S.D.=๐.๗๑) ระดับความพึงพอใจมาก รายละเอียดดังตารางที่ ๕

ตารางที่ ๕ สรุปความพึงพอใจวารสารวิชาการ ป้องกันควบคุมโรค สคร.๒ จังหวัดพิษณุโลก (n = ๑๙)

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	การแปลผล
A๑ ลักษณะรูปเล่ม มีความสวยงาม	๔.๓๗	๐.๕๐	มาก
A๒ ภาพประกอบสวยงาม	๔.๒๑	๐.๗๑	มาก
A๓ สีปก มีความสวยงาม	๔.๒๖	๐.๖๕	มาก
A๔ การใช้ภาษา อักษร ชัดเจน	๔.๔๒	๐.๕๑	มาก
B๑ ขนาดตัวอักษร เหมาะสม	๔.๕๘	๐.๕๑	มากที่สุด
B๒ รูปแบบตัวอักษร อ่านง่าย	๔.๔๗	๐.๖๑	มาก
B๓ เนื้อหาบทความที่ตีพิมพ์น่าสนใจ	๔.๕๓	๐.๕๑	มากที่สุด
B๔ เนื้อหาบทความที่ตีพิมพ์มีความถูกต้อง	๔.๓๗	๐.๖๐	มาก
B๕ เนื้อหาบทความที่ตีพิมพ์ทันสมัย	๔.๕๓	๐.๖๑	มากที่สุด
B๖ เนื้อหาบทความที่ตีพิมพ์สามารถนำไปอ้างอิงได้	๔.๗๙	๐.๔๒	มากที่สุด
B๗ เนื้อหาบทความที่ตีพิมพ์ น่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	๔.๖๓	๐.๕๐	มากที่สุด
B๘ ความชัดเจนของ คำแนะนำในการส่งบทความเพื่อตีพิมพ์	๔.๔๗	๐.๖๑	มาก
ภาพรวมทั้งหมด	๔.๔๗	๐.๕๖	มาก

ข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุงแก้ไข

- ไม่มี

๓. การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดอบรม/ประชุม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก ดำเนินการจัดอบรม/ประชุม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ในรอบ ๑๒ เดือน มีจำนวนทั้งสิ้น ๓๒ โครงการ สามารถรวบรวมได้ ๓๐ โครงการ (เนื่องจากมีจำนวน ๒ โครงการ ใช้ประเด็นข้อคำถามไม่ตรงตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP)) มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น ๑,๑๒๖ คน จากผู้เข้าประชุมทั้งหมด ๑,๖๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๐๐

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการจัดอบรม/ประชุม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน รวมทั้งหมด ๓๐ โครงการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ภาพรวมค่าเฉลี่ย ๔.๗๓ (S.D. = ๐.๔๙) โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ประเด็นความรู้ และความสามารถของวิทยากร ค่าเฉลี่ย ๔.๗๙ (S.D.=๐.๔๓) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เอกสารประกอบการฝึกอบรมฯ มีเนื้อหาเหมาะสมตามหลักสูตร ค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ (S.D.=๐.๕๔) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด รายละเอียดดังตารางที่ ๖

ตารางที่ ๖ ผลการประเมินความพึงพอใจการจัดอบรม/ ประชุม/ สัมมนา/ ศึกษาดูงาน ภาพรวม (n=๑,๑๒๖)

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	การแปลผล
๑. เนื้อหาหลักสูตรมีประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้	๔.๗๔	๐.๔๘	มากที่สุด
๒. เนื้อหาหลักสูตรมีความสอดคล้องกับความต้องการพัฒนา	๔.๗๒	๐.๕๑	มากที่สุด
๓. เอกสารประกอบการฝึกอบรมฯ มีเนื้อหาเหมาะสมตามหลักสูตร	๔.๖๕	๐.๕๔	มากที่สุด
๔. ความรู้ และความสามารถของวิทยากร	๔.๗๙	๐.๔๓	มากที่สุด
๕. ความพึงพอใจต่อการประสานงานและบริการของทีมผู้จัดฝึกอบรม	๔.๗๔	๐.๔๗	มากที่สุด
ภาพรวมทั้งหมด	๔.๗๓	๐.๔๙	มากที่สุด

เมื่อวิเคราะห์แยกเป็นผลการประเมินความพึงพอใจการจัดอบรม/ ประชุม/ สัมมนา/ ศึกษาดูงาน เครือข่ายต่างๆ ของสคร.๒ จังหวัดพิษณุโลก และกลุ่มผู้รับบริการภายในสคร. ๒ รายละเอียด ดังนี้

๓.๑ หน่วยงานเครือข่ายภายนอก สคร.๒ จังหวัดพิษณุโลก

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก ดำเนินการจัดอบรม/ประชุม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน สำหรับกลุ่มผู้รับบริการหน่วยงานเครือข่ายภายนอก สคร.๒ จังหวัดพิษณุโลก ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ในรอบ ๑๒ เดือน มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๕๗๕ ราย จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (เครือข่ายภายในและภายนอก) จำนวน ๑,๑๒๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๐๗

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการจัดอบรม/ประชุม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน กลุ่มผู้รับบริการหน่วยงาน เครือข่ายภายนอก สคร.๒ จังหวัดพิษณุโลก พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๔ (S.D.=๐.๔๙) โดยประเด็นที่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรู้ และความสามารถของวิทยากร ค่าเฉลี่ย ๔.๘๒ (S.D.=๐.๔๑) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เอกสารประกอบการฝึกอบรมฯ มีเนื้อหาเหมาะสมตามหลักสูตร ค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ (S.D.=๐.๕๔) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด รายละเอียดดังตารางที่ ๗

ตารางที่ ๗ ผลการประเมินความพึงพอใจการจัดอบรม/ประชุม/สัมมนา/ศึกษาดูงานฯ เครือข่ายต่างๆ (n=๕๗๕)

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	การแปลผล
๑. เนื้อหาหลักสูตรมีประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้	๔.๗๔	๐.๔๗	มากที่สุด
๒. เนื้อหาหลักสูตรมีความสอดคล้องกับความต้องการพัฒนา	๔.๗๓	๐.๕๓	มากที่สุด
๓. เอกสารประกอบการฝึกอบรมฯ มีเนื้อหาเหมาะสมตามหลักสูตร	๔.๖๗	๐.๕๔	มากที่สุด
๔. ความรู้ และความสามารถของวิทยากร	๔.๘๒	๐.๔๑	มากที่สุด
๕. ความพึงพอใจต่อการประสานงานและบริการของทีมผู้จัดฝึกอบรม	๔.๗๓	๐.๔๘	มากที่สุด
ภาพรวมทั้งหมด	๔.๗๔	๐.๔๙	มากที่สุด

สิ่งที่ไม่พึงพอใจของผู้ประเมิน

๑. ด้านการประสานงาน

- ๑.๑ ไม่ประสานการเข้าร่วมประชุม/อบรมล่วงหน้า ก่อน ๗ วัน ทำให้ไม่สามารถอยู่ประชุมได้ทั้งวัน
- ๑.๒ หนังสือเชิญประชุม/อบรม ส่งล่าช้า เตรียมตัวไม่ทัน

๒. ด้านหลักสูตร/ระยะเวลา

- ๒.๑ การฝึกปฏิบัติการเขียนรายงาน
- ๒.๒ ระยะเวลาการจัดฝึกอบรม/ประชุมค่อนข้างน้อย ได้รับเนื้อหาไม่ครอบคลุม

๓. ด้านอาหารว่าง/อาหารกลางวัน

- ๓.๑ อาหารและเครื่องดื่ม ไม่เพียงพอ/อาหารควรเป็นบุฟเฟต์

๔. ด้านสถานที่จัดประชุม

- ๔.๑ สถานที่จัดประชุม ไม่ค่อยมีความพร้อม อาทิ ระบบเสียงขัดข้องบ่อย, สถานที่คับแคบ/แออัด ไม่มีโต๊ะสำหรับจดบันทึก เก้าอี้ไม่เหมาะกับการนั่งฟังบรรยายนานๆ และควรมีจอเพิ่มด้านข้าง เนื่องจากดูในโทรศัพท์ไม่สะดวก
- ๔.๒ ที่พักผ่อนเยอะมากเกินไป
- ๔.๓ สถานที่อาจจะไม่เหมาะสมกับจำนวนผู้เข้าอบรมที่มีจำนวนมาก
- ๔.๔ ในปีถัดไปอาจใช้สถานที่ในการประชุมใหม่ๆ
- ๔.๕ ห้องน้ำไม่เพียงพอกับจำนวนผู้เข้าอบรม/น้ำในห้องน้ำไม่แรงพอ
- ๔.๖ ระยะทางไกลจากที่ทำงาน ในปีต่อๆ ไปอาจจะพิจารณาจัดอบรมฝั่งตะวันออกบ้าง
- ๔.๗ ระยะทางไป-กลับ ที่พักกับสถานที่อบรม/ประชุมไกลกัน

๕. ด้านอื่นๆ

- ๕.๑ สัญญาณการประชุมผ่านระบบ Zoom ขาดหายเป็นบางช่วง

- ๕.๒ พนักงานต้อนรับ โรงแรมบริการไม่ประทับใจไม่มีรอยยิ้ม ไม่เต็มใจบริการ
- ๕.๓ พนักงานบริการให้บริการไม่ครอบคลุมครบถ้วน
- ๕.๔ กลุ่มเป้าหมายการประชุมไม่ครบถ้วนทุกหน่วยงาน
- ๕.๕ เอกสารการเบิกเงินควรชี้แจงแนวทางการเขียน แจ้งเอกสารที่ต้องใช้ให้ชัดเจน

ข้อเสนอแนะ

๑. ด้านหลักสูตร/รูปแบบการจัด

- ๑.๑ ควรเพิ่มระยะเวลาการอบรม/ประชุม และนโยบายที่เน้น เพื่อให้ได้รับเนื้อหาครอบคลุม และครบถ้วน แต่ไม่ควรมีเนื้อหาเยอะเกิน เน้นกระชับเวลา
- ๑.๒ ควรจัดประชุม/อบรม ในลักษณะ onsite /กิจกรรมกลุ่ม/มีกิจกรรมสถานการณ์การค้น /การจัดบูธ นำเสนอ เพื่อความน่าสนใจ
- ๑.๓ ควรจัดประชุม/อบรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือพัฒนาศักยภาพทุกปี เพื่อที่จะได้นำความรู้ไปปรับใช้ในงาน อาทิ โรคที่มีการระบาดหรือแนวโน้มการระบาด/งานวิชาการโรคอุบัติใหม่/อุบัติซ้ำ ครอบคลุมทุกโรค, การแก้ไขปัญหา TB ร่วมกันทุกภาคส่วน, องค์ความรู้ แนวทางวัคซีนใหม่ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลง
- ๑.๔ การบูรณาการกับภาคเอกชน
- ๑.๕ ผู้รับผิดชอบงานของแต่ละ รพ.สต.ลงพื้นที่แลกเปลี่ยนในรพ.สต.ต่างอำเภอหรือควรอบรมเป็นภาพ อำเภอ เพื่อให้ได้ความรู้ครอบคลุม
- ๑.๖ รวบรวมข้อท้าทาย ข้อจำกัด เพื่อหาทางออกของสถานการณ์ร่วมกัน และนำปัญหามาเสนอโดยตรง ต่อผู้ที่มีอำนาจในการเปลี่ยนแปลงเชิงนโยบาย หรือแหล่งสนับสนุน
- ๑.๗ อบรมสร้างแกนนำปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ทุกอำเภอใช้หลักสูตรกลางไปประยุกต์ใช้
- ๑.๘ ยอกให้ائطเทศเอกสารการสอนล่วงหน้า เพื่อให้สามารถปรีนเตรียมสำหรับเข้าประชุม/อบรม

๒. ด้านกลุ่มเป้าหมาย

- ๒.๑ ควรเพิ่มจำนวนกลุ่มเป้าหมายให้ครบทุก รพ. เพื่อแลกเปลี่ยนแนวทางการพัฒนา NCD ของแต่ละ รพ.
- ๒.๒ ควรเพิ่มกลุ่มเป้าหมาย เช่น แพทย์ และพยาบาล ในประเด็นที่เกี่ยวกับวัณโรค
- ๒.๓ ไม่จำกัดคนเข้าร่วมประชุม เพื่อให้พื้นที่มาเรียนรู้ด้วยกัน
- ๒.๔ ควรแยกกลุ่มโรงพยาบาลเล็กกับเล็ก โรงพยาบาลขนาดกลางกับกลาง และ โรงพยาบาลใหญ่กับใหญ่

๓. ด้านสถานที่

- ๓.๑ ควรเปลี่ยนสถานที่จัดประชุม/อบรม บ้าง หรือจัดนอกสถานที่หรือต่างจังหวัด
- ๓.๒ ความพร้อมสถานที่ สามารถรองรับจำนวนผู้เข้าอบรมได้ เครื่องเสียง สไลด์การบรรยายมีความพร้อม และจัดสถานที่ให้เหมาะสม คนด้านหลังสามารถมองเห็นได้ รวมทั้งมีโต๊ะเพื่อสะดวกต่อการจดบันทึก
- ๓.๓ คนที่มาจากอำเภอเดียวกัน ควรจัดห้องพักเดียวกัน ไม่ควรคละกับอำเภออื่น

๔. อื่นๆ

- ๔.๑ ควรปรับปรุง เรื่อง ยานพาหนะรับ-ส่ง
- ๔.๒ ควรปรับปรุงเรื่องการส่งหนังสือราชการ
- ๔.๔ จัดทำแผนแล้วส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๔.๕ เขตสุขภาพที่ ๒ สนับสนุนงบประมาณในการจัดประชุม
- ๔.๖ แนวทางการทำงานที่ถูกต้องตามระเบียบ ชัดเจน
- ๔.๗ มีผู้รับผิดชอบหลักในการตอบปัญหาและแนะนำวิธีการแก้ไขปัญหา

ข้อชี้แจง

เป็นโครงการที่ดี ได้ระดมความคิดเห็น ได้ความรู้นำไปประยุกต์ใช้ได้เยอะ ที่สำคัญได้เครือข่ายการทำงาน

๑.๒ หน่วยงานเครือข่ายภายในสคร.๒ จังหวัดพิษณุโลก

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก ดำเนินการจัดอบรม/ประชุม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน สำหรับกลุ่มผู้รับบริการหน่วยงานเครือข่ายภายใน สคร.๒ จังหวัดพิษณุโลก ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ในรอบ ๑๒ เดือน มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๕๕๑ ราย จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (เครือข่ายภายในและภายนอก) จำนวน ๑,๑๒๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๙๓

ผลการประเมินความพึงพอใจการจัดอบรม/ประชุม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน ของกลุ่มผู้รับบริการหน่วยงานเครือข่ายภายใน สคร.๒ จังหวัดพิษณุโลก พบว่า ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๒ (S.D.=๐.๔๙) โดยประเด็นที่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรู้ และความสามารถของวิทยากร ค่าเฉลี่ยที่ ๔.๗๖ (S.D.=๐.๔๕) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนประเด็นที่มีผลการประเมินความพึงพอใจค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เอกสารประกอบการฝึกอบรมฯ มีเนื้อหาเหมาะสมตามหลักสูตร ค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ (S.D.=๐.๕๕) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด รายละเอียดดังตารางที่ ๘

ตารางที่ ๘ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการจัดอบรม/ประชุม/สัมมนา/ศึกษาดูงานฯ ของกลุ่มผู้รับบริการหน่วยงานเครือข่ายภายใน สคร.๒ จังหวัดพิษณุโลก (n=๕๕๑)

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	การแปลผล
๑. เนื้อหาหลักสูตรมีประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้	๔.๗๓	๐.๔๙	มากที่สุด
๒. เนื้อหาหลักสูตรมีความสอดคล้องกับความต้องการพัฒนา	๔.๗๒	๐.๔๙	มากที่สุด
๓. เอกสารประกอบการฝึกอบรมฯ มีเนื้อหาเหมาะสมตามหลักสูตร	๔.๖๔	๐.๕๕	มากที่สุด
๔. ความรู้ และความสามารถของวิทยากร	๔.๗๖	๐.๔๕	มากที่สุด
๕. ความพึงพอใจต่อการประสานงานและบริการของทีมผู้จัดฝึกอบรม	๔.๗๕	๐.๔๖	มากที่สุด
ภาพรวมทั้งหมด	๔.๗๒	๐.๔๙	มากที่สุด

สิ่งที่ไม่พึงพอใจของผู้ประเมิน

๑. ด้านหลักสูตร

- ๑.๑ ระยะเวลาในการประชุม/อบรมเยอะไป-น้อยไป
- ๑.๒ เนื้อหาภาคเช้าเข้าใจยาก ทำให้ผู้เข้ารับการประชุม/อบรมง่วง
- ๑.๓ กิจกรรมกร้อย หาความสนุกสนานไม่มี

๒. ด้านอาหารและเครื่องดื่ม

- ๒.๑ อาหารไม่เพียงพอกับจำนวนคน
- ๒.๒ อาหารไม่อร่อย

๓. ด้านอื่นๆ

- ๓.๑ ระยะเวลาและระยะเวลาในการประชุม/อบรมไม่สมดุลกันทำให้เกิดความเหนื่อยล้า
- ๓.๒ จัดกิจกรรมไกลวันหยุดเกินไป
- ๒.๓ มีน้ำหยดจากแอร์ในห้องประชุม

ข้อเสนอแนะ

๑. ด้านหลักสูตร/รูปแบบการจัด

๑.๑ หลักสูตรด้านกฎหมาย อยากให้เน้นที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่และตัวอย่างการกระทำผิดที่พบบ่อยและเน้นเนื้อหาที่บรรยายเข้าใจง่าย

๑.๒ จัดอบรมพัฒนาเจ้าหน้าที่ทุกปี เช่น การจัดให้เจ้าหน้าที่ที่มีอายุงาน ๓, ๕, ๑๐ ปี ได้ทบทวนความรู้ และควรจัดกิจกรรมให้บุคลากร (เก่าและใหม่) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้รู้จักกันมากยิ่งขึ้น

๑.๓ เพิ่มระยะเวลาในการอบรมอย่างน้อย ๔-๕ วัน

๑.๔ ควรเพิ่มกิจกรรมนันทนาการ และจัดกิจกรรมเชื่อมสัมพันธ์ เช่น แข่งกีฬา

๑.๕ ควรเปลี่ยนทีมวิทยากรจากหน่วยงานอื่นบ้าง

๑.๖ อยากให้มีการแนบไฟล์หรือซีดีข้อมูลเนื้อหาการสอนให้แก่ผู้เข้ารับการอบรมด้วย

๑.๗ มีรางวัลในการมีส่วนร่วมอบรม/ประชุม/ร่วมทำกิจกรรม

๑.๘ เน้นการฝึกปฏิบัติให้มากขึ้น /focus group เพิ่มตัวอย่างหรือกรณีศึกษาการดำเนินการจริง และการมองปัญหารอบด้านเพื่อหาแนวทางพัฒนางานที่หลากหลาย

๑.๙ วิทยากรควรยกตัวอย่างที่ใกล้เคียงกับบริบทของหน่วยงาน เพื่อให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น

๑.๑๐ อยากให้มีการกำกับติดตามอย่างต่อเนื่อง

๑.๑๑ ควรมีผู้เชี่ยวชาญ มาให้ข้อเสนอแนะ ตอนนำเสนอผลงานวิชาการ เพื่อจะได้แนวทางการปรับปรุงงาน

๑.๑๒ ลงพื้นที่ศึกษาดูงาน ต้นแบบที่ดำเนินงานได้ดี เป็น best practice ให้เห็นภาพชัดขึ้น

๒. ด้านอาหารและสถานที่

๒.๑ สนับสนุนการใช้อาหารเพื่อสุขภาพ

๒.๒ ควรเลือกใช้สถานที่จัดประชุม/อบรมที่มีระยะเดินทางไม่ไกลมาก และการเดินทางสะดวก

๒.๓ อยากให้มีเต็นท์ตรงจุดประกวดและรดน้ำดำหัวเพิ่มเติม เนื่องจากอากาศร้อน

๓. ด้านอื่นๆ

๓.๑ ผู้บริหารควรมีส่วนร่วมในการสนับสนุนของรางวัลเพื่อเป็นกำลังใจในการทำงานในกิจกรรมปี ใหม่ หรือเงินส่วนต่าง ๑๐% ในการจัดซื้อของ เพื่อมาสนับสนุนของรางวัลใหญ่

๓.๒ เพิ่มของขวัญกองกลางให้มากขึ้น โดยอาจใช้วิธีตั้งกองทุนสวัสดิการ สคร.๒ จังหวัดพิษณุโลก

๓.๓ ประทับใจกิจกรรมการใส่บาตรร่วมกันของเจ้าหน้าที่ และสนับสนุนให้มีการจัดทุกๆ ปี

๓.๔ สร้าง Drive เก็บภาพกิจกรรม

๓.๕ การแบ่งหน้าที่รับผิดชอบงานในคำสั่งอยากเสนอให้เป็น ด้านๆไป เพราะทำคำสั่งรวม ผู้ที่เป็นกรรมการ/ คณะทำงาน อาจไม่รู้หน้าที่ของตนเอง จึงไม่ค่อยช่วยงาน อาจขอความร่วมมือกลุ่มอื่นๆ ให้ช่วยเหลืองานมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

๑. จัดอาหารกลางวันและอาหารว่าง ดีมาก

๒. สนุก ได้ความรู้ และนำไปใช้ประโยชน์ได้ พร้อมทั้ง ประทับใจที่มีวิทยากร/อาจารย์เป็นพี่เลี้ยงให้แต่ละกลุ่ม

๔. การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดณรงคประชาสัมพันธ์

กลุ่มโรคติดต่อ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก ดำเนินการเก็บรวบรวมการประเมิน ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมณรงค ประชาสัมพันธ์ ของผู้เข้าร่วมพัฒนาเครือข่ายโรคพิษสุนัขบ้าสู่การผลักดัน เป็นพื้นที่ปลอดโรคพิษสุนัขบ้า ภายใต้โครงการสัตว์ปลอดโรคคนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า ตามพระปณิธาน ศาสตราจารย์ดร. สมเด็จเจ้าฟ้าฯ กรมพระศรีสวางควัฒน วรขัตติยราชนารี เมื่อวันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๖๗ ณ โรงแรมสุโขทัย เทอเรซ รีสอร์ท แอนด์ สปา อำเภอมะนัง จังหวัดสุโขทัย ผลประเมินความพึงพอใจต่อการจัด ณรงคประชาสัมพันธ์ ของผู้เข้าร่วมพัฒนาเครือข่ายโรคพิษสุนัขบ้า ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ พบว่า มีผู้ตอบแบบ ประเมินความพึงพอใจจำนวนทั้งสิ้น ๒๖๑ คน ผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๒๖ (S.D.=๐.๖๙) ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ประเด็นสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ ในชีวิตประจำวันได้ ค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ (S.D.=๐.๖๓) ระดับความพึงพอใจมาก และ ประเด็นที่มีผลการประเมินความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การดำเนินงานของผู้จัด ค่าเฉลี่ย ๔.๒๔ (S.D.=๐.๗๔) ระดับความพึงพอใจมาก รายละเอียดดังตารางที่ ๙

ตารางที่ ๙ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการจัดรณรงค์ประชาสัมพันธ์ (n=๒๖๑)

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	การแปลผล
๑. การแนะนำ/ประชาสัมพันธ์การจัดรณรงค์	๔.๒๕	๐.๗๓	มาก
๒. ความรู้ความเข้าใจของท่านที่ได้รับจากกิจกรรมรณรงค์	๔.๒๖	๐.๖๗	มาก
๓. สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในชีวิตประจำวันได้	๔.๓๒	๐.๖๓	มาก
๔. สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ	๔.๒๕	๐.๖๙	มาก
๕. การดำเนินงานของผู้จัด	๔.๒๔	๐.๗๔	มาก
ภาพรวมทั้งหมด	๔.๒๖	๐.๖๙	มาก

สิ่งที่ไม่พึงพอใจ

๑. ปรับปรุงสถานที่/เก้าอี้ไม่พอนั่ง
๒. ให้มีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าอย่างน้อย ๑ อาทิตย์
๓. ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อชุมชนให้มาก เช่น หอกระจายข่าว
๔. ไม่ค่อยมาสำรวจหรือลงพื้นที่

ข้อเสนอแนะ

๑. ควรมีการศึกษาดูงานต่างจังหวัด
๒. สถานที่ต้องเหมาะกับคน
๓. ขอให้มีการรณรงค์ฉีดวัคซีน หมา แมว
๔. ให้ความรู้โรคพิษสุนัขบ้ากับประชาชน

๕. การประเมินความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมภายในองค์กร

ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ไม่มีการประเมินความพึงพอใจโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจต่อการจัดฝึกอบรมภายในองค์กร เนื่องจากใช้ฟอร์มการประเมินความพึงพอใจรูปแบบเดียวกับการจัดอบรม/ประชุม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน

๖. การประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานสอบสวนการระบาดวิทยา

ยกเลิกการประเมินความพึงพอใจการปฏิบัติงานสอบสวนการระบาดวิทยา เนื่องจากประเด็นการประเมินความพึงพอใจนี้ ค่อนข้างเปราะบาง และจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามน้อย

๗. การประเมินความพึงพอใจต่อการสนับสนุนเอกสารวิชาการ/คู่มือ/สื่อ/สิ่งสนับสนุน

กลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานและเครือข่าย ดำเนินการเก็บรวบรวมการประเมินความพึงพอใจต่อการสนับสนุนเอกสารวิชาการ/คู่มือ/สื่อ/สิ่งสนับสนุน ที่สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก ได้สนับสนุนฯ ให้กับเครือข่าย ผลประเมินความพึงพอใจ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ พบว่า มีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำนวนทั้งสิ้น ๑๘๘ คน ได้รับสิ่งสนับสนุนฯ จำนวน ๑๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๒๘ จังหวัดที่ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจมากที่สุด คือ จังหวัดสุโขทัย จำนวน ๑๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๙๑ รองลงมา คือ จังหวัดพิษณุโลก จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๕๗ ในส่วนของเครือข่าย พบว่า หน่วยงานที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจมากที่สุด คือ รพ.สต. จำนวน ๑๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๙๑ รองลงมาคือ โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป/โรงพยาบาลชุมชน จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๕

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการสนับสนุนเอกสารวิชาการ/คู่มือ/สื่อ/สิ่งสนับสนุน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๑๖ (S.D.=๐.๙๙) ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ประเด็นความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ (S.D.= ๑.๐๑) ระดับความพึงพอใจมาก และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ๑) สิ่งสนับสนุนในการดำเนินงาน ค่าเฉลี่ย ๔.๑๓ (S.D.= ๑.๐๒) ระดับความพึงพอใจมาก และ ๒) ภาพรวมของการดำเนินงาน ค่าเฉลี่ย ๔.๑๓ (S.D.=๐.๙๘) ระดับความพึงพอใจมาก รายละเอียดดังตารางที่ ๑๐

ตารางที่ ๑๐ ผลการประเมินความพึงพอใจการสนับสนุนเอกสารวิชาการ/คู่มือ/สื่อ/สิ่งสนับสนุน (n=๑๓๔)

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	การแปลผล
๑. การประสานงานของเจ้าหน้าที่	๔.๑๗	๐.๙๗	มาก
๒. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่	๔.๒๑	๑.๐๑	มาก
๓. สิ่งสนับสนุนในการดำเนินงาน	๔.๑๓	๑.๐๒	มาก
๔. ภาพรวมของการดำเนินงาน	๔.๑๓	๐.๙๘	มาก
ภาพรวมทั้งหมด	๔.๑๖	๐.๙๙	มาก

ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุงหรือสนับสนุน

๑. ควรสร้างความรู้ในกลุ่มผู้นำชุมชนให้มากขึ้น เพื่อจะได้เห็นความสำคัญและช่วยกันป้องกันควบคุมโรค
๒. ควรสนับสนุนสื่อวิชาการ/เอกสารความรู้เรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชาชน อย่างต่อเนื่อง และต้องการรับการสนับสนุนสื่อ ประเภทที่ใช้จัดนิทรรศการ และ สื่อเกี่ยวกับโรคที่ไม่ค่อยพบเจอ เช่น โรคเท้าช้าง
๓. สนับสนุนชุดตรวจโรคติดต่อเบื้องต้น แก่ รพ.สต.
๔. สื่อคู่มือต่างๆ ควรมาก่อนหรือช่วงที่พบการระบาดของโรค หรือตัวชี้วัดที่จะดำเนินการ ไม่ใช่งานดำเนินการไปแล้ว สื่อคู่มือค่อยมาทีหลัง
๕. ถ่ายทอดองค์ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ ที่เริ่มปฏิบัติงานใหม่ และสนับสนุนวิทยากรในการบรรยายให้ความรู้
๖. อยากให้มีงบประมาณสนับสนุน

ข้อชื่นชม ขอขอบคุณที่ช่วยลดการแพร่ระบาดในชุมชนได้รวดเร็ว

๘. การประเมินความพึงพอใจต่อการนิเทศ/ติดตาม/ประเมินมาตรฐาน

กลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานและเครือข่าย สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก ดำเนินการประเมินความพึงพอใจต่อการนิเทศ/ติดตาม/ประเมินมาตรฐาน ผลประเมินความพึงพอใจ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน มีผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งสิ้น ๙๐ คน ตำแหน่งที่ตอบแบบประเมินพึงพอใจมากที่สุด คือ ผู้รับผิดชอบงาน ๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๕๖ รองลงมาคือ ตำแหน่ง ผู้บริหาร/หัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย/งาน จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๔๔ จังหวัดที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ๓ อันดับแรก คือ ๑) จังหวัดตาก จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ ๒) จังหวัดอุตรดิตถ์ จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๕๖ และ ๓) จังหวัดพิษณุโลก จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๕๖

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการนิเทศ/ติดตาม/ประเมินมาตรฐาน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ (S.D.=๐.๕๐) ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ การประสานงานของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย ๔.๗๒ (S.D.=๐.๔๕) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ สิ่งสนับสนุนในการดำเนินงาน ค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ (S.D.=๐.๕๔) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด รายละเอียดดังตารางที่ ๑๑

ตารางที่ ๑๑ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการนิเทศ/ติดตาม/ประเมินมาตรฐาน (n=๙๐)

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	การแปลผล
๑. การประสานงานของเจ้าหน้าที่	๔.๗๒	๐.๔๕	มากที่สุด
๒. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่	๔.๖๔	๐.๕๐	มากที่สุด
๓. สิ่งสนับสนุนในการดำเนินงาน	๔.๕๔	๐.๕๔	มากที่สุด
๔. ภาพรวมของการดำเนินงาน	๔.๖๗	๐.๔๗	มากที่สุด
ภาพรวมทั้งหมด	๔.๖๔	๐.๕๐	มากที่สุด

ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุงหรือสนับสนุน

๑. ด้านหลักสูตร/การเพิ่มความรู้ ทักษะต่างๆ

- ๑.๑ ต้องการสนับสนุนทีมวิทยากรในด้านการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรค
- ๑.๒ จัดอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านความรู้เกี่ยวกับการดูแลรักษาโรค และการพัฒนาระบบ อย่างต่อเนื่อง
- ๑.๓ ควรมีการฝึกทักษะการพ่นยา การผสมและการพ่นยา โดยมีการลงมือพ่นยา
- ๑.๔ อยากให้มีการทำ workshop ตรงตามกลุ่มเป้าหมาย
- ๑.๕ อยากรู้ประสบการณ์การทำงานในการควบคุมโรคของผู้เชี่ยวชาญต่างๆ ว่ามีเทคนิคหรือเจออุปสรรคอะไรบ้าง และมีวิธีจัดการอย่างไร
- ๑.๖ เป็นที่ปรึกษาหลักในงาน มีช่องทางปรึกษาได้ง่าย และจัดวิชาการระดับเขตให้บุคลากรได้ up date ความรู้
- ๑.๗ อยากให้จัดอบรมทบทวนการใช้เครื่องมืออาชีวสุขศาสตร์ ค่ามาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม
- ๑.๘ สนับสนุนการอบรมให้ความรู้แก่ทีมทำงานทางด้านวินโรคในพื้นที่ เนื่องจากปัจจุบันผู้รับผิดชอบงานส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงานใหม่ ยังขาดองค์ความรู้ในบางประเด็น
- ๑.๙ ติดตามการดำเนินงานเป็นประจำสม่ำเสมอ/ตรวจเยี่ยมเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง ทุก รพ.รัฐ / เอกชน

๒. ด้านการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์

- ๒.๑ มีแหล่งข่าวประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน สะดวก เข้าถึงง่าย ให้กับหน่วยงานเอกชน
- ๒.๒ การเข้าถึงข้อมูลของ รพ.สต./เทศบาล/อบต./อบจ

๓. ด้านอื่นๆ

- ๓.๑ อยากให้การกรอกข้อมูลเข้าใจง่ายกว่านี้
- ๓.๒ เพิ่มสนับสนุนการจัดประชุม อาหารเบรก อาหารกลางวัน
- ๓.๓ เกณฑ์บางข้อน่าจะใช้ประเมิน สสจ.มากกว่า รพ. เช่นตัวชี้วัดระดับจังหวัด
- ๓.๔ เป็นตัวแทนรวบรวมปัญหาอุปสรรค ข้อคิดเห็นต่างๆ จากพื้นที่ส่งเข้าส่วนกลาง
- ๓.๕ สื่อให้ความรู้ สร้างเสริมทักษะให้กับนักเรียน

ข้อชื่นชม

๑. การดำเนินงานที่ดีเยี่ยม ขอชื่นชมแนวทางการทำงาน
๒. ให้ความรู้ในการพัฒนาระบบรายงานโรคระบาดวิทยา เข้าใจดีมาก
๓. การลงพื้นที่และติดตามการดำเนินงานวินโรค มีประโยชน์ต่อผู้รับผิดชอบงาน ในการดำเนินงานวินโรคให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และยังสามารถเพิ่มองค์ความรู้ในการปฏิบัติงานแก่ผู้รับผิดชอบงาน

๔. การประเมินความพึงพอใจต่องานผู้รับบริการ/ประชาชน

กลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานและเครือข่าย ได้ดำเนินการรวบรวมและสรุปผลความพึงพอใจผู้รับบริการ/ประชาชน ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ต่องานบริการตรวจวินิจฉัย/มาลาเรียคลินิก และสำรวจลูกน้ำยุงลาย ศตม.๒.๑-๒.๓ กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มารับบริการงานบริการ มีผู้ตอบแบบสอบถามฯ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๗๒๓ คน ผลการประเมินความพึงพอใจ ภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ (S.D.=๐.๖๐)

เมื่อแยกตามประเด็นพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการมีความถูกต้อง ค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ (S.D.=๐.๕๔) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความเพียงพอของจุดให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ (S.D.=๐.๖๖) ระดับความพึงพอใจมาก รายละเอียดดังตารางที่ ๑๒

ตารางที่ ๑๒ การประเมินความพึงพอใจงานบริการ ตรวจวินิจฉัย/รักษาโรคของมาลาเรียคลินิก และ งานบริการสำรวจลูกน้ำยุงลาย ภาพรวม ๓ ศตม. (n=๑,๗๒๓)

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	การแปลผล
๑. กระบวนการ/ ขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๕๖	๐.๖๑	มากที่สุด
๑) การให้บริการสะดวกรวดเร็ว	๔.๖๓	๐.๕๕	มากที่สุด
๒) การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา	๔.๕๐	๐.๖๖	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๕๙	๐.๕๘	มากที่สุด
๑) บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อยและเป็นกันเอง	๔.๖๓	๐.๕๖	มากที่สุด
๒) เอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	๔.๕๕	๐.๖๓	มากที่สุด
๓) ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๖๐	๐.๕๕	มากที่สุด
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๐	๐.๖๔	มากที่สุด
๑) ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการ	๔.๕๒	๐.๖๓	มากที่สุด
๒) ความเพียงพอของจุดให้บริการ	๔.๔๔	๐.๖๖	มาก
๓) ความทันสมัยของอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ	๔.๕๔	๐.๖๑	มากที่สุด
๔. คุณภาพของการให้บริการ	๔.๖๒	๐.๕๖	มากที่สุด
๑) ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๔.๖๑	๐.๕๖	มากที่สุด
๒) การให้บริการมีความถูกต้อง	๔.๖๕	๐.๕๔	มากที่สุด
๓) การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนดไว้	๔.๕๙	๐.๕๗	มากที่สุด
ภาพรวมทั้งหมด	๔.๕๗	๐.๖๐	มากที่สุด

ในการนี้ จำแนกเป็นงานรายบริการของผู้รับบริการ/ประชาชน ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ จำนวน ๒ งาน ได้แก่ ๑) งานบริการตรวจวินิจฉัย/มาลาเรียคลินิก ๒) งานบริการสำรวจลูกน้ำยุงลาย รายละเอียดดังนี้

๑) งานตรวจวินิจฉัย/รักษาโรคมาลาเรียของมาลาเรียคลินิก

ผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย “ตรวจวินิจฉัย/รักษาโรคมาลาเรียของมาลาเรียคลินิก” ภาพรวมทั้ง ๓ ศตม. (ศตม.๒.๒ เพชรบูรณ์ และ ศตม.๒.๓ แม่สอด จังหวัดตาก) จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๗๒๕ คน ผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ (S.D. = ๐.๖๑) ในส่วนของประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ (S.D. = ๐.๕๓) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความเพียงพอของจุดให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๒๙ (S.D. = ๐.๗๐) ระดับความพึงพอใจมาก รายละเอียดดังตารางที่ ๑๓

ตารางที่ ๑๓ การประเมินความพึงพอใจงานบริการ “ตรวจวินิจฉัย/รักษาโรคของมาลาเรียคลินิก” ภาพรวม ๓ ศตม. (n= ๗๒๕)

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	การแปลผล
๑. กระบวนการ/ ขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๔๙	๐.๕๙	มาก
๑) การให้บริการสะดวกรวดเร็ว	๔.๖๑	๐.๕๓	มากที่สุด
๒) การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา	๔.๓๘	๐.๖๖	มาก
๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๕๒	๐.๕๘	มากที่สุด
๑) บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อยและเป็นกันเอง	๔.๖๐	๐.๕๕	มากที่สุด
๒) เอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	๔.๔๓	๐.๖๕	มาก
๓) ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๕๓	๐.๕๕	มากที่สุด
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๘	๐.๖๘	มาก
๑) ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการ	๔.๔๑	๐.๗๐	มากที่สุด

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	การแปลผล
๒) ความเพียงพอของจุดให้บริการ	๔.๒๙	๐.๗๐	มาก
๓) ความทันสมัยของอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ	๔.๔๒	๐.๖๓	มากที่สุด
๔. คุณภาพของการให้บริการ	๔.๕๔	๐.๕๘	มากที่สุด
๑) ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๔.๕๑	๐.๕๘	มากที่สุด
๒) การให้บริการมีความถูกต้อง	๔.๕๙	๐.๕๔	มากที่สุด
๓) การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนดไว้	๔.๔๙	๐.๖๐	มากที่สุด
ภาพรวมทั้งหมด	๔.๔๘	๐.๖๑	มาก

สิ่งที่ไม่พึงพอใจของผู้ประเมิน

๑. ไม่รู้จักสถานบริการ
๒. การสื่อสารของเจ้าหน้าที่ในการประชาสัมพันธ์

จุดเด่นของการให้บริการ

๑. ประชาสัมพันธ์การให้บริการ
๒. แจกเวชภัณฑ์ในการป้องกันตัวเอง
๓. ให้บริการด้วยความเต็มใจ

ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ

๑. การรักษามาตรฐานการให้บริการต่อไป
๒. ความทันสมัยของอุปกรณ์ต่าง ๆ
๓. ให้บริการตรวจโรคไข้เลือดออก และโรคอื่นๆ ได้ด้วย

เมื่อจำแนกรายศตม. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมาจากผู้ใช้บริการจาก ศตม.๒.๓ แม่สอด จังหวัดตาก จำนวน ๗๒๕ คน ผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ (S.D.=๐.๖๑) ในส่วนของ ศตม.๒.๑ จังหวัดพิษณุโลก และ ศตม.๒.๒ จังหวัดเพชรบูรณ์ ไม่ได้ประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ รายละเอียดดังตารางที่ ๑๔

ตารางที่ ๑๔ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจงานบริการ“ตรวจวินิจฉัย/รักษาโรคของมาลาเรียคลินิก”

แยกย่อย ศตม.๒.๑ - ๒.๓

ประเด็นการประเมิน	ศตม.๒.๑ n= ไม่ได้ประเมิน ($\bar{X}$) /S.D./การแปลผล	ศตม.๒.๒ n= ไม่ได้ประเมิน ($\bar{X}$) /S.D./การแปลผล	ศตม.๒.๓ n=๗๒๕ ($\bar{X}$) /S.D./การแปลผล
๑. กระบวนการ/ ขั้นตอนในการให้บริการ	-	-	๔.๔๙ (๐.๕๙) มาก
๑) การให้บริการสะดวกรวดเร็ว	-	-	๔.๖๑ (๐.๕๓) มากที่สุด
๒) การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา	-	-	๔.๓๘ (๐.๖๖) มาก
๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	-	-	๔.๕๒ (๐.๕๘) มากที่สุด
๑) บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อยและเป็นกันเอง	-	-	๔.๖๐ (๐.๕๕) มากที่สุด
๒) เอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	-	-	๔.๔๓ (๐.๖๕) มาก
๓) ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	-	-	๔.๕๓ (๐.๕๕) มากที่สุด
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก	-	-	๔.๓๘ (๐.๖๘) มาก
๑) ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการ	-	-	๔.๔๑ (๐.๗๐) มากที่สุด
๒) ความเพียงพอของจุดให้บริการ	-	-	๔.๒๙ (๐.๗๐) มาก
๓) ความทันสมัยของอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ	-	-	๔.๔๒ (๐.๖๓) มากที่สุด
๔. คุณภาพของการให้บริการ	-	-	๔.๕๔ (๐.๕๘) มากที่สุด
๑) ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	-	-	๔.๕๔ (๐.๕๘) มากที่สุด

ประเด็นการประเมิน	ศตม.๒.๑ n= ไม่ได้ประเมิน ($\bar{X}$) /S.D./การแปลผล	ศตม.๒.๒ n= ไม่ได้ประเมิน ($\bar{X}$) /S.D./การแปลผล	ศตม.๒.๓ n=๗๒๕ ($\bar{X}$) /S.D./การแปลผล
๒) การให้บริการมีความถูกต้อง	-	-	๔.๕๙ (๐.๕๔) มากที่สุด
๓) การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ ขั้นตอนที่กำหนดไว้	-	-	๔.๔๙ (๐.๖๐) มากที่สุด
ภาพรวมทั้งหมด	-	-	๔.๔๘ (๐.๖๑) มาก

๒) งานบริการสำรวจลูกน้ำยุงลาย

ผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภาพรวมทั้ง ๓ ศตม. สำรวจในกลุ่มประชาชนที่มารับบริการ “งานบริการสำรวจลูกน้ำยุงลาย” จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๙๙๘ คน ผลการประเมินความพึงพอใจ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ (S.D. = ๐.๕๗) ในส่วนของประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการมีความถูกต้อง ค่าเฉลี่ย ๔.๖๙ (S.D. = ๐.๕๔) ระดับพึงพอใจมากที่สุด และประเด็นที่มีผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความเพียงพอของจุดให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ (S.D. = ๐.๖๑) ระดับพึงพอใจมากที่สุด รายละเอียดดังตารางที่ ๑๕

ตารางที่ ๑๕ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจงานบริการ “สำรวจลูกน้ำยุงลาย” ภาพรวมทั้ง ๓ ศตม.

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	การแปลผล
๑. กระบวนการ/ ขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๖๑	๐.๖๐	มากที่สุด
๑) การให้บริการสะดวกรวดเร็ว	๔.๖๔	๐.๕๖	มากที่สุด
๒) การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา	๔.๕๘	๐.๖๔	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๖๔	๐.๕๗	มากที่สุด
๑) บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อยและเป็นกันเอง	๔.๖๔	๔.๖๓	มากที่สุด
๒) เอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	๔.๖๓	๐.๖๐	มากที่สุด
๓) ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๖๕	๐.๕๕	มากที่สุด
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๙	๐.๕๘	มากที่สุด
๑) ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการ	๔.๖๐	๐.๕๙	มากที่สุด
๒) ความเพียงพอของจุดให้บริการ	๔.๕๕	๐.๖๑	มากที่สุด
๓) ความทันสมัยของอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ	๔.๖๒	๐.๕๘	มากที่สุด
๔. คุณภาพของการให้บริการ	๔.๖๗	๐.๕๔	มากที่สุด
๑) ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๔.๖๗	๐.๕๔	มากที่สุด
๒) การให้บริการมีความถูกต้อง	๔.๖๙	๐.๕๔	มากที่สุด
๓) การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนดไว้	๔.๖๖	๐.๕๓	มากที่สุด
ภาพรวมทั้งหมด	๔.๖๓	๐.๕๗	มากที่สุด

สิ่งที่ไม่พึงพอใจของผู้ประเมิน

๑. ไม่รู้จักสถานบริการ
๒. การสื่อสารของเจ้าหน้าที่ในการขอสำรวจ
๓. ให้มีการพ่นหมอกควันร่วมกับการแจกทรายอะแบท
๔. การประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนทราบล่วงหน้า

จุดเด่นของการให้บริการ

๑. ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว และเจ้าหน้าที่สุภาพ เรียบร้อย เป็นกันเอง
๒. มีเทคโนโลยีในการสำรวจ

ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ

๑. สนับสนุนอุปกรณ์ในการสำรวจ/ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์และความทันสมัยของอุปกรณ์ต่างๆ
๒. ประชาสัมพันธ์การให้บริการ/แจกเวชภัณฑ์ในการป้องกันตัวเอง
๓. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการป้องกันควบคุมโรคไข้เลือดออก
๔. เพิ่มความถี่ของการออกสำรวจ พร้อมแจ้งผลสำรวจกลับมายังผู้รับบริการและมีการติดตามผล

เมื่อจำแนกรายศตม. พบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจมากที่สุด มาจากผู้รับบริการ จากศตม.๒.๓ แม่สอด จังหวัดตาก จำนวน ๗๓๘ คน ภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ (S.D. = ๐.๖๐) ศตม.๒.๑ จังหวัดพิษณุโลก จำนวน ๑๔๐ คน ภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๕ (S.D. = ๐.๔๔) และ ศตม.๒.๒ จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน ๑๒๐ คน ภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ (S.D. = ๐.๕๑) รายละเอียดดังตารางที่ ๑๖

ตารางที่ ๑๖ การประเมินความพึงพอใจงานบริการ “งานบริการสำรวจลูกน้ำยุงลาย” แยกราย ศตม.๒.๑ - ๒.๓

ประเด็นการประเมิน	ศตม.๒.๑ n=๑๔๐ ($\bar{X}$) /S.D/การแปลผล	ศตม.๒.๒ n=๑๒๐ ($\bar{X}$) /S.D/การแปลผล	ศตม.๒.๓ n=๗๓๘ ($\bar{X}$) /S.D/การแปลผล
๑. กระบวนการ/ ขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๗๓ (๐.๔๕) มากที่สุด	๔.๖๘ (๐.๕๒) มากที่สุด	๔.๕๘ (๐.๖๔) มากที่สุด
๑) การให้บริการสะดวกรวดเร็ว	๔.๗๗ (๐.๔๔) มากที่สุด	๔.๖๓ (๐.๕๔) มากที่สุด	๔.๖๒ (๐.๕๙) มากที่สุด
๒) การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา	๔.๖๙ (๐.๔๗) มากที่สุด	๔.๗๓ (๐.๕๐) มากที่สุด	๔.๕๔ (๐.๖๙) มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๗๕ (๐.๔๔) มากที่สุด	๔.๗๑ (๐.๔๗) มากที่สุด	๔.๖๑ (๐.๖๑) มากที่สุด
๑) บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อยและเป็นกันเอง	๔.๗๑ (๐.๔๕) มากที่สุด	๔.๖๓ (๐.๕๒) มากที่สุด	๔.๖๓ (๐.๕๙) มากที่สุด
๒) เอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	๔.๗๘ (๐.๔๒) มากที่สุด	๔.๗๙ (๐.๔๑) มากที่สุด	๔.๕๘ (๐.๖๔) มากที่สุด
๓) ให้อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๗๔ (๐.๔๔) มากที่สุด	๔.๗๒ (๐.๔๗) มากที่สุด	๔.๖๓ (๐.๕๘) มากที่สุด
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๒ (๐.๔๕) มากที่สุด	๔.๖๑ (๐.๕๓) มากที่สุด	๔.๕๗ (๐.๖๑) มากที่สุด
๑) ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการ	๔.๗๓ (๐.๔๕) มากที่สุด	๔.๕๓ (๐.๕๕) มากที่สุด	๔.๕๙ (๐.๕๘) มากที่สุด
๒) ความเพียงพอของจุดให้บริการ	๔.๖๗ (๐.๔๙) มากที่สุด	๔.๕๔ (๐.๕๖) มากที่สุด	๔.๕๓ (๐.๖๔) มากที่สุด
๓) ความทันสมัยของอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ	๔.๗๖ (๐.๔๓) มากที่สุด	๔.๗๗ (๐.๔๒) มากที่สุด	๔.๕๗ (๐.๖๒) มากที่สุด
๔. คุณภาพของการให้บริการ	๔.๘๐ (๐.๔๐) มากที่สุด	๔.๕๘ (๐.๕๑) มากที่สุด	๔.๖๖ (๐.๕๖) มากที่สุด
๑) ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๔.๘๑ (๐.๔๐) มากที่สุด	๔.๕๒ (๐.๕๐) มากที่สุด	๔.๖๖ (๐.๕๖) มากที่สุด
๒) การให้บริการมีความถูกต้อง	๔.๗๘ (๐.๔๓) มากที่สุด	๔.๕๒ (๐.๕๐) มากที่สุด	๔.๖๗ (๐.๕๖) มากที่สุด
๓) การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ ขั้นตอนที่กำหนดไว้	๔.๘๒ (๐.๓๘) มากที่สุด	๔.๕๔ (๐.๕๒) มากที่สุด	๔.๖๔ (๐.๕๕) มากที่สุด
ภาพรวมทั้งหมด	๔.๗๕ (๐.๔๔) มากที่สุด	๔.๖๔ (๐.๕๑) มากที่สุด	๔.๖๑ (๐.๖๐) มากที่สุด

การประเมินความพึงพอใจกลุ่ม/ศูนย์ ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก

การประเมินความพึงพอใจกลุ่ม/ศูนย์ ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก กลุ่ม/ศูนย์ จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจตนเอง เพื่อประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการภายในสำนักงานฯ ที่มีต่อการให้บริการของกลุ่ม/ศูนย์ และนำมากำหนดมาตรการและปรับปรุงการให้บริการ เพื่อตอบสนองความ พึงพอใจของผู้รับบริการสูงสุด

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ มีกลุ่ม/ศูนย์ ที่ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๕ กลุ่ม ได้แก่ ๑) กลุ่มบริหารทั่วไป ๒) กลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค ๓) กลุ่มพัฒนาองค์กร ๔) กลุ่มยุทธศาสตร์ แผนงานและเครือข่าย และ ๕) กลุ่มพัฒนานวัตกรรมและวิจัย รายละเอียดดังนี้

๑. กลุ่มบริหารทั่วไป

กลุ่มบริหารทั่วไป ได้สำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ กลุ่มผู้รับบริการบุคลากรภายในสำนักงานฯ ที่มารับบริการของกลุ่มบริหารฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (งานสารบรรณ รับ-ส่ง หนังสือ, งานแม่บ้าน, งานการเจ้าหน้าที่, งานการเงินและบัญชี,งานพัสดุ และงานยานพาหนะและอาคารสถานที่) พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจกลุ่มบริหารทั่วไป รอบ ๑๒ เดือน อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๑๘ (S.D=๐.๘๕) รายละเอียดดังตารางที่ ๑๗

ตารางที่ ๑๗ แสดงข้อมูลความพึงพอใจต่อกลุ่มบริหารทั่วไป

ประเด็นการประเมิน	๖ เดือนแรก (n=๒๓๗)		๖ เดือนหลัง (n=๒๐๑)		ภาพรวม ๑๒ เดือน	
	ค่าเฉลี่ย (X̄)/S.D.	การแปลผล	ค่าเฉลี่ย (X̄)/S.D.	การแปลผล	ค่าเฉลี่ย (X̄)/S.D.	การแปลผล
๑. งานสารบรรณ รับ – ส่งหนังสือ	๔.๒๐ (๐.๘๖)	มาก	๔.๑๑ (๑.๐๐)	มาก	๔.๑๖ (๐.๙๓)	มาก
๑) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการ	๔.๑๕ (๐.๘๖)	มาก	๔.๑๓ (๑.๐๑)	มาก	๔.๑๔ (๐.๙๔)	มาก
๒) มีความสุภาพและเต็มใจให้บริการ	๔.๒๗ (๐.๘๘)	มาก	๔.๑๓ (๑.๐๒)	มาก	๔.๒๐ (๐.๙๕)	มาก
๓) มีการให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๒๔ (๐.๘๖)	มาก	๔.๑๑ (๑.๐๒)	มาก	๔.๑๘ (๐.๙๔)	มาก
๔) มีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	๔.๑๙ (๐.๘๙)	มาก	๔.๐๓ (๐.๙๖)	มาก	๔.๑๑ (๐.๙๓)	มาก
๕) การดำเนินงานทันตามกำหนดเวลา	๔.๑๘ (๐.๘๙)	มาก	๓.๙๙ (๐.๙๖)	มาก	๔.๐๙ (๐.๙๓)	มาก
๖) ให้คำปรึกษาแนะนำได้ถูกต้องตามระเบียบ	๔.๑๙ (๐.๘๖)	มาก	๔.๑๗ (๑.๐๓)	มาก	๔.๑๘ (๐.๙๓)	มาก
๗) ข้อมูล / เอกสาร / แบบฟอร์มต่างๆเป็นปัจจุบัน	๔.๑๙ (๐.๘๖)	มาก	๔.๑๘ (๐.๙๗)	มาก	๔.๑๙ (๐.๙๒)	มาก
๒. งานแม่บ้าน	๔.๒๓ (๐.๘๐)	มาก	๔.๑๑ (๑.๑๔)	มาก	๔.๑๗ (๐.๙๗)	มาก
๑) ดูแลความสะอาดเรียบร้อยในพื้นที่รับผิดชอบ	๔.๑๗ (๐.๗๘)	มาก	๔.๐๔ (๑.๑๕)	มาก	๔.๑๑ (๐.๙๗)	มาก
๒) อำนวยความสะดวกในการให้บริการอาหารว่างระหว่างประชุม	๔.๒๔ (๐.๗๕)	มาก	๔.๑๒ (๑.๑๕)	มาก	๔.๑๘ (๐.๙๕)	มาก
๓) ความเต็มใจ และอึดacityในการให้บริการ	๔.๒๘ (๐.๗๘)	มาก	๔.๑๕ (๑.๑๓)	มาก	๔.๒๒ (๐.๙๖)	มาก
๔) การทำงานเป็นทีม/การทำงานแทนกันได้	๔.๒๒ (๐.๘๗)	มาก	๔.๑๓ (๑.๑๒)	มาก	๔.๑๘ (๑.๐๐)	มาก
๓. งานการเจ้าหน้าที่	๔.๒๑ (๐.๘๖)	มาก	๔.๑๑ (๐.๙๗)	มาก	๔.๑๖ (๐.๙๒)	มาก
๑) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการ	๔.๒๐ (๐.๘๑)	มาก	๔.๐๘ (๐.๙๗)	มาก	๔.๑๔ (๐.๘๙)	มาก
๒) มีความสุภาพและเต็มใจให้บริการ	๔.๒๙ (๐.๘๕)	มาก	๔.๑๒ (๐.๙๗)	มาก	๔.๒๑ (๐.๙๑)	มาก
๓) มีการให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๒๓ (๐.๘๓)	มาก	๔.๑๑ (๐.๙๙)	มาก	๔.๑๗ (๐.๙๑)	มาก
๔) มีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	๔.๑๙ (๐.๙๑)	มาก	๔.๑๑ (๐.๙๖)	มาก	๔.๑๕ (๐.๙๔)	มาก
๕) การดำเนินงานทันตามกำหนดเวลา	๔.๑๗ (๐.๙๑)	มาก	๔.๐๗ (๐.๙๖)	มาก	๔.๑๒ (๐.๙๔)	มาก
๖) ให้คำปรึกษาแนะนำได้ถูกต้องตามระเบียบ	๔.๒๑ (๐.๙๑)	มาก	๔.๑๙ (๐.๘๑)	มาก	๔.๒๐ (๐.๘๖)	มาก
๗) ข้อมูล / เอกสาร / แบบฟอร์มต่างๆเป็นปัจจุบัน	๔.๒๑ (๐.๘๔)	มาก	๔.๑๘ (๐.๘๔)	มาก	๔.๒๐ (๐.๘๔)	มาก
๔. งานพัสดุ	๔.๒๕ (๐.๖๐)	มาก	๔.๑๙ (๐.๘๒)	มาก	๔.๒๒ (๐.๗๑)	มาก
๑) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการ	๔.๒๕ (๐.๕๘)	มาก	๔.๑๙ (๐.๘๑)	มาก	๔.๒๒ (๐.๗๐)	มาก
๒) มีความสุภาพและเต็มใจให้บริการ	๔.๒๗ (๐.๖๗)	มาก	๔.๑๙ (๐.๘๒)	มาก	๔.๒๓ (๐.๗๕)	มาก
๓) มีการให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๒๔ (๐.๖๐)	มาก	๔.๑๙ (๐.๘๒)	มาก	๔.๒๒ (๐.๗๑)	มาก
๔) มีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	๔.๒๕ (๐.๖๐)	มาก	๔.๒๓ (๐.๘๓)	มาก	๔.๒๔ (๐.๗๒)	มาก
๕) การดำเนินงานทันตามกำหนดเวลา	๔.๒๕ (๐.๕๕)	มาก	๔.๑๖ (๐.๘๑)	มาก	๔.๒๑ (๐.๖๘)	มาก

ประเด็นการประเมิน	๖ เดือนแรก (n=๒๓๗)		๖ เดือนหลัง (n=๒๐๑)		ภาพรวม ๑๒ เดือน	
	ค่าเฉลี่ย (X̄)/S.D.	การแปลผล	ค่าเฉลี่ย (X̄)/S.D.	การแปลผล	ค่าเฉลี่ย (X̄)/S.D.	การแปลผล
๖) ให้คำปรึกษาแนะนำได้ถูกต้องตามระเบียบ	๔.๒๕ (๐.๖๐)	มาก	๔.๑๙ (๐.๘๑)	มาก	๔.๒๒ (๐.๗๑)	มาก
๗) ข้อมูล / เอกสาร / แบบฟอร์มต่างๆเป็นปัจจุบัน	๔.๒๕ (๐.๕๘)	มาก	๔.๑๘ (๐.๘๔)	มาก	๔.๒๒ (๐.๗๑)	มาก
๕. งานการเงินและบัญชี	๔.๒๕ (๐.๘๕)	มาก	๔.๓๑ (๐.๖๖)	มาก	๔.๒๘ (๐.๗๖)	มาก
๑) เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการ	๔.๒๓ (๐.๘๘)	มาก	๔.๓๑ (๐.๖๒)	มาก	๔.๒๗ (๐.๗๕)	มาก
๒) มีความสุภาพและเต็มใจให้บริการ	๔.๒๖ (๐.๘๔)	มาก	๔.๓๕ (๐.๖๓)	มาก	๔.๓๑ (๐.๗๔)	มาก
๓) มีการให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๒๖ (๐.๘๘)	มาก	๔.๓๗ (๐.๖๔)	มาก	๔.๓๒ (๐.๗๖)	มาก
๔) มีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	๔.๒๔ (๐.๘๕)	มาก	๔.๒๘ (๐.๖๗)	มาก	๔.๒๖ (๐.๗๖)	มาก
๕) การดำเนินงานทันตามกำหนดเวลา	๔.๒๒ (๐.๘๖)	มาก	๔.๒๕ (๐.๗๑)	มาก	๔.๒๔ (๐.๗๙)	มาก
๖) ให้คำปรึกษาแนะนำได้ถูกต้องตามระเบียบ	๔.๒๔ (๐.๘๘)	มาก	๔.๓๐ (๐.๖๕)	มาก	๔.๒๗ (๐.๗๗)	มาก
๗) ข้อมูล / เอกสาร / แบบฟอร์มต่างๆเป็นปัจจุบัน	๔.๒๘ (๐.๘๐)	มาก	๔.๒๘ (๐.๖๘)	มาก	๔.๒๘ (๐.๗๔)	มาก
๖. งานยานพาหนะและอาคารสถานที่	๔.๑๑ (๐.๘๔)	มาก	๔.๑๑ (๐.๙๘)	มาก	๔.๑๑ (๐.๙๑)	มาก
๑) เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการ	๔.๑๐ (๐.๘๖)	มาก	๔.๐๖ (๐.๙๙)	มาก	๔.๐๘ (๐.๙๓)	มาก
๒) มีความสุภาพและเต็มใจให้บริการ	๔.๑๔ (๐.๘๒)	มาก	๔.๑๓ (๐.๙๗)	มาก	๔.๑๔ (๐.๙๐)	มาก
๓) มีการให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๐๘ (๐.๘๓)	มาก	๔.๐๙ (๐.๙๗)	มาก	๔.๐๙ (๐.๙๐)	มาก
๔) มีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	๔.๑๐ (๐.๘๗)	มาก	๔.๑๒ (๐.๙๙)	มาก	๔.๑๑ (๐.๙๓)	มาก
๕) การดำเนินงานทันตามกำหนดเวลา	๔.๑๔ (๐.๘๐)	มาก	๔.๑๓ (๐.๙๗)	มาก	๔.๑๔ (๐.๘๙)	มาก
๖) ให้คำปรึกษาแนะนำได้ถูกต้องตามระเบียบ	๔.๑๐ (๐.๘๖)	มาก	๔.๑๑ (๐.๙๘)	มาก	๔.๑๑ (๐.๙๒)	มาก
๗) ข้อมูล / เอกสาร / แบบฟอร์มต่างๆเป็นปัจจุบัน	๔.๑๐ (๐.๘๓)	มาก	๔.๑๓ (๐.๙๗)	มาก	๔.๑๒ (๐.๙๐)	มาก
ภาพรวมทั้งหมด	๔.๒๑ (๐.๘๐)	มาก	๔.๑๖ (๐.๙๑)	มาก	๔.๑๘ (๐.๘๕)	มาก

ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนา

๑. งานสารบรรณ รับ-ส่งหนังสือ/งานแม่บ้าน

- ๑.๑ ชื่นชมการทำงาน รักษามาตรฐานการทำงานแบบนี้ตลอดไป
- ๑.๒ อยากให้ตรวจสอบความถูกต้องเอกสารในครั้งเดียว
- ๑.๓ อยากให้เพิ่มช่วงเวลาการเดินเอกสารไปยังกลุ่มต่าง ๆ
- ๑.๔ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีอัธยาศัยดี
- ๑.๕ ช่วยลดขั้นตอนการตรวจสอบหนังสือ ให้เป็นผู้ตรวจ (ถ้ามีหลายคน) ตรวจแก้ไขมาในครั้งเดียวกัน
เจ้าหน้าที่จะได้แก้ไขทีเดียว
- ๑.๖ ควรมีการนำส่งคืนแฟ้ม ในกรณีที่แฟ้มผ่านการเซ็นแล้ว หากไม่นำส่งควรมีการแจ้งแต่ละกลุ่มให้ทราบ

๒. งานการเจ้าหน้าที่

- ๒.๑ มนุษย์สัมพันธ์ดี ช่วยเหลือบุคลากรในเรื่องต่างๆ ได้ดี
- ๒.๒ อยากให้จัดทำแนวทางการขยาย/โอน โดยมีช่วงเวลาแจ้งในการดำเนินงานที่ชัดเจน
- ๒.๓ อัปเดตแบบฟอร์ม ระเบียบ เอกสารต่างๆ ให้เจ้าหน้าที่ทราบในระบบ
- ๒.๔ อยากให้แจ้งช่วงเวลาที่สามารถจัดทำประเมินผลงานเลื่อนระดับให้บุคลากรทราบ
- ๒.๕ ควรมีการตรวจสอบสิทธิต่างๆ ที่ควรได้รับ ให้กับเจ้าหน้าที่ทราบ
- ๒.๖ อยากให้มีการพัฒนาคู่มือการเลื่อนระดับ

๓. งานพัสดุ

- ๓.๑ ชัดเจน ให้คำปรึกษาได้ดี
- ๓.๒ อยากให้เพิ่มวัสดุ อุปกรณ์สำนักงานที่สามารถเบิกได้
- ๓.๓ อยากให้มีระบบเบิกเอกสารออนไลน์ เพื่อประหยัดกระดาษ
- ๓.๔ พัฒนาระบบครุภัณฑ์ และแผนการจัดซื้อวัสดุสำนักงาน แม่บ้าน และอะไหล่ให้มีพร้อมในใช้งาน

๔. งานการเงินและบัญชี

- ๔.๑ ได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี รวดเร็ว ให้บริการดี
- ๔.๒ อยากให้มี checklist รายละเอียดเอกสารที่ต้องแนบเบิก คืนเงิน
- ๔.๓ อยากให้มีระบบควบคุมลูกหนี้

๕. งานยานพาหนะและอาคารสถานที่

- ๕.๑ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี รวดเร็ว
- ๕.๒ อยากให้เจ้าหน้าที่ที่ขับรถศึกษาเส้นทางของสถานที่ต่าง ๆ ก่อนเดินทาง
- ๕.๓ เพิ่มความระมัดระวังในการขับขี
- ๕.๔ ขอความร่วมมือในการใช้ประเภทยานพาหนะให้เหมาะสมกับการปฏิบัติราชการ

๒. กลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค

กลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก ได้เปิดให้บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ ๓ งานหลัก ได้แก่ งานจุลชีววิทยา งานอนุชีววิทยาและภูมิคุ้มกันวิทยา ให้บริการตรวจให้กับประชาชนและหน่วยงานในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๒ คือ จังหวัดพิษณุโลก สุโขทัย ตาก อุตรดิตถ์ และเพชรบูรณ์ และจังหวัดใกล้เคียง เช่น จังหวัดพิจิตร กำแพงเพชร เลย และหนองบัวลำภู

เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๖๗ และนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนางานบริการเพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ กลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค จึงได้ทำการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ โดยมีสรุปรายงานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางห้องปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบที่ ๑ จำนวน ๖๔ คน และ รอบที่ ๒ จำนวน ๙๒ คน ภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่องานบริการ รอบ ๑๒ เดือน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ (S.D.=๐.๖๐) รายละเอียดดังตารางที่ ๑๘

ตารางที่ ๑๘ สรุปความพึงพอใจในภาพรวมของงานบริการต่างๆ กลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ฯ

งานบริการ	จำนวนผู้ตอบ		ค่าเฉลี่ย (X̄) (S.D.)				ร้อยละความพึงพอใจ	
	รอบ ๑	รอบ ๒	รอบ ๑	รอบ ๒	รวม ๑๒ เดือน	แปลผล	รอบ ๑	รอบ ๒
๑. งานบริการตรวจอนุชีววิทยาโรคเอดส์	๕๘	๕๙	๔.๖๒ (๐.๕๓)	๔.๕๘ (๐.๕๕)	๔.๖๐ (๐.๕๔)	มากที่สุด	๙๗.๗๐	๙๗.๑๘
๒. งานบริการตรวจเพาะเลี้ยงเชื้อวัณโรค	๕๖	๖๒	๔.๖๔ (๐.๕๒)	๔.๕๘ (๐.๕๖)	๔.๖๑ (๐.๕๔)	มากที่สุด	๙๘.๒๑	๙๖.๗๗
๓. งานบริการทดสอบความไวต่อยาวัณโรค	๕๖	๖๓	๔.๖๖ (๐.๕๑)	๔.๕๔ (๐.๖๑)	๔.๖๐ (๐.๕๖)	มากที่สุด	๙๘.๒๑	๙๕.๒๔
๔. งานบริการวินิจฉัยวัณโรคและ มัยโคแบคทีเรียที่ไม่ใช่วัณโรคและวัณโรคดื้อยา หลายขนาน MTB/NTM, MDR-TB (Real time PCR)	๕๑	๕๙	๔.๖๘ (๐.๕๑)	๔.๕๖ (๐.๕๕)	๔.๖๒ (๐.๕๓)	มากที่สุด	๙๘.๐๔	๙๗.๑๘
๕. การตรวจหาการติดเชื้อวัณโรคระยะแฝง (Interferon-gamma release assays : IGRA)	๕๑	๕๖	๔.๖๕ (๐.๕๔)	๔.๕๒ (๐.๕๘)	๔.๕๙ (๐.๕๖)	มากที่สุด	๙๖.๗๓	๙๕.๘๓
๖. งานบริการตรวจหาปริมาณไวรัสตับ อักเสบซี	๒๙	๒๑	๔.๔๙ (๐.๖๗)	๔.๖๗ (๐.๖๐)	๔.๕๘ (๐.๖๓)	มากที่สุด	๙๓.๐๒	๙๓.๖๕
๗. งานบริการตรวจหาปริมาณไวรัสเอชไอวี	๒๙	๒๑	๔.๖๑ (๐.๕๖)	๔.๖๒ (๐.๖๑)	๔.๖๑ (๐.๕๙)	มากที่สุด	๙๖.๕๕	๙๓.๖๕
๘. งานบริการตรวจหาการดื้อยาด้านไวรัส เอชไอวี	๓๐	๑๙	๔.๕๙ (๐.๕๖)	๔.๖๑ (๐.๖๓)	๔.๖๐ (๐.๖๐)	มากที่สุด	๙๖.๖๗	๙๒.๙๘
๙.งานบริการตรวจตรวจหาปริมาณเม็ด เลือดขาวชนิด CD๔	-	๑๕	-	๔.๕๓ (๐.๖๔)	๔.๕๓(๐.๖๔)	มากที่สุด	-	๙๓.๓๓
๑๐. งานบริการตรวจหาสารพันธุกรรมของเชื้อ ก่อโรคระบบทางเดินหายใจ	๒๖	๑๕	๔.๔๖ (๐.๕๘)	๔.๓๘ (๐.๖๕)	๔.๔๒ (๐.๖๑)	มาก	๙๖.๑๕	๙๓.๓๓

งานบริการ	จำนวนผู้ตอบ		ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) (S.D.)				ร้อยละความพึงพอใจ	
	รอบ ๑	รอบ ๒	รอบ ๑	รอบ ๒	รวม ๑๒ เดือน	แปลผล	รอบ ๑	รอบ ๒
๑๑. งานบริการตรวจหาสารพันธุกรรมและแยกชนิดของเชื้อไวรัสเด็งกี	๓๐	๑๓	๔.๔๗ (๐.๕๙)	๔.๕๐ (๐.๖๘)	๔.๔๙ (๐.๖๓)	มาก	๙๕.๕๑	๙๒.๓๑
๑๒. งานบริการตรวจหาสารพันธุกรรมของเชื้อไวรัสซิคุนคุนยา	๒๗	๑๘	๔.๔๒ (๐.๖๐)	๔.๔๖ (๐.๖๖)	๔.๔๔ (๐.๖๓)	มาก	๙๕.๐๐	๙๐.๗๔
๑๓. งานบริการตรวจหาสารพันธุกรรมของเชื้อไวรัสซิกา	๒๗	๑๖	๔.๔๓ (๐.๖๐)	๔.๔๖ (๐.๖๖)	๔.๔๕ (๐.๖๓)	มาก	๙๕.๐๖	๙๑.๖๗
๑๔. งานบริการตรวจหาสารพันธุกรรมและแยกชนิดของเชื้อไวรัส อินฟลูเอนซา เอ	๒๒	๑๖	๔.๔๔ (๐.๖๒)	๔.๓๓ (๐.๖๙)	๔.๓๙ (๐.๖๖)	มาก	๙๓.๙๔	๙๑.๖๗
๑๕. งานบริการตรวจหาสารพันธุกรรมของเชื้อไวรัสก่อโรค มือ เท้า ปาก	๒๔	๑๒	๔.๔๐ (๐.๖๐)	๔.๓๘ (๐.๖๙)	๔.๓๙ (๐.๖๕)	มาก	๙๔.๔๔	๘๘.๘๙
๑๖. งานบริการตรวจหาสารพันธุกรรมและแยกชนิดของเชื้อมาลาเรีย	๒๘	๑๓	๔.๔๒ (๐.๕๙)	๔.๔๓ (๐.๖๘)	๔.๔๒ (๐.๖๔)	มาก	๙๕.๒๔	๘๙.๙๗
๑๗. งานบริการตรวจหาสารพันธุกรรมของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙	๒๓	๑๔	๔.๕๔ (๐.๕๙)	๔.๔๘ (๐.๖๘)	๔.๕๑ (๐.๖๔)	มากที่สุด	๙๕.๖๕	๙๐.๔๘
ภาพรวมทั้งหมด	๖๔	๙๒	๔.๕๓ (๐.๕๗)	๔.๕๑ (๐.๖๓)	๔.๕๒ (๐.๖๐)	มากที่สุด	๙๖.๐๑	๙๓.๐๖

***ร้อยละความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมทั้งหมด ร้อยละ ๙๕**

สิ่งที่ไม่พึงพอใจ

๑. การติดต่อประสานงานยาก

๒. งานวันโรค

๒.๑ การกำหนดวันและโควตาส่งตรวจ Xpert สาเหตุของความไม่พึงพอใจในการรับบริการตรวจทางห้องปฏิบัติการด้านวัณโรค คือ เกือบหมดได้แล้ว ต้องรอตรวจตามวันที่กำหนด ทำให้รอผลช้า วินิจฉัยช้า รักษาช้า

๒.๒ การติดต่อประสานงานยาก

๒.๓ อยากให้ผล LPA ออกเร็วขึ้น เนื่องจากแพทย์มองว่า Xpert ส่งตรวจ รพ. ภายในจังหวัด ได้ผลรวดเร็วกว่า แพทย์ไม่ค่อยอยากรอผลจาก สคร.๒ พิษณุโลก ถึง ๒ สัปดาห์

๒.๔ อยากให้มีการส่ง IGRA ได้ตลอด ไม่มีกำหนดวัน

๒.๕ ไม่มีตรวจ NTM แยก species/อยากให้ Ident เชื้อ NTM ได้

๒.๖ ความล่าช้าในการออกผลการตรวจ

๒.๗ ขาดน้ำยาในการตรวจ Xpert บางช่วง

ข้อเสนอแนะ

๑. งานด้านการวินิจฉัยเชื้อก่อโรค

๑.๑ เนื่องจากอยู่ที่ไกลมาก ลำบากตอนส่งแล็บ บางทีก็ควบคุมปัจจัย

๑.๒ โปรแกรมนำส่งตัวอย่าง ต้องกรอกข้อมูลเยอะ หลายขั้นตอน อยากให้ปรับให้ใช้งานง่ายกว่านี้

๒. ด้านงานวันโรค

๒.๑ อยากให้เว็บ Lab report สามารถเปิดดูผลตรวจวิเคราะห์ได้ตลอดเวลา

๒.๒ อยากให้ Ident เชื้อ NTM ได้

๒.๓ อยากให้ lab report มีชื่อผู้ป่วย จะได้ค้นหาได้ง่าย แล้วเวลาเปิดดู ยังคงอยู่หน้าล่าสุดที่เปิด ไม่ดึงกลับไปหน้าแรก เพราะยากต่อการค้นหาผลผู้ป่วย

๒.๔ อยากให้เปิดตรวจ NTM Ident

ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไข จากประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

๑. กำหนดให้มีช่องทางการติดต่อนอกเหนือจากวันทำการ เช่น ทาง E-mail:labdpcc2plk@gmail.com, Website:http://ddc.moph.go.th/odpc/,Facebook : http://www.facebook.com/labdpcc2plk/, Line ID : Labdpcc2 เพื่อรับข้อมูลข่าวสาร สื่อสารกับผู้รับบริการและถาม-ตอบปัญหา ในการดำเนินงาน และ Line ID : @๗๖๖yukau เพื่อรับทราบสถานะสิ่งส่งตรวจ รับ-ปฏิเสธสิ่งส่งตรวจและสามารถถาม-ตอบปัญหา ในการดำเนินงานได้ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๒. กำหนดรอบการทดสอบสำหรับการตรวจวินิจฉัยวัณโรคด้วยเทคนิค Line probe assay (LPA) จำนวน ๑ ครั้ง/สัปดาห์ เพื่อรวบรวมสิ่งส่งตรวจจากพื้นที่ ๕ จังหวัดในเขตสุขภาพที่ ๒ และจังหวัดพื้นที่ใกล้เคียง กลุ่มห้องปฏิบัติการฯ จึงได้ประกันระยะเวลาการรายงานผลของเทคนิค Line probe assay (LPA) คือ ๑๔ วัน (รวมวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์)

๓. ปรับแผนกำหนดรอบการจัดส่งสิ่งส่งตรวจกับ สคร.๒ พิษณุโลก เพิ่มขึ้นมากกว่าเดิม เพื่อให้โรงพยาบาลในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๒ สามารถเข้าถึงบริการตรวจได้สะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพในการค้นหาผู้ป่วยวัณโรค/ผู้ติดเชื้อวัณโรคระยะแฝงได้อย่างครอบคลุมทุกพื้นที่ ดังนี้

๓.๑ การส่งตรวจ IGRA กำหนดโควตาในแต่ละเดือนเฉลี่ยวันส่งจำนวนเท่ากันทุกโรงพยาบาล หากหน่วยงานต้องการส่งตรวจมากกว่ายอดที่กำหนดหรือต้องการส่งตรวจนอกเหนือจากวันที่กำหนด สามารถติดต่อขอโควตาจากผู้ประสานงานจากกลุ่มห้องปฏิบัติการฯ

๓.๒ การส่งตรวจ Xpert กำหนดโควตาสำหรับการส่งตรวจ Xpert MTB/RIF ให้แต่ละโรงพยาบาลโดยกำหนดโควตาในแต่ละสัปดาห์จำนวนเท่ากันทุกแห่ง หากหน่วยงานต้องการส่งตรวจ มากกว่ายอดที่กำหนดหรือต้องการส่งตรวจนอกเหนือจากวันที่กำหนด ขอความกรุณาติดต่อขอโควตาจากโรงพยาบาลอื่นในวันดังกล่าวแทน

๔. พัฒนาและปรับปรุงเว็บ Lab report เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้บริการและสามารถเปิดดูใบรายงานผลการตรวจวิเคราะห์ได้ตลอดเวลา พร้อมทั้งให้ความสำคัญในการจัดการความปลอดภัยด้านสารสนเทศของห้องปฏิบัติการในการรายงานผล โดยคำนึงถึงมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัย (security standards) เพื่อการรักษาความลับของข้อมูล รวมถึงมาตรฐานการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (privacy standards)

๓. กลุ่มพัฒนาองค์กร

กลุ่มพัฒนาองค์กร ได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จำนวน ๒ งาน คือ

๓.๑ การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาองค์กร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

มีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑๕๐ คน จากบุคลากรทั้งหมด ๒๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๕๕ ผลการประเมินพบว่า บุคลากรของสคร.๒ จังหวัดพิษณุโลก มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาองค์กร ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๓๔ (S.D.=๐.๗๑) รายละเอียดดังตารางที่ ๑๙

ตารางที่ ๑๙ แสดงข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาองค์กร (n=๑๕๐)

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	การแปลผล
๑. การให้บริการด้วยความเต็มใจ และมีมนุษยสัมพันธ์	๔.๔๑	๐.๗๑	มาก
๒. ปฏิบัติหน้าที่โดยยึดถือความถูกต้อง โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	๔.๓๙	๐.๗๐	มาก
๓. ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๖	๐.๖๗	มาก
๔. ความครบถ้วน ถูกต้องในการให้บริการ	๔.๓๓	๐.๖๔	มาก
๕. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่	๔.๓๒	๐.๖๙	มาก
๖. การให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถาม	๔.๒๙	๐.๗๘	มาก
๗. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๒๙	๐.๗๖	มาก
ภาพรวมทั้งหมด	๔.๓๔	๐.๗๑	มาก

ข้อเสนอแนะ และความคาดหวังที่จะให้กลุ่มพัฒนาองค์กร พัฒนาในปีถัดไป

๑. การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

- ๑.๑ การทำงานที่มีความเชื่อมโยงแต่ละหมวด
- ๑.๒ ประชุมชี้แจงภาพรวมต้นปีงบประมาณและสรุปงานภาพรวมปลายปีงบประมาณ พร้อมทั้ง จัดทำความก้าวหน้ารายปี ในรูปแบบ E-book และวิดีโอ Youtube
- ๑.๓ มีผู้รับผิดชอบให้คำปรึกษาประจำกลุ่ม/ทุกคนในกลุ่มควรทราบงาน รายละเอียดงาน PMQA เบื้องต้น สามารถตอบคำถามกลุ่มอื่นได้
- ๑.๔ คาดหวังให้กระบวนการต่างๆของ PMQA ทำให้เกิดการพัฒนาคูณภาพองค์กรจริงๆ ไม่ควรให้น้ำหนักกับงานเอกสารมากเกินไป
- ๑.๕ อยากให้มีการรวบรวมข้อมูลที่ย่อย ไม่มากเกินไปจนเป็นภาระทั้งผู้รับผิดชอบ และกรรมการ
- ๑.๖ ก่อนตั้งคำถาม ควรมีเอกสารแนะนำ

๒. คำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน/กลุ่ม

- ๒.๑ ประชุมชี้แจงภาพรวมต้นปีงบประมาณและสรุปงานภาพรวมปลายปีงบประมาณ
- ๒.๒ ติดตามงานทุก ๓ เดือนและกำหนดวันประชุมไว้ล่วงหน้า (ไม่ควรแจ้งประชุมหลังจากกลุ่มศูนย์ทำแผนงานลงพื้นที่ไปแล้ว)/ดำเนินการกำกับอย่างเคร่งครัด
- ๒.๓ งานที่มีความเสี่ยงควรประสาน ผอ. รองผอ. หัวหน้ากลุ่มเป็นกรณีพิเศษนอกเหนือจากการติดตามงานปกติ
- ๒.๔ ผู้ตรวจประเมินควรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับตัวชี้วัดนั้นๆ
- ๒.๕ มีผู้รับผิดชอบให้คำปรึกษาประจำกลุ่ม และสามารถให้คำปรึกษาตรวจสอบเอกสารในเชิงลึกเชิงคุณภาพได้ ตรวจสอบได้รวดเร็วก่อนที่จะเกิดความผิดพลาดหลังจากส่งตัวชี้วัดไปแล้ว

๓. ระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน (PMS)

- ๓.๑ สามารถวัดผลการทำงานได้ชัดเจนและเป็นธรรม
- ๓.๒ เพิ่มการให้บริการในหัวข้อที่ยังไม่เปิดให้บริการ
- ๓.๓ ควรจัดประชุม standardization ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกกลุ่ม ใช้เวลาดต้นปีงบประมาณในเดือนตุลาคม แยกประชุมโดยเฉพาะ เพื่อให้หัวหน้ากลุ่มและเจ้าหน้าที่เข้าใจ PMS
- ๓.๔ การคืนข้อมูล ภาพรวมขององค์กร เพื่อการพัฒนาบุคลากร
- ๓.๕ แจ้งเตือนและติดตามการดำเนินงาน
- ๓.๖ มีผู้รับผิดชอบให้คำปรึกษาประจำกลุ่ม
- ๓.๗ ควรให้คำตอบที่รวดเร็ว
- ๓.๘ คาดหวังให้การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรมและสอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานจริง ให้ความชัดเจน มีกำหนดการประเมินที่ชัดเจนไม่กระชั้นชิด ช่วยแก้ไขปัญหาระบบ
- ๓.๙ อยากให้แจ้งกรอบการเข้าไบบันทึกผลการปฏิบัติ/อื่นๆ ล่วงหน้าหลายวันเพื่อให้เวลากับงานท. ที่ยุ่งคน.

๔. งานพัฒนาบุคลากร (แผนพัฒนาและการส่งบุคลากรฝึกอบรม/E-learning/ปฐมนิเทศ)

๔.๑ การพัฒนาบุคลากร

- ๑) สำรวจความต้องการและพัฒนา การส่งบุคลากรฝึกอบรม ควรเป็นไปตามความต้องการของบุคลากร สอดคล้องกับผล Training Needs และควรนำข้อมูลการพัฒนาบุคลากร มาจัดทำแผน รวมทั้งประเมินความสำเร็จเพื่อนำไปสู่การพัฒนา
- ๒) อยากให้ส่งบุคลากรฝึกอบรมภาคปฏิบัติ เพิ่มมากขึ้น เพื่อจะได้ฝึกทักษะการเรียนรู้ได้มากยิ่งขึ้น
- ๓) แจ้งเตือนและติดตามการดำเนินงาน
- ๔) ความสำคัญและความเชื่อมโยงแผนฯ กับการเรียนหลักสูตรต่างๆ

- ๕) มีผู้รับผิดชอบให้คำปรึกษาประจำกลุ่ม
- ๖) ฝึกอบรมบุคลากรในเรื่องที่ความจำเป็น

๔.๒ E-learning

- ๑) E-learning ควรลดจำนวนเรื่องลงบ้าง/มีแนวทางหลักสูตรการเรียน E-learning ที่ชัดเจน
- ๒) ควรกระตุ้นเตือนทุกเดือน เพื่อให้เจ้าหน้าที่เรียนต่อเนื่อง
- ๓) จัดทำคู่มือ E-learning เป็น E-book และวิดีโอ Youtube

๕. งานคุณธรรมจริยธรรม /งานบริหารความเสี่ยง/งานควบคุมภายใน

- ๕.๑ มีการส่งเสริมอย่างชัดเจน บูรณาการกับกิจกรรมอื่นๆ
- ๕.๒ ควรทำ risk management ตัวชี้วัดการรับรอง และโครงการที่มีความเสี่ยงสูง ร่วมกับทุกกลุ่ม
- ๕.๓ มีผู้รับผิดชอบให้คำปรึกษาประจำกลุ่ม
- ๕.๔ แผนป้องกันและการบริหารความเสี่ยงอย่างรูปธรรมและนำไปใช้ได้จริง
- ๕.๕ ส่งเสริมอย่างต่อเนื่อง/ปฏิบัติตามระเบียบราชการ
- ๕.๖ ออกมาดูที่ภาคสนามบ้าง

๖. งานรัฐพิธี

- ๖.๑ กิจกรรมรัฐพิธีที่เพิ่มระหว่างปี ต้องเพิ่มอย่างสมดุลเพราะเจ้าหน้าที่ต้องออกปฏิบัติงานในพื้นที่และไม่นำมาเพิ่มคิดคะแนน SCC และอาจจะพิจารณาไม่ต้องเข้าร่วมทุกกิจกรรม
- ๖.๒ เข้าร่วมตามความสมัครใจไม่ใช่เป็นตัวชี้วัด
- ๖.๓ ควรมีการแจ้งเตือนล่วงหน้าบ่อยๆ หลายๆวัน
- ๖.๔ อนุมัติให้ใส่ชุดเข้าร่วมงานพิธีตามหนังสือที่จังหวัดกำหนดได้ ไม่จำเป็นต้องชุดข้าราชการ

๗. งานสร้างความสุขในองค์กร(ตลาดนัดสร้างสุข/งานปีใหม่/งานสงกรานต์)

- ๗.๑ มีการทำ OD ในภาพรวม/อยากให้จัด OD นอกสถานที่ เพื่อให้คนในองค์กรได้มีการทำกิจกรรมร่วมกัน/ควรมี OD เพราะมีบุคลากรใหม่ๆ
- ๗.๒ ตลาดนัดควรมีทุกสัปดาห์ กระตุ้นเศรษฐกิจและการมีปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงาน
- ๗.๓ ประเมินผลการดำเนินงาน นำข้อเสนอแนะมาพิจารณาในการจัดงานครั้งถัดไป
- ๗.๔ จัดสรรงบประมาณให้หน่วยงานลูกข่ายบ้าง

๘. งาน Healthy workplace/งาน ๕ ส./องค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ/ตรวจสุขภาพ HWP และ ๕ ส.

- ๘.๑ อยากให้หน่วยงานเป็น Healthy workplace อย่างแท้จริง และ ๕ ส.ควรทำทุกไตรมาส
- ๘.๒ องค์กรรอบรู้ ควรเพิ่มเรื่องโรคและภัยในความรับผิดชอบของกรมด้วย
- ๘.๓ ภายหลังผลตรวจสุขภาพประจำปี, เจ้าหน้าที่รายใดพบที่ต้องใช้ยารักษา ควรมีบริการช่องทางให้ปรึกษาด้านยากับเภสัชกรในองค์กร
- ๘.๔ มีกิจกรรมที่สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากร ในการดูแลสุขภาพตนเอง ลดเสี่ยง ลดโรค หรือส่งเสริมการออกกำลังกาย

๙. งาน SOP

- ๙.๑ ติดตาม/อัปเดต SOP ให้เป็นมาตรฐาน/ควรมีการปรับปรุงทุกปี และประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรในองค์กรได้รับรู้ เช่น ผ่านเสียงตามสาย ทำเป็น E-book
- ๙.๒ บาง SOP ที่มีหลายกลุ่มงาน มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรจัดประชุมเพื่อทำความเข้าใจร่วมกัน หรือควรจัดอบรมเรื่องการจัดทำ SOP

๓.๒ การประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรมติดตามการประเมินผลการมีส่วนร่วมของบุคลากร สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก (Event You Do ODPC ๒)

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรมติดตามการประเมินผลการมีส่วนร่วมของบุคลากร (Event You Do ODPC ๒) พบว่า มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๗๘ คน จากบุคลากรกลุ่มเป้าหมายคือ ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวง ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว (ยกเว้นบุคลากรจาก ศตม.๒,๒, ๒.๓ และ ด้านควบคุมโรคฯ) ๑๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๕๗ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน ๕๒ คน ร้อยละ ๖๖.๖๖ กลุ่ม/ศูนย์ ที่ตอบแบบประเมินมากที่สุดคือกลุ่มโรคติดต่อ จำนวน ๒๐ คน ร้อยละ ๒๕.๖๔

การประเมินความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมกิจกรรม/รัฐพิธี พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เคยเข้าร่วม กิจกรรม/รัฐพิธี จำนวน ๗๓ คน จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๗๘ คน ร้อยละ ๙๓.๕๘ และภาพรวมมีความ พึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรมติดตามการประเมินผลฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ (S.D.= ๐.๖๐) โดยประเด็นที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสะดวกในการลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรม ค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ (S.D.= ๐.๕๒) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด และ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ จำนวนการจัดกิจกรรมมีความ เหมาะสม ค่าเฉลี่ย ๔.๒๖ (S.D.= ๐.๘๒) ระดับความพึงพอใจมาก รายละเอียดดังตารางที่ ๒๐

ตารางที่ ๒๐ แสดงข้อมูลความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรมติดตามการประเมินผลการมีส่วนร่วมของบุคลากร สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก (Event You Do ODPC ๒) (n=๗๓)

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	การแปลผล
๑. ความสะดวกในการลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรม	๔.๖๐	๐.๕๒	มากที่สุด
๒. ความรวดเร็วในการแจ้งเตือนหลังการเข้าร่วมกิจกรรม (Notify)	๔.๕๒	๐.๕๐	มากที่สุด
๓. ความครบถ้วนถูกต้องของฐานข้อมูลการเข้าร่วมกิจกรรมรายบุคคล	๔.๕๙	๐.๕๒	มากที่สุด
๔. ภาพรวมประโยชน์ของโปรแกรมที่มีต่อตัวท่าน	๔.๕๕	๐.๖๗	มากที่สุด
๕. จำนวนการจัดกิจกรรมมีความเหมาะสม	๔.๒๖	๐.๘๒	มาก
๖. การประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน	๔.๕๑	๐.๕๖	มากที่สุด
๗. การประสานงาน และการอำนวยความสะดวกในการเดินทาง	๔.๕๖	๐.๕๓	มากที่สุด
ภาพรวมทั้งหมด	๔.๕๑	๐.๖๐	มากที่สุด

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการใช้โปรแกรม

๑. เพิ่มภาพกิจกรรม ในโปรแกรมเพื่อค้นหาย้อนหลังได้
๒. เพิ่มปุ่มยกเลิกเมื่อไม่สามารถไปร่วมงานได้
๓. ตั้งชื่อโปรแกรมให้น่าสนใจ เช่น เป็นชื่อย่อจากภาษาอังกฤษ และมี DPC ๒ ต่อท้ายด้วย
๓. Line Alert ผู้ที่ลงทะเบียนล่วงหน้ารายบุคคล ก่อนวันงาน ๓-๕ วัน เพื่อเตือนและเตรียมตัว
๔. เรียงลำดับงานล่าสุดขึ้นก่อน
๕. ใช้ให้ครอบคลุมทั้งหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะในการจัดกิจกรรม

๑. ไม่ใส่ชุดขาวได้ไหม อากาศร้อนจะเป็นสโตก
๒. เป้าหมายการจัดกิจกรรมควรเหมาะสม เลือกเฉพาะที่สำคัญไม่มากเกินไป (ปี ๒๕๖๗ มากเกินไป)
๓. กิจกรรมหลักให้แจ้งตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ/จัดลำดับความสำคัญ กิจกรรมเสริมที่เพิ่มเข้ามาให้เจ้าหน้าที่ สัมครตามความสมัครใจและไม่ติดราชการอื่น
๔. อยากให้มีการจัดเวรในแต่ละกิจกรรม

๔. กลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานและเครือข่าย

กลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานและเครือข่าย ได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของยุทธศาสตร์ฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑๒๖ คน จากบุคลากรทั้งหมด ๓๐๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๓๑ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย อายุเฉลี่ย ๔๒.๑๙ ปี และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง ๑-๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๐

ผลการประเมิน พบว่า บุคลากรของสคร.๒ จังหวัดพิษณุโลก มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานยุทธศาสตร์ฯ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยที่ ๔.๕๖ (S.D.= ๐.๖๙) โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ๑) ประเด็นการให้บริการด้วยความเต็มใจ และมีมนุษยสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ยที่ ๔.๕๗ (S.D.= ๐.๕๖) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด และ ๒) ปฏิบัติหน้าที่โดยยึดถือความถูกต้อง โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ค่าเฉลี่ยที่ ๔.๕๗ (S.D.= ๐.๖๔) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด และ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ๑) ขั้นตอนการให้บริการ (ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน) ค่าเฉลี่ยที่ ๔.๕๔ (S.D.= ๐.๐๗) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด และ ๒) ระดับความพึงพอใจภาพรวมต่อกลุ่มยุทธศาสตร์ฯ ค่าเฉลี่ยที่ ๔.๕๔ (S.D.= ๐.๖๐) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด รายละเอียดดังตารางที่ ๒๑

ตารางที่ ๒๑ แสดงข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มยุทธศาสตร์ฯ (n=๑๒๖)

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	การแปลผล
๑. ขั้นตอนการให้บริการ (ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน)	๔.๕๔	๐.๐๗	มากที่สุด
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๕๖	๐.๕๙	มากที่สุด
๓. การให้บริการด้วยความเต็มใจ และมีมนุษยสัมพันธ์	๔.๕๗	๐.๕๖	มากที่สุด
๔. ความรู้และความสามารถของเจ้าหน้าที่	๔.๕๖	๐.๖๐	มากที่สุด
๕. การให้คำแนะนำหรือข้อซักถาม	๔.๕๖	๐.๖๓	มากที่สุด
๖. ปฏิบัติหน้าที่โดยยึดถือความถูกต้อง โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	๔.๕๗	๐.๖๔	มากที่สุด
๗. ระดับความพึงพอใจภาพรวมต่อกลุ่มยุทธศาสตร์ฯ	๔.๕๔	๐.๖๐	มากที่สุด
ภาพรวมทั้งหมด	๔.๕๖	๐.๖๙	มากที่สุด

ข้อเสนอแนะ และความคาดหวังที่จะให้กลุ่มยุทธศาสตร์ฯ พัฒนาในปีถัดไป

๑. เรื่องที่ผู้ประเมินพึงพอใจในสิ่งที่กลุ่มยุทธศาสตร์ฯ ดำเนินการได้ดี

๑.๑ เจ้าหน้าที่หน้ารัก มี service mind ที่ดี ยิ้มแย้ม เต็มใจให้บริการช่วยเหลือดีมาก

๑.๒ ให้คำปรึกษาได้ตลอดเวลา รวดเร็ว และตอบข้อซักถามได้กระจ่าง เข้าใจง่าย เช่น การจัดทำแผนฯ การเขียนโครงการ การปรับแผน การตัดยอดการใช้งบประมาณ และ estimate เป็นต้น

๑.๓ การส่ง one page การใช้งบประมาณทุกสัปดาห์

๑.๔ การจัดทำฐานข้อมูลการใช้เงินให้กับกลุ่ม/ศูนย์ สำหรับตรวจสอบ/วางแผนงานให้ดีกว่าที่ผ่านมา (การเงิน)

๑.๕ นำเทคโนโลยีมาปรับใช้กับการทำงาน เป็นประโยชน์กับบุคลากรได้เป็นอย่างดี

๑.๖ ลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อนลง/ข้อมูลอัปเดตรวดเร็ว

๑.๗ มีแผนงานที่เข้าใจง่าย และการนำเสนอผลการดำเนินงาน

๒. ข้อเสนอแนะ/ข้อปรับปรุงการให้บริการ

๒.๑ ปรับเวลาส่งรายงานงบประมาณจากวันศุกร์เป็นวันจันทร์

๒.๒ ช่วยการติดตามเบี้ยเลี้ยงของเจ้าหน้าที่ที่ออกพื้นที่ให้เร็วกว่านี้

๒.๓ ออกเยี่ยมพื้นที่บ้าง

๒.๔ ขอบอกรายบุคคล

๓. ความคาดหวังต่อกลุ่มยุทธศาสตร์ฯ ที่ต้องพัฒนาในปีต่อไป

- ๓.๑ รักษามาตรฐานการให้บริการ
- ๓.๒ ส่งข้อมูลเผยแพร่แก่ผู้ปฏิบัติงานโดยตรง โดยใช้เทคโนโลยี IT
- ๓.๓ ขอให้คงคุณภาพงานบริหารช่วยเหลือ PM ให้มีคุณภาพแบบนี้ ต่อๆ ไป
- ๓.๔ อยากให้สามารถดูข้อมูลงบประมาณของเงินนอกงบประมาณแบบเรียลไทม์
- ๓.๕ แนวทางปรับแผนหรือเงื่อนไข ที่ชัดเจน
- ๓.๖ อยากให้มีนโยบายดีๆ ต่อไป
- ๓.๗ ระบบงานที่ไม่ซับซ้อน

๔. กลุ่มกลุ่มพัฒนานวัตกรรมและวิจัย

กลุ่มพัฒนานวัตกรรมและวิจัย ได้สำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการต่อกลุ่มพัฒนานวัตกรรมและวิจัย ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๙๘ คน จากบุคลากรทั้งหมด ๓๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๗๒

ผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อกลุ่มพัฒนานวัตกรรมและวิจัย พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ (S.D.=๐.๗๐) โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ (S.D.=๐.๕๓) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๑๐ (S.D.=๐.๗๘) ระดับความพึงพอใจมาก จำแนกตามประเภทงานบริการ รายละเอียดดังตารางที่ ๒๒ - ๒๕

ตารางที่ ๒๒ แสดงข้อมูลความพึงพอใจต่องานด้านวิจัย นวัตกรรม การจัดการความรู้ของหน่วยงาน (n= ๙๘)

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	การแปลผล
๑. ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๑๙	๐.๗๗	มาก
๒. ความครบถ้วนถูกต้องในการให้บริการ	๔.๒๓	๐.๗๖	มาก
๓. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๒๓	๐.๗๔	มาก
๔. การให้บริการด้วยความเต็มใจ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	๔.๓๕	๐.๗๖	มาก
๕. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่	๔.๓๕	๐.๗๕	มาก
๖. การให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม	๔.๒๔	๐.๘๐	มาก
๗. ได้รับข้อเสนอแนะตามวัตถุประสงค์ที่ท่านต้องการ	๔.๒๒	๐.๗๙	มาก
ภาพรวมทั้งหมด	๔.๒๖	๐.๗๗	มาก

จากตารางที่ ๒๑ พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจต่อการสนับสนุนด้านงานวิจัย นวัตกรรม การจัดการความรู้ของหน่วยงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๒๖ (S.D.=๐.๗๗) เมื่อแยกตามประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ๑) การให้บริการด้วยความเต็มใจ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ค่าเฉลี่ย ๔.๓๕ (S.D.=๐.๗๖) ระดับความพึงพอใจมาก และ ๒) ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย ๔.๓๕ (S.D.=๐.๗๕) ระดับความพึงพอใจมาก และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๑๙ (S.D.=๐.๗๗) ระดับความพึงพอใจมาก

ข้อเสนอแนะ และความคาดหวังต่อการสนับสนุนด้านงานวิจัย นวัตกรรม การจัดการความรู้ของหน่วยงาน

๑. สร้างช่องทางแหล่งค้นหาข้อมูลวิจัย/พัฒนาฐานข้อมูลการวิจัยเพื่อให้มีใช้อย่างยิ่ง
๒. คลินิกวิจัย/งานวิชาการ ในหน่วยงาน และการแนะนำเฉพาะราย
๓. อยากให้จัด Show&Share ทุกปี
๓. การจัดการความรู้ในหน่วยงานมีน้อยมาก อยากให้มีการรวบรวมหรือถอดองค์ความรู้จากผู้มากประสบการณ์ เป็นคลังความรู้ และปรับกระบวนการสนับสนุนให้เกิด KM ในหน่วยงานมากขึ้น
๔. ควรวางแผนต้นปีงบประมาณ และจัดตามแผนที่วางไว้ โดยชี้แจงตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ ให้กลุ่มศูนย์ Lock วันไว้
๕. จัดอบรม it บ่อยๆ

๖. การฝึกการนำเสนอผลงานวิชาการอย่างมืออาชีพ และจัดให้มีเวทีแลกเปลี่ยนความรู้แบบไม่เป็นทางการ
๗. เพิ่มการให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิดต่อตัวชีวิตวิจัย นวัตกรรม กลุ่ม
๘. แนะนำการเขียนผลงานให้ เจ้าหน้าที่ที่จะปรับระดับ โดยไม่ใช้งานวิจัย

ตารางที่ ๒๓ แสดงข้อมูลความพึงพอใจต่องานห้องสมุด วารสาร การตรวจการคัดลอก

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	การแปลผล
๑. ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๑๐	๐.๗๘	มาก
๒. ความครบถ้วนถูกต้องในการให้บริการ	๔.๑๔	๐.๗๕	มาก
๓. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๑๒	๐.๘๒	มาก
๔. การให้บริการด้วยความเต็มใจ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	๔.๑๖	๐.๘๑	มาก
๕. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่	๔.๑๖	๐.๗๙	มาก
๖. การให้คำแนะนำหรือข้อซักถาม	๔.๑๑	๐.๗๙	มาก
ภาพรวมทั้งหมด	๔.๑๔	๐.๗๙	มาก

จากตารางที่ ๒๓ พบว่า ภาพรวมข้อมูลความพึงพอใจต่องานห้องสมุด วารสาร การตรวจการคัดลอก อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ (S.D.=๐.๗๙) เมื่อแยกตามประเด็นพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ๑) การให้บริการด้วยความเต็มใจ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ค่าเฉลี่ย ๔.๑๖ (S.D.=๐.๘๑) ระดับความพึงพอใจมาก และ ๒) ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย ๔.๑๖ (S.D.=๐.๗๙) ระดับความพึงพอใจมาก และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๑๐ (S.D.=๐.๗๘) ระดับความพึงพอใจมาก

ข้อเสนอแนะ และความคาดหวังงานด้านห้องสมุด วารสาร การตรวจการคัดลอกพัฒนาในปีถัดไป

๑. บริการดีอยู่แล้ว
๒. ห้องสมุด online ประชาสัมพันธ์ เยอะๆ
๓. ไม่เคยใช้บริการ และไม่รู้ว่าให้บริการอะไรบ้าง เรื่องอะไรบ้าง

ตารางที่ ๒๔ แสดงข้อมูลความพึงพอใจต่องานเทคโนโลยีสารสนเทศให้กลุ่มพัฒนานวัตกรรมและวิจัย

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	การแปลผล
๑. ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๐	๐.๕๘	มากที่สุด
๒. ความครบถ้วนถูกต้องในการให้บริการ	๔.๕๑	๐.๕๘	มากที่สุด
๓. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๕๘	๐.๕๗	มากที่สุด
๔. การให้บริการด้วยความเต็มใจ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	๔.๕๙	๐.๕๕	มากที่สุด
๕. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่	๔.๖๐	๐.๕๓	มากที่สุด
๖. การให้คำแนะนำหรือข้อซักถาม	๔.๕๔	๐.๕๙	มากที่สุด
ภาพรวมทั้งหมด	๔.๕๕	๐.๕๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒๔ พบว่า ภาพรวมข้อมูลความพึงพอใจต่องานเทคโนโลยีสารสนเทศให้กลุ่มพัฒนานวัตกรรมและวิจัย อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ (S.D.=๐.๕๗) เมื่อแยกตามประเด็นพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ (S.D.=๐.๕๓) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ (S.D.=๐.๕๘) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ และความคาดหวังงานเทคโนโลยีสารสนเทศฯ พัฒนาในปีถัดไป

๑. ระบบออนไลน์

๒. ผู้ให้บริการมีความช่วยเหลือที่รวดเร็วดีมาก ยิ้มแย้มใจใส มีความบริการที่ดี อยากให้อินเตอร์เน็ตของสำนักงานเสถียรมากกว่านี้ เวลาประชุม Conference ที่โต๊ะทำงาน มีหลุดบ้างเป็นบางครั้ง และบางทีระบบสัญญาณอินเตอร์เน็ตไม่ดีทำให้ปรับเอกสารไม่ออก

๔. ควรมีเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์เพิ่ม เนื่องจากภาระงานด้านไอทีเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ

๕. การให้องค์ความรู้ใหม่ๆ ด้าน AI งานวิจัย

๖. จัดให้มีการแชร์ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ที่จะมาสนับสนุนการทำงานอย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง

ตารางที่ ๒๕ แสดงข้อมูลความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	การแปลผล
๑. ความสะดวกในการเข้าถึงและใช้งานระบบเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงาน	๔.๓๔	๐.๗๒	มาก
๒. ประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในการสนับสนุนการทำงาน	๔.๓๗	๐.๗๑	มาก
๓. ความพึงพอใจในความมั่นคงปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงาน	๔.๓๐	๐.๗๕	มาก
๔. การให้บริการและการสนับสนุนทางเทคนิคระบบแจ้งซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์	๔.๓๙	๐.๖๗	มาก
๕. ความพึงพอใจในการเข้าถึงข้อมูลและการใช้งานระบบจองห้องประชุม	๔.๔๗	๐.๖๕	มาก
๖. การจัดหาและอัปเดตครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้งาน	๔.๒๘	๐.๗๓	มาก
ภาพรวมทั้งหมด	๔.๓๖	๐.๗๐	มาก

จากตารางที่ ๒๕ พบว่า ภาพรวมข้อมูลความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ (S.D.=๐.๗๐) เมื่อแยกตามประเด็นพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจในการเข้าถึงข้อมูลและการใช้งานระบบจองห้องประชุม ค่าเฉลี่ย ๔.๔๗ (S.D.=๐.๖๕) ระดับความพึงพอใจมาก และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นการจัดหาและอัปเดตครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้ทำงานค่าเฉลี่ย ๔.๒๘ (S.D.=๐.๗๐) ระดับความพึงพอใจมาก

ข้อเสนอแนะ และความคาดหวังในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้พัฒนาในปีถัดไป

๑. เป็นระบบที่ช่วยให้การทำงานสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

๒. ขอบคุณที่ช่วยพัฒนา ดูแลโปรแกรมต่างๆ ทำให้สะดวกสบายขึ้น

๓. งาน IT ประสานกับงานพัสดุ เรื่องการขอใช้คอมพิวเตอร์ทดแทน ให้ข้อมูลเชื่อมต่อกัน จะได้ใช้เวลาพิจารณาสนับสนุน

๔. ตรวจสอบอุปกรณ์ soft ware ใหม่ๆ ให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง

๕. อินเทอร์เน็ตช้า

ข้อเสนอแนะอื่นๆ ระบบงานที่ต้องการให้งาน IT พัฒนาในปีถัดไป

๑. อยากให้ระบบจองห้องประชุม สามารถยกเลิกได้ด้วยตนเอง

๒. งาน IT เป็นงานที่ช่วยให้สคร.๒ พัฒนาระบบการใช้งานโปรแกรมดีหลายๆ โปรแกรม ขอชื่นชมและให้กำลังใจในการทำงาน

๓. อุปกรณ์ที่ล้าสมัยควรจำหน่าย และ อัปเดตคอมพิวเตอร์ทุกกลุ่ม

สรุปผลข้อมูลความผูกพันของเครือข่ายภายนอกที่มีต่อ สคร.๒ พิษณุโลก

ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก ได้เก็บข้อมูลความผูกพันของเครือข่ายภายนอกที่มีต่อ สคร.๒ พิษณุโลก ภายหลังได้รับการบริการจากสคร. ๒ พิษณุโลก พบว่า มีผู้รับบริการตอบข้อมูลความผูกพัน จำนวน ๘๓ ราย โดยส่วนใหญ่ประเด็นที่เครือข่ายภายนอก มีความผูกพันต่อ สคร.๒ พิษณุโลก มากที่สุด คือ การแนะนำให้เพื่อนหรือหน่วยงานอื่น มาร่วมโครงการ/กิจกรรมของสคร.๒ จำนวน ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๐ รายละเอียดดังตารางที่ ๒๖

ตารางที่ ๒๖ แสดงข้อมูลความผูกพันของเครือข่ายภายนอกที่มีต่อ สคร.๒ พิษณุโลก (n=๘๓)

ประเด็นข้อมูลความผูกพัน	สรุปผลข้อมูลความผูกพัน	
	ใช่/แนะนำ (ร้อยละ)	ไม่ใช่/ไม่แนะนำ (ร้อยละ)
๑. ท่านจะแนะนำให้เพื่อน หรือหน่วยงานอื่น มาใช้ผลิต/ผลิตภัณฑ์/บริการของ สคร.๒	๘๑ (๙๗.๕๙)	๒ (๒.๔๑)
๒. ท่านจะแนะนำให้เพื่อน หรือหน่วยงานอื่น มาร่วมโครงการ/กิจกรรมของสคร.๒	๘๒ (๙๘.๘๐)	๑ (๑.๒๐)
๓. ท่านจะแนะนำให้เพื่อน หรือหน่วยงานอื่น มาสนับสนุนการดำเนินการของสคร.๒	๘๑ (๙๗.๕๙)	๒ (๒.๔๑)

สรุป

ผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ รอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก สรุปผลแยกตามประเด็น ดังนี้

๑. ประเด็นการให้บริการที่ มี SOP เฉพาะเรื่องของหน่วยงานควบคุมกำกับ จำนวน ๓ ประเด็น ได้แก่

๑.๑ การประเมินความพึงพอใจและการนำไปใช้ประโยชน์ของผลิตภัณฑ์

๑) กลุ่มบริหารทั่วไป

- ชื่อผลิตภัณฑ์ โปรแกรมแจ้งสถานะการเบิกจ่ายเงินราชการ สคร.๒ พิษณุโลก : Tracking Finance)
- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการใช้ประโยชน์ฯ ภาพรวม ๓.๕๘ (S.D.=๐.๕๓) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ข้อเสนอแนะ คือ ควรปรับเวลาการยืมเงินก่อนล่วงหน้า ๓ วัน ลดลงเหลือ ๑-๒ วันระบบเดือนต้องมีพิมพ์เพิ่มว่า ขาดอะไร/แก้ไขอะไรในชุดเบิก และควรยกเลิกแบบฟอร์ม check list เพื่อลดความซ้ำซ้อน

๒) กลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานและเครือข่าย

- ชื่อผลิตภัณฑ์ Project Budget Accounting Database : PBAD ฐานข้อมูลบัญชีงบประมาณโครงการ
- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการใช้ประโยชน์ฯ ภาพรวม ๓.๕๘ (S.D.=๐.๕๓) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ข้อเสนอแนะ คือ ควรเปิดเผยงบเงินบำรุงเพื่อความโปร่งใส ตรวจสอบได้

๓) กลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค

- ชื่อผลิตภัณฑ์ โปรแกรมบริหารจัดการคลังวัสดุวิทยาศาสตร์ กลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค “Laboratory Stock”
- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อโปรแกรมฯ ภาพรวม ๓.๙๔ (S.D.=๐.๓๔) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ข้อเสนอแนะ คือ หลังจากกดยืนยันรายการที่ขอเบิก ควรมีช่องทางให้สามารถเข้าไปตรวจสอบรายการที่ขอเบิกได้อีกครั้ง

๔) กลุ่มพัฒนานวัตกรรมและวิจัย

- ชื่อผลิตภัณฑ์ วารสารวิชาการป้องกันควบคุมโรค สคร.๒ พิษณุโลก ปีงบประมาณ ๒๕๖๗
- ค่าเฉลี่ย ภาพรวม ๔.๔๗ (S.D.=๐.๕๖) ระดับความพึงพอใจมาก
- ข้อเสนอแนะ คือ ไม่มี

๑.๒ การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดอบรม/ประชุม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน

- ค่าเฉลี่ยภาพรวม (หรือข่ายภายนอกและภายใน) ๔.๗๓ (S.D.=๐.๔๙) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยจำแนกผลการประเมินความพึงพอใจแยกเป็นกลุ่มผู้รับบริการจากเครือข่ายภายนอกต่างๆ ค่าเฉลี่ยภาพรวม ๔.๗๔ (S.D.=๐.๔๙) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด และกลุ่มผู้รับบริการ ภายใน สคร.๒ พิษณุโลก ค่าเฉลี่ยภาพรวม ๔.๗๒ (S.D.=๐.๔๙) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

- ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามภายนอก สคร.๒ จังหวัดพิษณุโลก คือ

ด้านหลักสูตร/รูปแบบการจัด

๑. ผู้รับผิดชอบงานของแต่ละ รพ.สต.ลงพื้นที่แลกเปลี่ยนในรพ.สต.ต่างอำเภอ/จัดอบรมเป็นภาพอำเภอ
๒. ควรเพิ่มระยะเวลาการอบรม/ประชุม เพื่อให้ได้รับเนื้อหาครบถ้วน เน้นกระชับเวลา รวมทั้งดำเนินการในลักษณะ onsite /กิจกรรมกลุ่ม/มีกิจกรรมสนทนากลุ่ม /การจัดบูธ นำเสนอ เพื่อความน่าสนใจ และอัปเดตเอกสารการสอนล่วงหน้า เพื่อให้สามารถเตรียมสำหรับเข้าประชุม/อบรม

๓. ควรจัดประชุม/อบรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือพัฒนาศักยภาพทุกปี เพื่อที่จะได้นำความรู้ไปปรับใช้ในงาน อาทิ โรคที่มีภาระโรคหรือแนวโน้มการระบาด/งานวิชาการโรคอุบัติใหม่/อุบัติซ้ำ ให้ครอบคลุมทุกโรค, การแก้ไขปัญหา TB ร่วมกันทุกภาคส่วน, องค์ความรู้ แนวทางวัคซีนใหม่ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลง และนโยบายต่างๆ ที่เน้น

๔. การบูรณาการกับภาคเอกชน

๕. รวบรวมข้อจำกัด เพื่อหาทางออกของสถานการณ์ร่วมกัน และนำปัญหาเสนอต่อผู้ที่มีอำนาจในการเปลี่ยนแปลงเชิงนโยบาย หรือแหล่งสนับสนุน

๖. อบรมสร้างแกนนำปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ทุกอำเภอใช้หลักสูตรกลางไปประยุกต์ใช้

ด้านกลุ่มเป้าหมาย

๑. ควรเพิ่มจำนวนกลุ่มเป้าหมายให้ครบทุก รพ. เพื่อแลกเปลี่ยนแนวทางการพัฒนา NCD

๒. ควรเพิ่มกลุ่มเป้าหมาย เช่น แพทย์ และพยาบาล ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับวัณโรค

๓. ไม่จำกัดคนเข้าร่วมประชุม เพื่อให้พื้นที่มาเรียนรู้ด้วยกัน และแยกกลุ่มขนาดโรงพยาบาล (เล็ก-กลาง-ใหญ่)

ด้านสถานที่

๑. เปลี่ยนสถานที่จัดประชุม/อบรม (จัดนอกสถานที่หรือต่างจังหวัด) และเช็คความพร้อมของสถานที่

๒. คนที่มาจากอำเภอเดียวกัน ควรจัดห้องพักเดียวกัน ไม่ควรคละกับอำเภออื่น

ด้านอื่นๆ

๑. ปรับปรุง เรื่อง ยานพาหนะรับ-ส่ง และการส่งหนังสือราชการ

๒. จัดทำแผนแล้วส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. เขตสุขภาพที่ ๒ สนับสนุนงบประมาณในการจัดประชุม

๔. แนวทางการทำงานที่ถูกต้องตามระเบียบ ชัดเจน

๕. มีผู้รับผิดชอบหลักในการตอบปัญหาและแนะนำวิธีการแก้ไขปัญหา

- ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามภายใน สคร.๒ จังหวัดพิษณุโลก คือ

ด้านหลักสูตร/รูปแบบการจัด

๑. ให้ความรู้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่และตัวอย่างการกระทำผิด

๒. เพิ่มกิจกรรมสนทนากลุ่ม/กิจกรรมเชื่อมสัมพันธ์ เน้นการฝึกปฏิบัติให้มากขึ้น /focus group เพิ่มตัวอย่างหรือกรณีศึกษา และการมองปัญหารอบด้านเพื่อหาแนวทางพัฒนางานที่หลากหลาย รวมถึงลงพื้นที่ศึกษาดูงาน ต้นแบบที่ดำเนินงานได้ดี เป็น best practice ให้เห็นภาพชัดเจน

๓. จัดอบรมพัฒนาเจ้าหน้าที่ทุกปี เช่น การจัดให้เจ้าหน้าที่ที่มีอายุงาน ๓, ๕, ๑๐ ปี ได้ทบทวนความรู้ และควรจัดกิจกรรมให้บุคลากร (เก่าและใหม่) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้รู้จักกันมากยิ่งขึ้น

๔. เพิ่มระยะเวลาในการอบรมอย่างน้อย ๔-๕ วัน

๕. ควรเปลี่ยนทีมวิทยากรจากหน่วยงานอื่นบ้าง

๖. อยากให้มีการแนบไฟล์หรือซีดีข้อมูลเนื้อหาการสอนให้แก่ผู้เข้ารับการอบรมด้วย

๗. มีรางวัลในการมีส่วนร่วมอบรม/ประชุม/ร่วมทำกิจกรรม

๘. วิทยากรควรยกตัวอย่างที่ใกล้เคียงกับบริบทของหน่วยงาน เพื่อให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น

๙. อยากให้มีการกำกับติดตามอย่างต่อเนื่อง

๑๐. มีผู้เชี่ยวชาญ มาให้ข้อเสนอแนะ ตอนนำเสนอผลงานวิชาการ เพื่อจะได้แนวทางการปรับปรุงงาน

ด้านอาหารและสถานที่

๑. สนับสนุนการใช้อาหารเพื่อสุขภาพ

๒. ควรเลือกใช้สถานที่จัดประชุม/อบรมที่มีระยะเดินทางไม่ไกลมาก และการเดินทางสะดวก

๓. อยากให้มีเต็นท์ตรงจุดประกวดและรดน้ำดำหัวเพิ่มเติม เนื่องจากอากาศร้อน

ด้านอื่นๆ

๑. ผู้บริหารควรมีส่วนร่วมในการสนับสนุนของรางวัลหรือเงินส่วนต่าง ๑๐% ในการจัดซื้อของ เพื่อมาสนับสนุนของรางวัลใหญ่ และเพิ่มของขวัญกองกลางให้มากขึ้น

๒. สร้าง Drive เก็บภาพกิจกรรม

๓. การแบ่งหน้าที่รับผิดชอบงานในคำสั่ง ควรแยกเป็นด้านๆ เพราะทำคำสั่งรวม ผู้ที่เป็นกรรมการ/คณะทำงาน อาจไม่รู้หน้าที่ของตนเอง จึงไม่ค่อยช่วยงาน อาจขอความร่วมมือกลุ่มอื่นๆ ให้ช่วยเหลืองานมากขึ้น

๔. ประทับใจกิจกรรมการใส่บาตรร่วมกันของเจ้าหน้าที่ และสนับสนุนให้มีการจัดทุกปี

๑.๓ การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดรณรงค์ประชาสัมพันธ์

- ค่าเฉลี่ยภาพรวม ๔.๒๖ (S.D.=๐.๖๙) ระดับความพึงพอใจมาก

- ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม คือ

๑. ควรมีการศึกษาดูงานต่างจังหวัด

๒. สถานที่ต้องเหมาะสมกับคน

๓. ขอให้มีการรณรงค์ฉีดวัคซีน หม่า แมว และให้ความรู้โรคพิษสุนัขบ้ากับประชาชน

๒. ประเด็นการให้บริการที่ ไม่มี SOP เฉพาะเรื่องของหน่วยงานควบคุมกำกับ จำนวน ๓ ประเด็น ได้แก่

๒.๑ การประเมินความพึงพอใจต่อการสนับสนุนเอกสารวิชาการ/คู่มือ/สื่อ/สิ่งสนับสนุน

- ค่าเฉลี่ยภาพรวม ๔.๑๖ (S.D.=๐.๙๙) ระดับความพึงพอใจมาก

- ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุงหรือสนับสนุน ได้แก่

๑. สร้างความรู้ในกลุ่มผู้นำชุมชนให้เห็นความสำคัญและช่วยกันป้องกันควบคุมโรคมากยิ่งขึ้น

๒. สนับสนุนสื่อวิชาการ/เอกสารความรู้และ สิ่งสนับสนุนอื่นๆ ในการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพอย่างต่อเนื่อง และควรมาก่อนหรือช่วงที่พบการระบาดของโรค หรือตัวชี้วัดที่จะดำเนินการ ไม่ใช่งานดำเนินการไปแล้ว สื่อคู่มือค่อยมาทีหลัง

๓. ถ่ายทอดองค์ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ใหม่ และสนับสนุนวิทยากรในการบรรยายให้ความรู้

๔. อยากให้มีงบประมาณสนับสนุน

๒.๒ การประเมินความพึงพอใจต่อการนิเทศ/ติดตาม/ประเมินมาตรฐาน

- ค่าเฉลี่ยภาพรวม ๔.๖๔ (S.D.=๐.๕๐) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

- ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุงหรือสนับสนุน ได้แก่

๑. จัดอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากร ให้กับบุคลากรเก่าและใหม่ อย่างต่อเนื่อง/มีการทำ workshop และการจัดงานวิชาการระดับเขต

๒. สนับสนุนทีมวิทยากรด้านการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรค หัวข้อความรู้หรือทักษะที่อยากได้รับ เช่น การฝึกทักษะการพ่นยา การผสมและการพ่นยา, การใช้เครื่องมืออาชีวสุขศาสตร์ ค่ามาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม รวมถึงการบอกเล่าเทคนิคและประสบการณ์การทำงานในการควบคุมโรคของผู้เชี่ยวชาญต่างๆ

๓. เป็นที่ปรึกษาหลักในงาน มีช่องทางที่สามารถปรึกษาได้ง่าย

๔. ติดตามการดำเนินงานเป็นประจำสม่ำเสมอ/ตรวจเยี่ยมเครือข่าย ทุก รพ.รัฐ / เอกชน

๕. มีแหล่งข่าวประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน สะดวก เข้าถึงง่าย ให้กับหน่วยงานเอกชน

๖. การเข้าถึงข้อมูลของ รพ.สต./เทศบาล/อบต./อบจ.

๗. เพิ่มงบสนับสนุนการจัดประชุม อาหารเบรก อาหารกลางวัน

๘. เกณฑ์บางข้อน่าจะใช้ประเมิน สสจ.มากกว่า รพ. เช่น ตัวชี้วัดระดับจังหวัด

๙. เป็นตัวแทนรวบรวมปัญหาอุปสรรค ข้อคิดเห็นต่างๆ จากพื้นที่ส่งเข้าส่วนกลาง

๑๐. สนับสนุนสื่อให้ความรู้ สร้างเสริมทักษะให้กับนักเรียน

๒.๓ การประเมินความพึงพอใจต่องานผู้รับบริการ/ประชาชน

๒.๓.๑ งานบริการตรวจวินิจฉัย/รักษาโรคมะเร็ง และงานบริการสำรวจภูมี่ยุงลาย ภาพรวมทั้ง ๓ ศตม. ค่าเฉลี่ย ภาพรวม ๔.๕๗ (S.D.=๐.๖๐) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแบ่งเป็น ๒ งานบริการ พบว่า

๑. งานบริการสำรวจภูมี่ยุงลาย ภาพรวมทั้ง ๓ ศตม. ค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ (S.D.=๐.๕๓) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ต้องการให้ปรับปรุงหรือสนับสนุน คือ ๑) สนับสนุนอุปกรณ์ในการสำรวจ/ความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์ต่างๆ ๒) ประชาสัมพันธ์การให้บริการ/แจกเวชภัณฑ์ในการป้องกันตัวเอง ๓) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการป้องกันควบคุมโรคไข้เลือดออก และ ๔) เพิ่มความถี่ของการออกสำรวจพร้อมแจ้งผลสำรวจกลับมายังผู้รับบริการและมีการติดตามผล

๒. งานตรวจวินิจฉัย/รักษาโรคมะเร็ง ภาพรวมทั้ง ๓ ศตม. ค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ (S.D.=๐.๖๑) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ต้องการให้ปรับปรุงหรือสนับสนุน คือ การรักษามาตรฐานการให้บริการต่อไป ความทันสมัยของอุปกรณ์ต่าง ๆ และให้บริการตรวจโรคไข้เลือดออก และโรคอื่นๆ ได้ด้วย

๒.๓.๒ กลุ่ม/ศูนย์ ดำเนินการประเมินความพึงพอใจ ผู้รับบริการภายในสำนักงานฯ ที่มีต่อการให้บริการ ดังนี้

๑. กลุ่มบริหารทั่วไป

- ค่าเฉลี่ยภาพรวม ๔.๑๘ (S.D.=๐.๘๕) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๒. กลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค

- ค่าเฉลี่ยภาพรวม ๔.๕๒ (S.D.=๐.๖๐) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๓. กลุ่มพัฒนาองค์กร

๓.๑ การประเมินการให้บริการกลุ่มพัฒนาองค์กร

- ค่าเฉลี่ยภาพรวม ๔.๓๔ (S.D.=๐.๗๑) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๓.๒ การใช้งานโปรแกรมติดตามการประเมินผลการมีส่วนร่วมของบุคลากร (Event You Do ODPC ๒)

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก

- ค่าเฉลี่ยภาพรวม ๔.๕๑ (S.D.=๐.๖๐) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๔. กลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานและเครือข่าย

- ค่าเฉลี่ยภาพรวม ๔.๕๖ (S.D.=๐.๖๙) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๕. กลุ่มพัฒนานวัตกรรมและวิจัย

- ค่าเฉลี่ยภาพรวม ๔.๓๖ (S.D. = ๐.๗๐) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๓. การประเมินความพึงพอใจที่ไม่สามารถรวบรวมได้ จำนวน ๓ ประเด็น ดังนี้

๓.๑ การประเมินความพึงพอใจต่อรายงานเฝ้าระวัง ทางระบาดวิทยา (วารสารประจำปี)

- รอบการรายงานความพึงพอใจผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ต้องประเมินความพึงพอใจต่อรายงานเฝ้าระวังทางระบาดวิทยา (วารสารประจำปี ๒๕๖๖) ซึ่งขณะนี้ยังอยู่ระหว่างจัดทำวารสาร และยังไม่มีผลการประเมินความพึงพอใจ

๓.๒ การประเมินความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมภายในองค์กร

- ไม่มีการประเมินความพึงพอใจโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจต่อการจัดฝึกอบรมภายในองค์กร เนื่องจากใช้ฟอร์มการประเมินความพึงพอใจรูปแบบเดียวกับการจัดอบรม/ประชุม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน

๓.๓ การประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานสอบสวนการระบาดวิทยา

- ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ได้ดำเนินการยกเลิกมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) การประเมินความพึงพอใจ เนื่องจากประเด็นการประเมินความพึงพอใจนี้ ค่อนข้างเปราะบาง และจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามน้อย

ข้อค้นพบ/ปัญหาอุปสรรคที่พบ

๑. การไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) เรื่องการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ เช่น

๑.๑ เสนอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจให้ผู้บริหารทราบแล้วไม่สำเนารายงานฯ และส่งไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ข้อมูลความพึงพอใจให้กลุ่มยุทธศาสตร์ฯ

๑.๒ จัดทำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจโดยไม่ใช้แบบฟอร์มการรายงานตามที่ SOP กำหนด เช่น สรุปผลรายงานความพึงพอใจในรายงานการประชุมหรือรายงานผลการดำเนินงานเมื่อสิ้นสุดโครงการ (๑๓ หัวข้อ) และไม่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

๒. ประเด็นการประเมินความพึงพอใจต่อการจัดอบรม/ประชุม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน การรายงานในหัวข้อกลุ่มเป้าหมายที่ประเมิน กลุ่ม/ศูนย์ไม่ได้ระบุจำนวนเป้าหมายที่กำหนด ใส่แต่ประเภทของกลุ่มเป้าหมาย จึงทำให้เวลาสรุปภาพรวมเปรียบเทียบจำนวนกลุ่มเป้าหมายกับผลที่ได้รับ ค่อนข้างเป็นอุปสรรค

๓. กลุ่ม/ศูนย์ ควรตรวจสอบความถูกต้องของการสรุปข้อมูลความพึงพอใจ เนื่องจากพบว่า File excel ข้อมูลดิบจากกลุ่มข้อมูลไม่ครบถ้วน ซึ่งทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผล

ข้อเสนอแนะภาพรวมของการประเมินความพึงพอใจฯ ในปีถัดไป

๑. กลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานและเครือข่าย สื่อสารและทำความเข้าใจให้กลุ่ม/ศูนย์ เรื่องแนวทางการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP)

๒. เพิ่มความถี่ในการประชาสัมพันธ์ ให้กลุ่มเป้าหมาย/ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าถึงแบบสอบถามได้ง่ายขึ้น ในการเก็บรวบรวมประเด็นความพึงพอใจกลุ่มเป้าหมายที่เป็นเครือข่าย/ผู้รับบริการ

๓. กลุ่มยุทธศาสตร์ฯ เสนอผลการประเมินตามประเด็นต่างๆ ให้ผู้บริหาร คณะกรรมการ PMQA หมวด ๓ และกลุ่ม/ศูนย์ พิจารณา ปรับกระบวนการทำงานที่จะเป็นประโยชน์สำหรับเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก

ผู้สรุปรายงาน นางสาวแสงเทียน พันมา

ผู้ตรวจรายงาน นางอุษารัตน์ ติดเทียน

กลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานและเครือข่าย

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก
