



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานฯ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ พิษณุโลก โทร. ๐ ๕๕๒๑ ๔๖๑๕ ต่อ ๑๒๓

ที่ สธ ๐๔๑๙.๕/๔๑๒

วันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลรายงานประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก

ด้วยกลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานและเครือข่าย รับผิดชอบจัดเก็บข้อมูลและจัดทำรายงานสรุปผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งเครือข่ายภายนอก และเครือข่ายภายใน ตามข้อกำหนดของมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) เรื่องการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ฉบับที่ ๗ ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก นั้น

กลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานและเครือข่าย ขอส่งสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เรื่องการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ โดยปีงบประมาณ ๒๕๖๕ หน่วยงานสามารถรายงานผลการประเมินความพึงพอใจได้ครบทั้ง ๙ ประเด็น ค่าเฉลี่ย ๓.๓๙ - ๔.๖๙ ระดับความพึงพอใจมาก - มากที่สุด ดังรายละเอียดเอกสารที่ <https://tinyurl.com/๒๐๖๖๓๙z> หรือ QR Code ที่แนบมาพร้อมหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาเห็นชอบแจ้งเวียนกลุ่ม/ศูนย์ ต่อไป

(นางสาวรวงอังคณา เหมือนแก้ว)
นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

(นางสาวพรสุรางค์ ราชภักดี)
นักวิชาการสาธารณสุขเชี่ยวชาญ



รายงานความพึงพอใจผู้รับบริการรอบ ๑๒ เดือน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๒๗
๒๗
๒๙๙๖๕
(นายทรายุธ อุตตมางคพงศ์)
ผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒
จังหวัดพิษณุโลก

รายงานการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ตามมาตรฐาน SOP ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก

บทสรุปผู้บริหาร

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก กำหนดให้ทุกหน่วยงานภายใต้สังกัดดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องมีการสนับสนุนการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ฉบับที่ ๗ (ลงวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๔) โดยจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจตามประเด็นที่เป็นภารกิจหลักและสนับสนุนของหน่วยงาน โดยกลุ่ม/ศูนย์ จะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับบริการของหน่วยงานตามแบบฟอร์มที่กำหนด และจัดส่งสรุปผลการประเมินความพึงพอใจตามประเด็นที่กลุ่ม/ศูนย์ ให้บริการ เสนอผู้บริหารทราบ และสำเนาให้กลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานและเครือข่าย เป็นผู้สรุปภาพรวมของหน่วยงาน โดยมาตรฐานปฏิบัติงานนี้ ให้ทุกกลุ่ม/ศูนย์ ถือนโยบาย ครอบคลุมตั้งแต่การระบุผู้รับผิดชอบแผนงาน/โครงการ การกำหนดวิธีการรวบรวมข้อมูล ประเมินและวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์หาสาเหตุ กำหนดมาตรการ และดำเนินการแก้ไข/ป้องกัน ปรับปรุง และติดตามผลการดำเนินงานต่อไปดังนี้

๑. ประเด็นการให้บริการที่มี SOP เฉพาะเรื่องของหน่วยงานควบคุมกำกับ ประกอบด้วย
 - ๑.๑ การประเมินความพึงพอใจต่อรายงานเฝ้าระวัง ป้องกันโรคและภัยสุขภาพ (วารสารประจำเดือน)
 - ๑.๒ การประเมินความพึงพอใจการจัดทำผลิตภัณฑ์ตามมาตรฐานและนำไปใช้ประโยชน์
 - ๑.๓ การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดอบรม/ประชุม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน
 - ๑.๔ การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดรณรงค์ประชาสัมพันธ์
 - ๑.๕ การประเมินความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมภายในองค์กร
 - ๑.๖ การประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานสอบสวนการระบาดวิทยา
๒. ประเด็นการให้บริการที่ไม่มี SOP เฉพาะเรื่องของหน่วยงานควบคุมกำกับ ประกอบด้วย
 - ๒.๑ การประเมินความพึงพอใจต่อการสนับสนุนเอกสารวิชาการ/คู่มือ/สื่อ/สิ่งสนับสนุน
 - ๒.๒ การประเมินความพึงพอใจต่อการนิเทศ/การติดตาม/การประเมินมาตรฐาน
 - ๒.๓ การประเมินความพึงพอใจต่องานบริการ/ประชาชน

ในรอบ ๑๒ เดือน กลุ่ม/ศูนย์ ดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๑๕ กันยายน ๒๕๖๕ จัดส่งให้กลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานและเครือข่าย รวบรวมและนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เป็นภาพรวมของหน่วยงาน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รอบ ๑๒ เดือน พบว่า หน่วยงานรายงานผลการประเมินความพึงพอใจได้ครบทั้ง ๙ ประเด็น ดังนี้

- ๑) การประเมินความพึงพอใจต่อรายงานเฝ้าระวัง ป้องกันโรคและภัยสุขภาพ (วารสารประจำเดือน)
 - ค่าเฉลี่ยภาพรวม ๔.๐๗ (S.D.=๐.๖๒) ระดับความพึงพอใจมาก
 - ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ควรเพิ่มช่องทางการเข้าถึง เผยแพร่ให้ทันเวลา และปรับเนื้อหาให้กระชับรวมถึงการปรับเปลี่ยนรูปแบบเมื่อเปลี่ยนแปลงปีงบประมาณ
- ๒) การประเมินความพึงพอใจการจัดทำผลิตภัณฑ์ตามมาตรฐานและนำไปใช้ประโยชน์
 - ค่าเฉลี่ยภาพรวม ๓.๓๙ (S.D.=๐.๕๘) ระดับความพึงพอใจมาก
 - ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ไม่ระบุในแบบสอบถาม
- ๓) การประเมินความพึงพอใจการจัดอบรม/ประชุม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน
 - ค่าเฉลี่ยภาพรวม ๔.๔๐ (S.D.=๐.๕๗) ระดับความพึงพอใจมาก

- ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ควรเพิ่มระยะเวลาในการจัดอบรม และควรปรับปรุงในเรื่องของสถานที่จัดประชุม
- ๔) การประเมินความพึงพอใจต่อการรณรงค์ประชาสัมพันธ์
- ค่าเฉลี่ยภาพรวม ๔.๓๑ (S.D.=๐.๖๒) ระดับความพึงพอใจมาก
 - ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม คือ การร่วมจัดทำแผนสื่อสารความเสี่ยงโรคและภัยสุขภาพในพื้นที่ โดยให้เครือข่ายมีส่วนร่วมในวางแผนทางการสื่อสารความเสี่ยงโรคและภัยสุขภาพ เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทนำไปสู่การป้องกันและควบคุมโรคในโอกาสต่อไป
- ๕) การประเมินความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมภายในองค์กร
- ค่าเฉลี่ยภาพรวม ๔.๓๙ (S.D.=๐.๖๓) ระดับความพึงพอใจมาก
 - ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ควรมีเอกสารความรู้ สำหรับอ่านทบทวนทำความเข้าใจเพิ่มเติม
- ๖) การประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานสอบสวนการระบาดวิทยา
- ค่าเฉลี่ยภาพรวม ๔.๖๙ (S.D.=๐.๔๖) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
 - ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ควรสนับสนุนอุปกรณ์ที่ใช้สอบสวนโรค/เวชภัณฑ์ที่จำเป็นในการควบคุมโรค เช่นยาทากันยุง กระจุกเก็บปีสสาวะ และ Tube เป็นต้น
- ๗) การประเมินความพึงพอใจต่อการสนับสนุนเอกสารวิชาการ/คู่มือ/สื่อ/สิ่งสนับสนุน
- ค่าเฉลี่ยภาพรวม ๔.๔๑ (S.D.=๐.๖๔) ระดับความพึงพอใจมาก
 - ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ควรทำสื่อเอกสารความรู้ที่สามารถใช้แจกประชาสัมพันธ์สำหรับบ้านเป็นรายหลังได้ เช่นแผ่นพับ โปสเตอร์ ทั้งนี้สื่อและสิ่งสนับสนุนควรมีภาพประกอบมากกว่าตัวอักษร เพื่อให้เกิดความเข้าใจง่ายในทุกช่วงอายุ
- ๘) การประเมินความพึงพอใจต่อการนิเทศ/ติดตาม/ประเมินมาตรฐาน
- ค่าเฉลี่ยภาพรวม ๔.๔๑ (S.D.=๐.๖๒) ระดับความพึงพอใจมาก
 - ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม คือ การประสานงานก่อนลงเก็บข้อมูล ๔ - ๕ วัน เพื่อจองห้องประชุมที่เหมาะสมกับคณะตรวจราชการ และ ควรจัดประชุมสรุปบทเรียนระดับเขตและมีการนำเสนอผลงานร่วมกัน
- ๙) การประเมินความพึงพอใจต่องานผู้รับบริการ/ประชาชน
- ภาพรวมงานบริการสำรวจลูกน้ำยุงลาย และงานตรวจวินิจฉัย/รักษาโรคมalariaเรีย ค่าเฉลี่ยภาพรวม ๔.๒๙ (S.D.=๐.๔๓) ระดับความพึงพอใจมาก เมื่อแบ่งเป็น ๒ งานบริการ พบว่า
 ๑. งานบริการสำรวจลูกน้ำยุงลาย ค่าเฉลี่ยภาพรวมทั้ง ๓ ศตม. คือ ๔.๖๕ (S.D.=๐.๔๙) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
 ๒. งานตรวจวินิจฉัย/รักษาโรคมalariaเรีย ค่าเฉลี่ยภาพรวมทั้ง ๓ ศตม. คือ ๓.๙๒ (S.D.=๐.๔๕) ระดับความพึงพอใจมาก
 - ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม คือ การปรับสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อความพร้อมในการให้บริการ

ทั้งนี้ กลุ่ม/ศูนย์ ดำเนินการประเมินความพึงพอใจตนเอง เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในสำนักงานฯ ที่มีต่อการให้บริการของกลุ่ม/ศูนย์ และนำมากำหนดมาตรการและปรับปรุงการให้บริการตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการสูงสุด กลุ่ม/ศูนย์ ที่ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจตนเองจำนวน ๕ กลุ่ม ดังนี้

๑. กลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานและเครือข่าย
 - ค่าเฉลี่ยภาพรวม ๔.๒๕ (S.D.=๐.๗๑) ระดับความพึงพอใจมาก
๒. กลุ่มบริหารทั่วไป
 - ค่าเฉลี่ยภาพรวม ๓.๘๘ (S.D.=๐.๙๑) ระดับความพึงพอใจมาก
๓. กลุ่มพัฒนานวัตกรรมและวิจัย
 - ค่าเฉลี่ยภาพรวม ๔.๐๖ (S.D.=๐.๗๙) ระดับความพึงพอใจมาก
๔. กลุ่มพัฒนาองค์กร
 - ค่าเฉลี่ยภาพรวม ๔.๐๓ (S.D.=๐.๖๙) ระดับความพึงพอใจมาก
๕. กลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค
 - ค่าเฉลี่ยภาพรวม ๔.๔๒ (S.D.=๐.๕๖) ระดับความพึงพอใจมาก

ความสำคัญ

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

ขอบเขต

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

๑.๑ ประเด็นการให้บริการที่มี SOP เฉพาะเรื่องของหน่วยงานควบคุมกำกับ ประกอบด้วย

- ๑.๑.๑ การประเมินความพึงพอใจต่อรายงานเฝ้าระวังทางระบาดวิทยา (รายเดือน)
- ๑.๑.๒ การประเมินความพึงพอใจต่อผลงานวิจัย/ผลิตภัณฑ์วิชาการ/วารสาร
- ๑.๑.๓ การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดอบรม/ประชุม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน
- ๑.๑.๔ การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดรณรงค์ประชาสัมพันธ์
- ๑.๑.๕ การประเมินความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมภายในองค์กร
- ๑.๑.๖ การประเมินความพึงพอใจต่อการสนับสนุน/เฝ้าระวัง/สอบสวนโรค

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

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สื่อมวลชน สถานศึกษา ภาคประชาชน บุคลากรภายในหน่วยงาน หรือหน่วยงานอื่นที่
รับการสนับสนุนหรือการปฏิบัติงานจากสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก

๓. เครื่องมือที่ใช้

๑. แบบประเมินพึงพอใจตามประเด็นการให้บริการที่มี SOP เฉพาะเรื่องของหน่วยงานควบคุมกำกับ (ใช้
แบบประเมินแนบท้าย มาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ฉบับที่ ๗) ประกอบด้วย

- ๑.๑ แบบประเมินความพึงพอใจจัดทำรายงานเฝ้าระวังทางระบาดวิทยา (รายเดือน)
- ๑.๒ แบบประเมินความพึงพอใจตามมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดทำผลิตภัณฑ์
- ๑.๓ แบบประเมินความพึงพอใจตามมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดฝึกอบรม
- ๑.๔ แบบประเมินความพึงพอใจตามมาตรฐานการปฏิบัติงานการรณรงค์
- ๑.๕ การประเมินความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมภายในองค์กร
- ๑.๖ การประเมินความพึงพอใจต่อการสนับสนุน/เฝ้าระวัง/สอบสวนโรค

๒. แบบประเมินพึงพอใจประเด็นการให้บริการที่ไม่มี SOP เฉพาะเรื่องของหน่วยงานควบคุมกำกับ ประกอบด้วย

- ๒.๑ แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการการสนับสนุนเอกสารวิชาการ/คู่มือ/สื่อ/สิ่ง
สนับสนุนของหน่วยงานของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ พิษณุโลก
- ๒.๒ แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการการนิเทศ/การติดตาม/การประเมินมาตรฐานของ
หน่วยงานของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ พิษณุโลก

๒.๓ แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ/ประชาชน

๓. แบบประเมินความพึงพอใจเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ดังนี้

๓.๑ เกณฑ์การประเมิน ๕ ระดับ

- ๕ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ๔ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- ๓ หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- ๒ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- ๑ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

การแปลความหมายคะแนนค่าเฉลี่ย แบ่งเป็น ๕ ระดับ ดังนี้ (ระครอง 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

๓.๒ 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

๓.๓ เกณฑ์การประเมิน ๔ ระดับ (ระดับ ๑ - ๔)

***สำหรับการประเมินความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมภายในองค์กร

๔ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๓ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

๒ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

๑ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

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

หมายเหตุ : เนื่องจากการสื่อสารผิดพลาด ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ การฝึกอบรมภายในองค์กร จึงใช้เกณฑ์การประเมิน ๕ ระดับ

๔. การเก็บรวบรวมข้อมูล

กลุ่ม/ ศูนย์ ดำเนินการเก็บข้อมูลการประเมินความพึงพอใจตามแบบฟอร์มที่กำหนดและจัดส่งสรุปผลการประเมินความพึงพอใจให้กลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานและเครือข่าย โดยแบ่งเป็น ๒ รอบ รอบที่ ๑ เก็บข้อมูลระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๕ และรอบที่ ๒ วันที่ ๑ เมษายน - ๑๕ กันยายน ๒๕๖๕ ส่งให้กลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานและเครือข่าย จัดทำสรุปและรายงานในภาพรวมของหน่วยงานปีละ ๒ ครั้ง

๕. การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการประเมินความพึงพอใจ

การเก็บรวบรวมข้อมูลการประเมินความพึงพอใจในรอบ ๑๒ เดือน ของปีงบประมาณ ๒๕๖๕ หน่วยงานสามารถรวบรวมประเด็นการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการได้ครบทั้ง ๙ ประเด็น รายละเอียดดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามประเด็นความพึงพอใจฯ รอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑. รายงานเฝ้าระวัง ป้องกันโรคและภัยสุขภาพ ฯ	๔.๐๗	๐.๖๒	มาก
๒. จัดทำผลิตภัณฑ์ตามมาตรฐานและนำไปใช้ประโยชน์**	๓.๓๙	๐.๕๘	มาก
๓. การจัดอบรม/ ประชุม/ สัมมนา/ ศึกษาดูงาน	๔.๔๐	๐.๕๗	มาก
• หน่วยงานเครือข่ายต่าง ๆ	๔.๕๗	๐.๕๙	มากที่สุด
• ภายในองค์กร	๔.๒๔	๐.๕๕	มาก
๔. การจัดรณรงค์ประชาสัมพันธ์	๔.๓๑	๐.๖๒	มาก
๕. การฝึกอบรมภายในองค์กร	๔.๓๙	๐.๖๓	มาก
๖. การปฏิบัติงานสอบสวนการระบาดวิทยา	๔.๖๙	๐.๔๖	มากที่สุด
๗. การสนับสนุนเอกสารวิชาการ/คู่มือ/สื่อ/สิ่งสนับสนุน	๔.๔๑	๐.๖๔	มาก
๘. การนิเทศ/การติดตาม/การประเมินมาตรฐาน	๔.๔๑	๐.๖๒	มาก
๙. งานบริการ/ประชาชน	๔.๒๙	๐.๔๗	มาก
• งานบริการตรวจวินิจฉัย/รักษาโรคมลาเรีย	๓.๙๒	๐.๔๕	มาก
• งานบริการสำรวจลูกน้ำ/ยุงลาย	๔.๖๕	๐.๔๙	มากที่สุด

** *** หมายเหตุ: แบบประเมินความพึงพอใจเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๔

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก รอบ ๑๒ เดือน ปิงปประมาณ ๒๕๖๕ กลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานและเครือข่าย ดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลประเด็นความพึงพอใจ จำนวน ๙ ประเด็น มีรายละเอียดดังนี้

๑. การประเมินความพึงพอใจต่อรายงานเฝ้าระวัง ป้องกันโรคและภัยสุขภาพ วารสารประจำเดือน

กลุ่มระบาดวิทยาฯ เป็นผู้รวบรวมรายงานเฝ้าระวัง ป้องกันโรคและภัยสุขภาพ (วารสารประจำเดือน) พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๒๗ ราย ผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวม ค่าเฉลี่ย ๔.๐๗ (S.D. = ๐.๖๒) ระดับความพึงพอใจมาก ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ควรเพิ่มช่องทางการเข้าถึง เผยแพร่ให้ทันเวลา และปรับเนื้อหาให้กระชับรวมถึงการปรับเปลี่ยนรูปแบบเมื่อเปลี่ยนปีงบประมาณ รายละเอียดดังตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจเฝ้าระวังทางระบาดวิทยา วารสารประจำเดือน (n = ๒๗)

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	การแปลผลระดับความพึงพอใจ
ขนาดรูปเล่ม/รูปแบบรายงาน	๓.๙๑	๐.๘๗	มาก
๑. ขนาดรูปเล่มของรายงาน	๓.๙๖	๐.๙๐	มาก
๒. ขนาดตัวอักษรอ่านง่าย	๓.๘๙	๐.๘๙	มาก
๓. การออกแบบ จัดวางเนื้อหา/ภาพ	๓.๘๙	๐.๘๕	มาก
เนื้อหา	๓.๙๗	๐.๗๗	มาก
๑. ความครอบคลุมของเนื้อหา	๔.๐๔	๐.๗๑	มาก
๒. การจัดหมวดหมู่และเนื้อหา	๓.๙๖	๐.๘๕	มาก
๓. ความถูกต้องของเนื้อหา	๔.๑๑	๐.๗๐	มาก
๔. ความน่าสนใจ	๓.๘๙	๐.๘๕	มาก
๕. การเรียงลำดับเนื้อหา	๓.๙๓	๐.๘๗	มาก
การเผยแพร่	๓.๘๓	๐.๘๔	มาก
๑. ความทันเวลา	๓.๘๑	๐.๗๙	มาก
๒. ความเหมาะสมของช่องทางที่ใช้เผยแพร่	๓.๘๕	๐.๙๑	มาก
๓. การนำไปใช้ประโยชน์	๔.๐๗	๐.๖๒	มาก
รวม	๔.๐๗	๐.๖๒	มาก

๒. ประเมินความพึงพอใจการจัดทำผลิตภัณฑ์ตามมาตรฐานและนำไปใช้ประโยชน์

กลุ่มพัฒนานวัตกรรมและวิจัย สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก จัดทำนวัตกรรมฐานข้อมูลการจัดทำผลิตภัณฑ์ผลงานสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก ปิงปประมาณ ๒๕๖๕ มีผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจจำนวน ๒๖ คน ภาพรวมความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย ๓.๓๙ (S.D. = ๐.๕๘) ระดับความพึงพอใจมาก ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ประเด็นด้านความเหมาะสม/รูปแบบนำเสนอ ค่าเฉลี่ย ๓.๔๖ (S.D. = ๐.๖๕) ระดับความพึงพอใจมาก รองลงมาคือ สอดคล้องตามวัตถุประสงค์การใช้งาน, สารประโยชน์ ครบถ้วนตามความต้องการสำหรับการใช้งาน, ประโยชน์ที่ได้รับในปัจจุบัน ค่าเฉลี่ย ๓.๔๒ (S.D. = ๐.๕๘) ระดับความพึงพอใจมาก และประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประโยชน์ที่

คาดว่าจะได้รับในอนาคตค่า เฉลี่ย ๓.๓๑ (S.D.= ๐.๕๕) ระดับความพึงพอใจมาก ข้อเสนอแนะ ไม่มีระบุ รายละเอียดดังตารางที่ ๓

ตารางที่ ๓ ผลการประเมินความพึงพอใจการจัดทำผลิตภัณฑ์ตามมาตรฐานและนำไปใช้ประโยชน์ (n = ๒๖)

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	การแปลผลระดับความพึงพอใจ
๑. ความเป็นปัจจุบัน/ทันสมัย	๓.๓๕	๐.๖๓	มาก
๒. สอดคล้องตามวัตถุประสงค์การใช้งาน	๓.๔๒	๐.๕๘	มาก
๓. สารประโยชน์ ครบถ้วนตามความต้องการสำหรับการใช้งาน	๓.๔๒	๐.๕๘	มาก
๔. เข้าใจง่าย	๓.๓๘	๐.๖๔	มาก
๕. ประโยชน์ที่ได้รับในปัจจุบัน	๓.๔๒	๐.๕๘	มาก
๖. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับในอนาคต	๓.๓๑	๐.๕๕	มาก
๗. เหมาะสม/รูปแบบน่าสนใจ	๓.๔๖	๐.๖๕	มาก
๘. โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจและประโยชน์ที่ได้รับในระดับใด	๓.๓๘	๐.๕๗	มาก
รวม	๓.๓๙	๐.๕๘	มาก

๓. ประเมินความพึงพอใจการต่อการจัดอบรม/ประชุม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก ดำเนินการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ ฝึกอบรม สัมมนา ศึกษาดูงานหน่วยงาน ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ในรอบ ๑๒ เดือน มีจำนวนทั้งสิ้น ๘ โครงการ สามารถรวบรวมได้จำนวน ๖ โครงการ ไม่สรุปส่งกลับมาที่กลุ่มยุทธศาสตร์ฯ จำนวน ๒ โครงการ โดยจำนวน ๖ โครงการที่รวบรวมได้ มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น ๓๑๙ ราย จากผู้เข้าประชุมทั้งหมด ๕๗๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๔๗ ผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวมทั้ง ๖ โครงการ ค่าเฉลี่ย ๔.๔๐ (S.D.=๐.๕๗) ระดับพึงพอใจมาก รายละเอียดดังตารางที่ ๔ ตารางที่ ๔ ผลการประเมินความพึงพอใจการจัดอบรม/ประชุม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน *ภาพรวม* (n=๓๑๙)

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	การแปลผลระดับความพึงพอใจ
๑. เนื้อหาหลักสูตรมีประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้	๔.๔๓	๐.๕๖	มาก
๒. เนื้อหาหลักสูตรมีความสอดคล้องกับความต้องการพัฒนา	๔.๔๒	๐.๕๔	มาก
๓. เอกสารประกอบการฝึกอบรมฯ มีเนื้อหาเหมาะสมตามหลักสูตร	๔.๒๖	๐.๖๔	มาก
๔. ความรู้ และความสามารถของวิทยากร	๔.๕๒	๐.๔๕	มากที่สุด
๕. ความพึงพอใจต่อการประสานงานและบริการของทีมผู้จัดฝึกอบรม	๔.๓๕	๐.๖๒	มาก
ภาพรวม	๔.๔๐	๐.๕๗	มาก

เมื่อวิเคราะห์แยกเป็นผลการประเมินความพึงพอใจการจัดอบรม/ประชุม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน เครือข่ายต่าง ๆ ของสคร.๒ และกลุ่มผู้รับบริการภายในสคร. ๒ รายละเอียดดังตารางที่ ๕ และตารางที่ ๖

๓.๑ ผลการประเมินความพึงพอใจการจัดอบรม/ ประชุม/ สัมมนา/ ศึกษาดูงาน เครือข่ายต่าง ๆ

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก ดำเนินการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ ฝึกอบรม สัมมนา ศึกษาดูงานหน่วยงานเครือข่ายต่าง ๆ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ในรอบ ๑๒ เดือน จำนวนทั้งสิ้น ๔ โครงการ รวบรวมได้ ๓ โครงการ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น ๑๒๘ ราย จากผู้เข้าประชุมทั้งหมด ๑๒๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๑๑ ผลการประเมินความพึงพอใจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจต่อการจัดอบรม/ประชุม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน เครือข่ายต่างๆ มีความพึงพอใจภาพรวมค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ (S.D.=๐.๕๙) ระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยประเด็นที่มีการประเมินความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรู้ และความสามารถของวิทยากร ค่าเฉลี่ย ๔.๖๙ (S.D.=๐.๔๓) รองลงมา คือ ประเด็นเนื้อหาหลักสูตรมีประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ (S.D.=๐.๕๘) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด และประเด็นเนื้อหาหลักสูตรมีความสอดคล้องกับความต้องการพัฒนา ค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ (S.D. ๐.๕๓) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เอกสารประกอบการฝึกอบรมฯ มีเนื้อหาเหมาะสมตามหลักสูตร ค่าเฉลี่ย ๔.๓๘ (S.D.=๐.๖๘) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด สิ่งที่ไม่พึงพอใจของผู้ประเมินคือ สถานที่จัดประชุมไม่สะดวก เช่น สภาพแวดล้อมของห้องประชุมทั้งด้านของเครื่องเสียงที่มีปัญหาบางช่วง ระบบ Zoom ที่หลุดบ่อย และสถานที่ห้องประชุมแออัด มีที่จอดรถน้อย และควรปรับเวลาของการประชุมให้เหมาะสม ข้อเสนอแนะ ควรเปลี่ยนสถานที่จัดประชุมที่เอื้ออำนวยต่อการจัดประชุม และสามารถรองรับผู้เข้าร่วมประชุมได้ และควรปรับเรื่องระยะเวลาให้กระชับ รายละเอียดดังตารางที่ ๕

ตารางที่ ๕ ผลการประเมินความพึงพอใจการจัดอบรม/ ประชุม/ สัมมนา/ ศึกษาดูงาน เครือข่ายต่าง ๆ (n=๑๒๘)

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	การแปลผล ระดับความ พึงพอใจ
๑. เนื้อหาหลักสูตรมีประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้	๔.๖๐	๐.๕๘	มากที่สุด
๒. เนื้อหาหลักสูตรมีความสอดคล้องกับความต้องการพัฒนา	๔.๖๐	๐.๕๓	มากที่สุด
๓. เอกสารประกอบการฝึกอบรมฯ มีเนื้อหาเหมาะสมตามหลักสูตร	๔.๓๘	๐.๖๘	มาก
๔. ความรู้ และความสามารถของวิทยากร	๔.๖๙	๐.๔๓	มากที่สุด
๕. ความพึงพอใจต่อการประสานงานและบริการของทีมผู้จัดฝึกอบรม	๔.๕๑	๐.๖๑	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๕๗	๐.๕๙	มากที่สุด

๓.๒ ผลการประเมินความพึงพอใจการจัดอบรม/ ประชุม/ สัมมนา/ ศึกษาดูงาน กลุ่มผู้รับบริการภายในสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก ดำเนินการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ ฝึกอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน กลุ่มผู้รับบริการภายในสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ในรอบ ๑๒ เดือน จำนวนทั้งสิ้น ๔ โครงการ สามารถรวบรวมได้จำนวน ๓ โครงการ โดยจำนวน ๔ โครงการที่รวบรวมได้ มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น ๑๙๑ ราย จากผู้เข้าประชุมทั้งหมด ๑๕๐ ราย เกินเป้าหมายของผู้เข้าร่วมประชุม คิดเป็นร้อยละ ๑๒๗.๓๓ ผลการประเมินความพึงพอใจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจต่อการจัดอบรม/ประชุม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน ของกลุ่มผู้รับบริการภายในสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก มีความพึงพอใจภาพรวมค่าเฉลี่ย ๔.๒๔ (S.D.=๐.๕๕) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยประเด็นที่มีการประเมินความพึงพอใจมากที่สุดคือ ประเด็นความรู้ และความสามารถของวิทยากร ค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ (S.D.=๐.๔๓) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการประสานงานและบริการของทีมผู้จัดฝึกอบรม ค่าเฉลี่ย ๔.๒๐ (S.D.=๐.๖๒) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด สิ่งที่ไม่พึงพอใจของผู้ประเมินคือ การตรงต่อเวลา การมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมของทุกกลุ่ม และรวมถึงการเลือกจัดสถานที่ประชุมที่เหมาะสมทั้งด้านอาหารและน้ำดื่มที่ไม่เพียงพอต่อผู้เข้าร่วมประชุม ข้อเสนอแนะ กิจกรรมควรมีระยะเวลาที่เหมาะสม การแบ่งหน้าที่ของการมีส่วนร่วมของแต่ละกลุ่มอย่างชัดเจน และควรจัดบริการอาหารและน้ำดื่มให้เพียงพอ รายละเอียดดังตารางที่ ๖

ตารางที่ ๖ ผลการประเมินความพึงพอใจการจัดอบรม/ ประชุม/ สัมมนา/ ศึกษาดูงาน **กลุ่มผู้รับบริการภายในสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก (n=๑๙๑)**

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	การแปลผล ระดับความ พึงพอใจ
๑. เนื้อหาหลักสูตรมีประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้	๔.๒๕	๐.๕๓	มาก
๒. เนื้อหาหลักสูตรมีความสอดคล้องกับความต้องการพัฒนา	๔.๒๔	๐.๕๔	มาก
๓. เอกสารประกอบการฝึกอบรมฯ มีเนื้อหาเหมาะสมตามหลักสูตร	๔.๑๓	๐.๖๐	มาก
๔. ความรู้ และความสามารถของวิทยากร	๔.๓๖	๐.๔๗	มาก
๕. ความพึงพอใจต่อการประสานงานและบริการของทีมผู้จัดฝึกอบรม	๔.๒๐	๐.๖๒	มาก
รวม	๔.๒๔	๐.๕๕	มาก

๔. การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดรณรงค์ประชาสัมพันธ์

กลุ่มสื่อสารความเสี่ยงโรคและภัยสุขภาพ จัดรณรงค์ประชาสัมพันธ์ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ในรอบ ๑๒ เดือน จำนวน ๒ กิจกรรม มีประชาชนเข้าร่วมกิจกรรมทั้งสิ้นจำนวน ๑๐๐ ราย ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน ๖๔ ราย ภาพรวมค่าเฉลี่ย ๔.๓๑ (S.D. = ๐.๕๘) ระดับความพึงพอใจมาก รายละเอียดดังตารางที่ ๗

ตารางที่ ๗ ผลประเมินความพึงพอใจต่อการจัดรณรงค์ประชาสัมพันธ์

กิจกรรมรณรงค์	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม (ราย)	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
๑. กิจกรรมจัดรณรงค์สื่อสารความเสี่ยงโรคและภัยสุขภาพที่เป็นปัญหาสำคัญ ในการเฝ้าระวังป้องกันโควิด ๑๙ ปัญหาสุขภาพที่เกิดจากการใช้เครื่องทำน้ำอุ่น และเฝ้าระวังอุบัติเหตุทางถนน	๔๐	๔.๑๓	๐.๔๓	มาก
๒. กิจกรรมจัดรณรงค์สื่อสารความเสี่ยงโรคและภัยสุขภาพที่เป็นปัญหาสำคัญ โรคชุกฉุนกุนยา	๒๔	๔.๔๙	๐.๓๒	มาก
รวม	๖๔	๔.๓๑	๐.๕๘	มาก

เมื่อพิจารณาตามประเด็นการประเมินพบว่า ประเด็นที่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรู้ความเข้าใจของท่านที่ได้รับจากกิจกรรมรณรงค์ และการดำเนินงานของผู้จัด ค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ (S.D.= ๐.๕๙) ระดับความพึงพอใจมาก รองลงมา คือ การแนะนำ/ประชาสัมพันธ์การจัดรณรงค์ ค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ (S.D.= ๐.๕๒) ประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ค่าเฉลี่ย ๔.๒๒ (S.D. ๐.๖๓) ข้อเสนอแนะ คือ ควรมีการร่วมจัดทำแผนสื่อสารความเสี่ยงโรคและภัยสุขภาพในพื้นที่ โดยให้เครือข่ายมีส่วนร่วมในการวางแผนทาง เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทและนำไปสู่การป้องกันโรคในครั้งต่อไป รายละเอียดดังตารางที่ ๘

ตารางที่ ๘ ผลการประเมินความพึงพอใจการจัดสรรงค์แยกตามประเด็น (n=๖๔)

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย (x̄)	SD	ระดับความพึงพอใจ
๑. การแนะนำ/ประชาสัมพันธ์การจัดสรรงค์	๔.๓๒	๐.๕๒	มาก
๒. ความรู้ความเข้าใจของท่านที่ได้รับจากกิจกรรมรณรงค์	๔.๓๖	๐.๕๙	มาก
๓. สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในชีวิตประจำวันได้	๔.๓๑	๐.๖๐	มาก
๔. สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ	๔.๒๒	๐.๖๓	มาก
๕. การดำเนินงานของผู้จัด	๔.๓๖	๐.๕๖	มาก
ภาพรวม	๔.๓๑	๐.๕๘	มาก

๕. การประเมินความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมภายในองค์กร

ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ในรอบ ๑๒ เดือน สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก มีการฝึกอบรมภายในองค์กร จำนวน ๖ กิจกรรม ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น ๑๑๒ ราย จากผู้เข้าประชุมทั้งหมด ๑๒๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๒ ผลการประเมินความพึงพอใจพบว่าภาพรวมค่าเฉลี่ย ๔.๓๑ (S.D. = ๐.๕๘) ระดับความพึงพอใจมาก เมื่อแยกตามประเด็นที่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุดคือ ประเด็นด้านวิทยากร ค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ (S.D. = ๐.๕๙) ระดับความพึงพอใจมาก รองลงมาคือ ประเด็นด้านเนื้อหาและรูปแบบการเรียนรู้ ค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ (S.D. = ๐.๕๒) ระดับความพึงพอใจมาก และประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่โครงการฯ ค่าเฉลี่ย ๔.๒๒ (S.D. = ๐.๖๓) ระดับความพึงพอใจมาก ข้อเสนอแนะ ด้านสิ่งแวดล้อมภายในห้องประชุม เช่น ควรจัดเก้าอี้สำหรับนั่งประชุมให้เหมาะสม ไม่แออัดจนเกินไป รวมถึงการวางตำแหน่งการนั่งไม่ชิดจอโปรเจกเตอร์มากเกินไป จนส่งผลกระทบต่ออาการมองเห็น และเรื่องของเวลา ควรมีการเพิ่มระยะเวลาของวันในการจัดอบรมมากกว่าเดิม รายละเอียดดังตารางที่ ๙

ตารางที่ ๙ ผลการประเมินความพึงพอใจการฝึกอบรมภายในองค์กร (n=๑๑๒)

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย (x̄)	SD	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านเนื้อหาและรูปแบบการเรียนรู้	๔.๓๒	๐.๕๒	มาก
๒. ด้านวิทยากร	๔.๓๖	๐.๕๙	มาก
๓. ด้านสภาพแวดล้อมและองค์ประกอบที่เอื้อต่อการเรียนรู้	๔.๓๑	๐.๖๐	มาก
๔. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่โครงการฯ	๔.๒๒	๐.๖๓	มาก
ภาพรวม	๔.๓๑	๐.๕๘	มาก

๖. การประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานสอบสวนการระบาดวิทยา

กลุ่มระบาดวิทยาและตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางด้านสาธารณสุข ดำเนินการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานสอบสวนการระบาดวิทยา กรณีโรคที่ต้องสอบสวนการระบาดวิทยา โดยปีงบประมาณ ๒๕๖๕ กลุ่มภารกิจ JIT สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก ออกสอบสวนโรคจำนวนทั้งสิ้น ๙ เหตุการณ์ ดังนี้

๑. เหตุการณ์พบผู้ป่วยวัณโรคคือยาหลายขนาด (XDR-TB) อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก
๒. เหตุการณ์พบผู้เสียชีวิตจากการทำงาน ในที่อับอากาศ (บ่อบาดาลทางการเกษตร)
๓. เหตุการณ์พบผู้ป่วยโรคซิฟิลิโคสิส อำเภอศรีสำโรง จังหวัดสุโขทัย
๔. เหตุการณ์พบผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนกรณีอุบัติเหตุซ้ำซ้อน อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์
๕. เหตุการณ์พบผู้ป่วยสงสัยโรคแอสเปสโตสิส อำเภอศรีษะชนาลัย จังหวัดสุโขทัย
๖. เหตุการณ์พบผู้ป่วยวัณโรคคือยาหลายขนาด (XDR-TB) อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก

๗. เหตุการณ์พบการระบาดของโรคไข้วัดช้อยกลาง (Chikungunya) อำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก
๘. เหตุการณ์พบการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสซิกา อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์
๙. เหตุการณ์พบผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนน อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

ผลการรวบรวมข้อมูลมีผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๔ ราย เป็นเพศหญิง ๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๕ เพศชาย ๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๑๔ ภาพรวมค่าเฉลี่ย ๔.๖๙ (S.D. = ๐.๔๖) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกตามประเด็นการประเมินพบว่า ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ประเด็นการประสานงานของเจ้าหน้าที่ และประเด็นความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย ๔.๗๑ (S.D. = ๐.๔๖) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นสิ่งสนับสนุนในการดำเนินงาน ค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ (S.D. = ๐.๔๙) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ข้อเสนอแนะ ควรสนับสนุนอุปกรณ์ที่ใช้สอบสวนโรค/เวชภัณฑ์ที่จำเป็นในการควบคุมโรค เช่นยาทาแก้นุง กระจุกเก็บปัสสาวะ และ Tube เป็นต้น รายละเอียดดังตารางที่ ๑๐

ตารางที่ ๑๐ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานสอบสวนการระบาดวิทยา (n=๑๔)

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑. การประสานงานของเจ้าหน้าที่	๔.๗๑	๐.๔๖	มากที่สุด
๒. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่	๔.๗๑	๐.๔๖	มากที่สุด
๓. สิ่งสนับสนุนในการดำเนินงาน	๔.๖๒	๐.๔๙	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๖๙	๐.๔๖	มากที่สุด

๗. การประเมินความพึงพอใจต่อการสนับสนุนเอกสารวิชาการ/คู่มือ/สื่อ/สิ่งสนับสนุน

กลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานและเครือข่าย ดำเนินการเก็บรวบรวมการประเมินความพึงพอใจต่อการสนับสนุนเอกสารวิชาการ/คู่มือ/สื่อ/สิ่งสนับสนุน ที่สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก ได้สนับสนุนฯ ให้กับเครือข่าย ผลประเมินความพึงพอใจปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบว่า มีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำนวนทั้งสิ้น ๘๕ ราย ได้รับสิ่งสนับสนุนฯ จำนวน ๗๗ ราย จังหวัดที่ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจมากที่สุดคือ จังหวัดอุตรดิตถ์ จำนวน ๗๗ ราย รองลงมาคือ จังหวัดสุโขทัย จำนวน ๔ ราย ในส่วนของเครือข่ายพบว่า โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป/โรงพยาบาลชุมชน/โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน ๔๗ ราย สำนักงานอำเภอจำนวน ๑๘ ราย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด จำนวน ๗ ราย โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน ๕ ราย อสม. จำนวน ๔ ราย หน่วยงานภาครัฐ จำนวน ๓ ราย และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน ๑ ราย ตามลำดับ ผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวม ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ (S.D. = ๐.๖๔) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ (S.D. = ๐.๖๑) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ภาพรวมของการดำเนินงาน ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ (S.D. = ๐.๖๒) พึงพอใจมาก ข้อเสนอแนะ ควรทำสื่อเอกสารความรู้ที่สามารถใช้แจกประชาสัมพันธ์สำหรับบ้านเป็นรายหลังได้ เช่นแผ่นพับ โปสเตอร์ และควรมีภาพประกอบมากกว่าตัวอักษร เพื่อให้เกิดความเข้าใจง่ายในทุกช่วงอายุ รายละเอียดดังตารางที่ ๑๑

ตารางที่ ๑๑ ผลการประเมินความพึงพอใจการสนับสนุนเอกสารวิชาการ/คู่มือ/สื่อ/สิ่งสนับสนุน (n=๘๕)

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑. การประสานงานของเจ้าหน้าที่	๔.๓๓	๐.๗๐	มาก
๒. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่	๔.๕๒	๐.๖๑	มากที่สุด
๓. สิ่งสนับสนุนในการดำเนินงาน	๔.๓๘	๐.๖๔	มาก

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๔. ภาพรวมของการดำเนินงาน	๔.๔๐	๐.๖๒	มาก
ภาพรวมทั้งหมด	๔.๔๑	๐.๖๔	มาก

๘. การประเมินความพึงพอใจต่อการนิเทศ/ติดตาม/ประเมินมาตรฐาน

กลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานและเครือข่าย สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก ดำเนินการประเมินความพึงพอใจต่อการนิเทศ/ติดตาม/ประเมินมาตรฐาน ผลประเมินความพึงพอใจปี ๒๕๖๕ ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำนวนทั้งสิ้น ๙๖ ราย โดยจังหวัดที่ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจมากที่สุดคือ จังหวัดสุโขทัย ๓๕ ราย จังหวัดอุดรธานี ๒๖ ราย จังหวัดพิษณุโลก ๒๒ ราย จังหวัดตาก ๑๓ ราย และจังหวัดเพชรบูรณ์ ๑ ราย ตามลำดับ ภาพรวมความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ (SD. = ๐.๖๒) ระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ การประสานงานก่อนลงเก็บข้อมูล ๔ - ๕ วัน เพื่อจองห้องประชุมที่เหมาะสมกับคณะกรรมการ และควรจัดประชุมสรุปบทเรียนระดับเขตรวมถึงมีการนำเสนอผลงานร่วมกัน รายละเอียดดังตารางที่ ๑๒ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการนิเทศ/ติดตาม/ประเมินมาตรฐาน (n=๙๖)

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑. การประสานงานของเจ้าหน้าที่	๔.๔๒	๐.๖๒	มาก
๒. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่	๔.๖๒	๐.๕๕	มากที่สุด
๓. สิ่งสนับสนุนในการดำเนินงาน	๔.๒๕	๐.๖๘	มาก
๔. ภาพรวมของการดำเนินงาน	๔.๓๔	๐.๖๒	มาก
ภาพรวมทั้งหมด	๔.๔๑	๐.๖๒	มาก

๙. การประเมินความพึงพอใจต่องานผู้รับบริการ/ประชาชน

กลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานและเครือข่าย ได้ดำเนินการรวบรวมและสรุปผลการวัดความพึงพอใจผู้รับบริการ/ประชาชน ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ต่องานบริการตรวจวินิจฉัย/มาลาเรียคลินิก และสำรวจลูกน้ำยุงลาย ศตม.๒.๑ - ๒.๓ กลุ่มเป้าหมายคือ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีประเด็นสำคัญ ดังนี้

๑) งานตรวจวินิจฉัย/รักษาโรคมมาลาเรียของมาลาเรียคลินิก

ผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย “ตรวจวินิจฉัย/รักษาโรคมมาลาเรียของมาลาเรียคลินิก” สํารวจในกลุ่มประชาชนที่มาได้รับบริการ ภาพรวมทั้ง ๓ ศตม. จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๙๖๙ ราย ผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวมพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย ๓.๙๒ (SD. = ๐.๔๕) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ประเด็นกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ (SD. = ๐.๔๑) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ (SD. = ๐.๕๘) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด และประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๓.๓๖ (SD. = ๐.๓๗) ระดับความพึงพอใจปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อย่อยพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ (SD. = ๐.๔๓) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ (SD. = ๐.๓๙) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความเพียงพอของจุดให้บริการ และความทันสมัยของอุปกรณ์ต่างๆ ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ (SD. = ๐.๖๖) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ข้อเสนอแนะ การปรับสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อความพร้อมในการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ ๑๓

ตารางที่ ๑๓ การประเมินความพึงพอใจงานบริการ“ตรวจวินิจฉัย/รักษาโรคของมาลาเรียคลินิก”
 ภาพรวม ๓ ศตม. (n=๙๖๙)

ประเด็นการประเมิน	(\bar{X})	S.D.	การแปลผล
๑. กระบวนการ/ ขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๕๒	๐.๔๑	มากที่สุด
๑) การให้บริการสะดวกรวดเร็ว	๔.๕๒	๐.๔๓	มากที่สุด
๒) การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา	๔.๕๑	๐.๓๙	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๓.๓๖	๐.๓๗	ปานกลาง
๑) บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อยและเป็นกันเอง	๔.๔๙	๐.๔๑	มาก
๒) เอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	๔.๕๐	๐.๔๑	มากที่สุด
๓) ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๔๕	๐.๖๗	มาก
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๕	๐.๕๘	มาก
๑) ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการ	๔.๔๖	๐.๔๓	มาก
๒) ความเพียงพอของจุดให้บริการ	๔.๔๔	๐.๖๖	มาก
๓) ความทันสมัยของอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ	๔.๔๔	๐.๖๖	มาก
๔. คุณภาพของการให้บริการ	๓.๓๗	๐.๔๒	ปานกลาง
๑) ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๔.๔๘	๐.๔๓	มาก
๒) การให้บริการมีความถูกต้อง	๔.๕๐	๐.๔๓	มากที่สุด
๓) การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนดไว้	๔.๔๙	๐.๔๐	มาก
ภาพรวมทั้งหมด	๓.๙๒	๐.๔๕	มาก

เมื่อจำแนกรายศตม. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจมากที่สุดคือ ศตม.๒.๓ แม่สอด จังหวัดตาก ๙๑๓ ราย ค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ ศตม.๒.๒ จังหวัดเพชรบูรณ์ ๓๐ ราย ค่าเฉลี่ย ๔.๐๖ และ ศตม.๒.๑ จังหวัดพิษณุโลก ๒๖ ราย ค่าเฉลี่ย ๔.๘๖ รายละเอียดดังตารางที่ ๑๔

ตารางที่ ๑๔ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจงานบริการ“ตรวจวินิจฉัย/รักษาโรคของมาลาเรียคลินิก”
 แยกราย ศตม.๒.๑ - ๒.๓

ประเด็นการประเมิน	ศตม.๒.๑ n=๒๖	ศตม.๒.๒ n=๓๐	ศตม.๒.๓ n=๙๑๓
ค่าเฉลี่ยภาพรวมทั้งหมด	๔.๘๖	๔.๐๖	๔.๕๒
๑. กระบวนการ/ ขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๘๘	๔.๑๐	๔.๕๖
๑) การให้บริการสะดวกรวดเร็ว	๔.๘๘	๔.๑๓	๔.๕๖
๒) การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา	๔.๙๐	๔.๐๗	๔.๕๕
๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๘๔	๔.๐๕	๔.๕๖
๑) บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อยและเป็นกันเอง	๔.๘๓	๔.๐๗	๔.๕๗
๒) เอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	๔.๘๕	๔.๐๗	๔.๕๘
๓) ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๘๓	๔.๐๐	๔.๕๓
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๗	๔.๐๑	๔.๔๖
๑) ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการ	๔.๘๕	๔.๐๓	๔.๕๑
๒) ความเพียงพอของจุดให้บริการ	๔.๘๘	๔.๐๐	๔.๔๔
๓) ความทันสมัยของอุปกรณ์ต่างๆ ในการให้บริการ	๔.๘๘	๔.๐๐	๔.๔๔
๔. คุณภาพของการให้บริการ	๔.๘๖	๔.๐๘	๔.๕๓
๑) ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๔.๘๕	๔.๑๐	๔.๔๙
๒) การให้บริการมีความถูกต้อง	๔.๘๕	๔.๑๐	๔.๕๖
๓) การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนดไว้	๔.๘๘	๔.๐๓	๔.๕๕

๒) งานบริการสำรวจลูกน้ำยุงลาย

ผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภาพรวมทั้ง ๓ ศตม. สำรวจในกลุ่มประชาชนที่มารับบริการ“งานบริการสำรวจลูกน้ำยุงลาย” จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๙๘๗ ราย ผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวมพบว่า ค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ (SD. = ๐.๔๙) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ในส่วนของประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๗๒ (SD. = ๐.๔๗) ระดับพึงพอใจมากที่สุด และประเด็นที่มีผลการประเมินความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ (SD. = ๐.๕๑) ระดับพึงพอใจมากที่สุด ข้อเสนอแนะ ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการให้มีความสวยงาม และเพิ่มจำนวนที่นั่งให้เพียงพอต่อผู้รับบริการ รวมทั้งควรมีเครื่องมือที่ทันสมัยในการใช้งาน รายละเอียดดังตารางที่ ๑๕

ตารางที่ ๑๕ การประเมินความพึงพอใจ”งานบริการงานบริการสำรวจลูกน้ำยุงลาย” ภาพรวม ๓ ศตม.

(n=๙๘๗)

ประเด็นการประเมิน	(\bar{X})	S.D.	การแปลผล
1. กระบวนการ/ ขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๖๓	๐.๕๐	มากที่สุด
1) การให้บริการสะดวกรวดเร็ว	๔.๖๖	๐.๔๘	มากที่สุด
2) การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา	๔.๖๐	๐.๕๑	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๗๒	๐.๔๗	มากที่สุด
1) บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อยและเป็นกันเอง	๔.๗๔	๐.๔๖	มากที่สุด
2) เอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	๔.๗๐	๐.๔๙	มากที่สุด
3) ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๗๒	๐.๔๖	มากที่สุด
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๙	๐.๕๑	มากที่สุด
1) ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการ	๔.๕๗	๐.๕๐	มากที่สุด
2) ความเพียงพอของจุดให้บริการ	๔.๕๖	๐.๕๒	มากที่สุด
3) ความทันสมัยของอุปกรณ์ต่างๆ ในการให้บริการ	๔.๖๔	๐.๕๑	มากที่สุด
4. คุณภาพของการให้บริการ	๔.๖๓	๐.๔๙	มากที่สุด
1) ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๔.๖๖	๐.๔๙	มากที่สุด
2) การให้บริการมีความถูกต้อง	๔.๖๓	๐.๔๙	มากที่สุด
3) การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนดไว้	๔.๖๑	๐.๕๐	มากที่สุด
ภาพรวมทั้งหมด	๔.๖๕	๐.๔๙	มากที่สุด

เมื่อจำแนกรายศตม. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจมากที่สุดคือ ศตม.๒.๓ แม่สอด จังหวัดตาก ๗๗๐ ราย ค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ ศตม.๒.๒ จังหวัดเพชรบูรณ์ ๑๖๐ ราย ค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ และ ศตม.๒.๑ จังหวัดพิษณุโลก ๕๗ ราย ค่าเฉลี่ย ๔.๓๕ รายละเอียดดังตารางที่ ๑๖

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

ประเด็นการประเมิน	ศตม.๒.๑ n=๕๗	ศตม.๒.๒ n=๑๖๐	ศตม.๒.๓ n=๗๗๐
ค่าเฉลี่ยภาพรวมทั้งหมด	๔.๗๕	๔.๕๙	๔.๕๙
๑. กระบวนการ/ ขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๗๔	๔.๕๒	๔.๖๓
๑) การให้บริการสะดวกรวดเร็ว	๔.๗๕	๔.๕๙	๔.๖๔

ประเด็นการประเมิน	ศตม.๒.๑ n=๕๗	ศตม.๒.๒ n=๑๖๐	ศตม.๒.๓ n=๗๗๐
๒) การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา	๔.๗๒	๔.๔๕	๔.๖๒
๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๗๘	๔.๗๗	๔.๖๒
๑) บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อยและเป็นกันเอง	๔.๗๙	๔.๗๙	๔.๖๕
๒) เอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	๔.๗๕	๔.๗๔	๔.๖๒
๓) ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๘๑	๔.๗๖	๔.๖๐
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๓	๔.๕๐	๔.๕๓
๑) ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการ	๔.๗๒	๔.๔๓	๔.๕๕
๒) ความเพียงพอของจุดให้บริการ	๔.๗๒	๔.๔๓	๔.๕๓
๓) ความทันสมัยของอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ	๔.๗๕	๔.๖๓	๔.๕๓
๔. คุณภาพของการให้บริการ	๔.๗๖	๔.๕๖	๔.๕๘
๑) ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๔.๗๘	๔.๖๔	๔.๕๖
๒) การให้บริการมีความถูกต้อง	๔.๗๗	๔.๕๒	๔.๖๐
๓) การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนดไว้	๔.๗๔	๔.๕๒	๔.๕๘

ผลการประเมินความพึงพอใจกลุ่ม/ศูนย์ ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก กลุ่ม/ศูนย์ จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจตนเอง เพื่อประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการภายในสำนักงานฯ ที่มีต่อการให้บริการของกลุ่ม/ศูนย์ และนำมากำหนดมาตรการและปรับปรุงการให้บริการ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการสูงสุด กลุ่ม/ศูนย์ ที่ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจตนเอง จำนวน ๔ กลุ่ม รายละเอียดดังนี้

๑. กลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานและเครือข่าย (n=๒๕๗)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ กลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานและเครือข่าย รวบรวมแบบประเมินของบุคลากรภายในสำนักงานฯ ที่มารับบริการของกลุ่มยุทธศาสตร์ฯ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจจำนวน ๒๕๗ ราย จากจำนวนทั้งสิ้น ๓๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๕ รายละเอียดดังตารางที่ ๑๗

ตารางที่ ๑๗ แสดงข้อมูลความพึงพอใจต่อกลุ่มยุทธศาสตร์

ประเด็นการประเมิน	\bar{x}	S.D.	การแปลผลระดับความพึงพอใจ
๑. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อกลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานและเครือข่าย	๔.๑๙	๐.๗๒	มาก
๒. ขั้นตอนการให้บริการ (เช่น เข้าถึงบริการได้ง่าย ไม่มี ความยุ่งยาก เป็นต้น)	๔.๒๐	๐.๗๒	มาก
๓. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๒๐	๐.๗๒	มาก
๔. การให้บริการด้วยความเต็มใจ และมีมนุษยสัมพันธ์	๔.๓๕	๐.๗๒	มาก
๕. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่	๔.๒๘	๐.๖๘	มาก
๖. การให้คำแนะนำหรือข้อซักถาม	๔.๒๓	๐.๗๒	มาก
๗. ปฏิบัติหน้าที่โดยยึดถือความถูกต้อง โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	๔.๓๒	๐.๗๓	มาก
รวม	๔.๒๕	๐.๗๑	มาก

๑. สิ่งที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ ด้านการประสานงานและการให้บริการ

๑. การมี Service mind

๒. ขาดการสื่อสารที่ชัดเจน กับกลุ่มที่เกี่ยวข้อง

ด้านงบประมาณ

- งบประมาณในการทำงานไม่เพียงพอ

๒. ข้อเสนอแนะ

ด้านการประสานงานและการให้บริการ

๑. การเสนอโครงการต่างๆต้องทันเหตุการณ์และควรมีการแนะนำการจัดทำแผนโครงการที่สอดคล้องกับเป้าหมายให้บุคลากรในสำนักงานฯ ทราบ

๒. ในส่วนของตัวชี้วัด คำรับรอง ที่มากเกินไปทำให้ยากต่อการดูหมวด ควรมีการชี้แจงหรือทำเป็นสรุปหมวดให้ทราบ

๓. ควรมีการติดตามงานตามเวลาที่กำหนด และแผนตรวจสอบสอดคล้องกับสภาพของความเป็นจริง

๕. ควรมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบให้คำชี้แนะของแต่ละกลุ่มงาน ในส่วนของการใช้งบประมาณ

๖. แบบฟอร์มการจัดทำแผนควรทำเท่าที่จำเป็น และมีการวิเคราะห์ GAP ควรตัดออกเนื่องจากในโครงการมีระบุอยู่แล้ว

๗. ควรมีการพัฒนากระบวนการจัดทำแผนที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นให้สื่อสารวัตถุประสงค์ เป้าหมายวิธีการให้ชัดเจน

ด้านอื่นๆ

- ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการในการติดต่องาน หรือนั่งรอระหว่างติดต่องาน

๓. ความคาดหวังต่อกลุ่มยุทธศาสตร์ แผนงาน และเครือข่ายที่ต้องพัฒนาในปีถัดไป

- กลุ่มยุทธศาสตร์ฯ ควรวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์การดำเนินโครงการ/กิจกรรม มองภาพองค์รวม และเชื่อมโยงได้

๔. ข้อเสนอแนะ

- ทีมงานตรวจราชการของกลุ่มยุทธศาสตร์ทำหน้าที่ได้ดีเยี่ยม

๒. กลุ่มบริหารทั่วไป (n=๒๑๓)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ กลุ่มบริหารทั่วไป รวบรวมแบบประเมินของบุคลากรภายในสำนักงานฯ ที่มารับบริการของกลุ่มบริหารฯ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจจำนวน ๒๑๓ ราย ภาพรวมค่าเฉลี่ยรายละเอียดดังตารางที่ ๑๘

ตารางที่ ๑๘ แสดงข้อมูลความพึงพอใจต่อกลุ่มบริหารทั่วไป

ประเด็นการประเมิน	\bar{X}	S.D.	การแปลผลระดับความพึงพอใจ
งานสารบรรณ รับ-ส่งหนังสือ			
๑. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการ	๓.๙๖	๐.๗๖	มาก
๒. มีความสุภาพ และเต็มใจให้บริการ	๔.๐๙	๐.๗๙	มาก
๓. มีการให้บริการอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๐๗	๐.๗๘	มาก
๔. มีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	๓.๙๖	๐.๗๙	มาก
๕. การดำเนินงานทันตามกำหนดเวลา	๓.๙๙	๐.๘๐	มาก
๖. ให้คำปรึกษาแนะนำได้ถูกต้องตามระเบียบ	๓.๙๗	๐.๗๙	มาก
๗. ข้อมูล เอกสาร แบบฟอร์มต่างๆเป็นปัจจุบัน	๓.๙๗	๐.๘๐	มาก
รวม	๔.๐๐	๐.๗๙	มาก
งานแม่บ้าน			
๑. ดูแลความสะอาดเรียบร้อยในพื้นที่รับผิดชอบ	๓.๘๖	๑.๐๐	มาก

ประเด็นการประเมิน	\bar{X}	S.D.	การแปลผลระดับความพึงพอใจ
๒. อำนวยความสะดวกในการให้บริการอาหารว่างระหว่างประชุม	๓.๘๙	๑.๐๐	มาก
๓. ความเต็มใจ และอภัยภัยในการให้บริการ	๓.๙๓	๐.๙๖	มาก
๔. การทำงานเป็นทีม/ทำงานแทนกันได้	๓.๘๐	๑.๐๕	มาก
รวม	๓.๘๗	๑.๐๐	มาก
งานการเจ้าหน้าที่			
๑. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการ	๓.๘๑	๐.๘๘	พึงพอใจมาก
๒. มีความสุภาพและเต็มใจให้บริการ	๓.๘๖	๐.๘๙	มาก
๓. มีการให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติ	๓.๘๘	๐.๙๑	มาก
๔. มีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	๓.๗๘	๐.๙๐	มาก
๕. การดำเนินงานทันตามกำหนดเวลา	๓.๗๑	๐.๙๘	มาก
๖. ให้คำปรึกษาแนะนำได้ถูกต้องตามระเบียบ	๓.๗๙	๐.๙๒	มาก
๗. ข้อมูล เอกสาร แบบฟอร์มต่างๆเป็นปัจจุบัน	๓.๘๒	๐.๙๔	มาก
รวม	๓.๘๑	๐.๙๒	มาก
งานพัสดุ			
๑. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการ	๓.๘๙	๐.๘๗	มาก
๒. มีความสุภาพและเต็มใจให้บริการ	๓.๙๒	๐.๘๗	มาก
๓. มีการให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติ	๓.๙๓	๐.๙๐	มาก
๔. มีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	๓.๘๙	๐.๘๙	มาก
๕. การดำเนินงานทันตามกำหนดเวลา	๓.๘๗	๐.๘๙	มาก
๖. ให้คำปรึกษาแนะนำได้ถูกต้องตามระเบียบ	๓.๘๘	๐.๘๙	มาก
๗. ข้อมูล เอกสาร แบบฟอร์มต่างๆเป็นปัจจุบัน	๓.๙๑	๐.๙๑	มาก
รวม	๓.๙๐	๐.๘๙	มาก
งานการเงินและบัญชี			
๑. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการ	๓.๙๐	๐.๘๕	มาก
๒. มีความสุภาพและเต็มใจให้บริการ	๓.๙๔	๐.๘๕	มาก
๓. มีการให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติ	๓.๙๗	๐.๘๕	มาก
๔. มีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	๓.๙๐	๐.๙๒	มาก
๕. การดำเนินงานทันตามกำหนดเวลา	๓.๙๑	๐.๙๒	มาก
๖. ให้คำปรึกษาแนะนำได้ถูกต้องตามระเบียบ	๓.๙๐	๐.๙๓	มาก
๗. ข้อมูล เอกสาร แบบฟอร์มต่างๆเป็นปัจจุบัน	๓.๘๙	๐.๙๔	มาก
รวม	๓.๙๒	๐.๘๙	มาก
งานยานพาหนะและอาคารสถานที่			
๑. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการ	๓.๘๑	๐.๙๖	มาก
๒. มีความสุภาพและเต็มใจให้บริการ	๓.๗๘	๑.๐๐	มาก
๓. มีการให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติ	๓.๘๒	๐.๙๘	มาก
๔. มีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	๓.๘๔	๐.๙๙	มาก
๕. การดำเนินงานทันตามกำหนดเวลา	๓.๘๖	๐.๙๔	มาก
๖. ให้คำปรึกษาแนะนำได้ถูกต้องตามระเบียบ	๓.๗๘	๑.๐๐	มาก

ประเด็นการประเมิน	\bar{X}	S.D.	การแปลผลระดับความพึงพอใจ
๗. ข้อมูล เอกสาร แบบฟอร์มต่างๆเป็นปัจจุบัน	๓.๘๔	๐.๙๘	มาก
รวม	๓.๘๒	๐.๘๙	มาก
ภาพรวมกลุ่มบริหารทั่วไป	๓.๘๘	๐.๙๑	มาก

สิ่งที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ

งานสารบรรณ รับ-ส่งหนังสือ

๑. ควรมีการอบรมแนวทางที่ชัดเจน ในการเขียนหนังสือราชการที่ถูกต้อง เป็นไปในแนวทางเดียวกัน
๒. กรณีที่เจ้าหน้าที่ธุรการกลุ่มลา ควรมีการทำหน้าที่เดินหนังสือแทนกันได้
๓. ควรมีการตรวจสอบความถูกต้องของไฟล์เอกสารก่อนส่ง
๔. ระเบียบหรือประกาศที่เกี่ยวข้องและสำคัญ ควรแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบทันเวลา
๕. ควรมีการตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือราชการให้ถูกกลุ่ม
๖. ควรลดขั้นตอนของการเกษียณหนังสือ เนื่องจากเกิดความล่าช้า หรือควรพัฒนานำเทคโนโลยีเข้ามาใช้

ประโยชน์ เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน

งานการเจ้าหน้าที่

๑. ควรมีการพัฒนาระบบข้อมูลด้านบุคลากร ให้เป็นปัจจุบัน นำเทคโนโลยีมาช่วย และควรอัพเดทข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน โดยควรคำนึงถึงผลประโยชน์ของเจ้าหน้าที่ภายในสคร.๒ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
๒. ควรมีการศึกษาระเบียบที่เกี่ยวข้องให้ชัดเจนก่อนให้บริการ และควรศึกษาแนวทางการบริหารบุคลากร ให้ได้รับผลประโยชน์ที่สุด เช่นการขอเครื่องราชฯ การเลื่อนระดับ
๓. ควรมีความรับผิดชอบต่องาน และปรับปรุงระยะเวลาการดำเนินงานให้เร็วขึ้น เช่นกรณีการเลื่อนตำแหน่ง ที่ทำงานไม่เป็นขั้นตอน ไม่เป็นระบบ มีการเปลี่ยนแปลงของแบบฟอร์มแต่ไม่แจ้งล่วงหน้า และดำเนินการส่งเอกสารล่าช้า ทำให้มีผลกระทบหลายอย่างตามมา ดังนั้นควรปรึกษากับกองบริหารทรัพยากรบุคคลให้เกิดความชัดเจน และกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน รวมถึงควรมีการกำกับติดตามจากหัวหน้า

งานพัสดุ

๑. ควรเร่งดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างต่างๆ หลังอนุมัติให้ดำเนินการแล้วเสร็จ ทันทเวลาที่กรมกำหนด รวมถึงการจัดซื้อจัดจ้างต่างๆ เช่น การจัดซื้อจัดจ้างรถยนต์ราชการ ควรปรึกษาผู้บริหารที่ดูแล เพื่อให้ได้ยานพาหนะที่เหมาะสมกับการเดินทางของเจ้าหน้าที่
๒. ควรมีการวิเคราะห์การเบิกจ่ายวัสดุต่างๆ เพื่อนำไปสู่นโยบายการประหยัดของหน่วยงาน
๓. การจัดทำ SOP หรือพัฒนาแนวทางปฏิบัติ เพื่อเกิดประโยชน์และแนวทางเดียวกัน
๔. ควรมีการกำหนด Spec การจัดซื้อจัดจ้าง เช่น การเตรียมความพร้อม ศึกษาข้อมูล เพื่อลดระยะเวลาของการประชุม
๕. ควรมีการจัดทำระบบที่สามารถติดตามสถานการณ์จัดซื้อจัดจ้าง ว่าอยู่ในขั้นตอนใด เพื่อดำเนินการติดตาม

งานการเงินและบัญชี

๑. เจ้าหน้าที่การเงินฯ ควรมีแนวทางการดำเนินงานเหมือนกัน ระเบียบไปในทิศทางเดียวกัน และควรศึกษาระเบียบให้ชัดเจน เพื่อเป็นที่ปรึกษาและแนะนำวิธีการเบิกจ่ายที่ถูกต้อง ไม่เพียงแต่ทำหน้าที่ตรวจสอบอย่างเดียว กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงแบบฟอร์มด้านการเงิน ควรแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบทั่วกัน
๒. ควรมีการตรวจเอกสารก่อนยืมเงินให้ครบถ้วน เนื่องจากหากเอกสารผิดผู้ขออนุมัติต้องแก้ไขเอกสารหลายขั้นตอน ส่งผลให้ยืมเงินไม่ทัน ต้องสำรองออกก่อน ดังนั้นควรมีการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเอกสาร และกรณีไม่ยืมเงิน การดำเนินการเบิกจ่ายล่าช้า

๓. ควรเป็นที่ปรึกษา หรือชี้แจงแนวทาง ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการเงินให้เจ้าหน้าที่ทราบ เพื่อเอื้ออำนวยการทำงานของเจ้าหน้าที่ และควรมีการลดขั้นตอนการดำเนินงานที่ไม่จำเป็นลง

๔. การเก็บความลับด้านการเงินของเจ้าหน้าที่ เช่น กรณีขึ้นเงินเดือน
งานยานพาหนะและอาคารสถานที่

๑. งานอาคารสถานที่

- ควรมีการสำรวจอาคารสถานที่ และพิจารณาซ่อมบำรุงตามความเหมาะสม โดยการปฏิบัติงานเชิงรุก เช่น ปรับปรุง ซ่อมแซมก่อนจำชำระ และพัฒนาอาคารสถานที่ให้มีความปลอดภัย สวยงาม สะอาด

๒. งานยานพาหนะ

๒.๑ พนักงานขับรถควรปรับปรุงเรื่องของมารยาท และควรให้บริการด้วยความสุภาพ ไม่ขับรถเร็ว ที่จะนำไปสู่ความไม่ปลอดภัยหรือเป็นอันตรายต่อผู้โดยสาร ดังนั้นเรื่องความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่สำคัญมากควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขทันที

๒.๒ ควรมีการทำแบบประเมินความพึงพอใจพนักงานขับรถเป็นรายบุคคล เพราะพนักงานขับรถบางท่านให้บริการด้วยความสุภาพ มีใจบริการ แต่บางท่านมารยาทแย่ ขับรถเร็วและเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ

๒.๓ ควรมีการศึกษาเส้นทางก่อนการเดินทาง เนื่องจากบางครั้งต้องเปิดGPS บอกเส้นทางให้

๒.๔ การศึกษาและตรวจสอบเวลาเติมน้ำมัน และใบเสร็จจิลน้ำมันให้ถูกต้องทุกครั้ง รวมถึงการปรับปรุงแบบฟอร์มการใช้รถที่ถูกต้อง

๒.๕ ปรับปรุงเรื่องความสะดวกของรถ

๓. กลุ่มพัฒนานวัตกรรมและวิจัย (n=๑๐๐)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ กลุ่มพัฒนานวัตกรรมและวิจัย รวบรวมแบบประเมินของบุคลากรภายในสำนักงานฯ ที่มารับบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจจำนวน จำนวน ๑๐๐ คน จากจำนวนทั้งสิ้น ๓๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๓ ภาพรวมค่าเฉลี่ย ๔.๐๖ (SD. = ๐.๗๙) ระดับความพึงพอใจมาก รายละเอียดดังตารางที่ ๑๙

ตารางที่ ๑๙ แสดงข้อมูลความพึงพอใจต่อกลุ่มพัฒนานวัตกรรมและวิจัย

ประเด็นการประเมิน	\bar{X}	S.D.	การแปลผลระดับความพึงพอใจ
๑. ขั้นตอนการให้บริการ	๓.๙๑	๐.๘๒	ปานกลาง
๒.ความครบถ้วนถูกต้องในการให้บริการ	๓.๙๖	๐.๘๐	ปานกลาง
๓. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	๓.๙๙	๐.๘๐	ปานกลาง
๔. การให้บริการด้วยความเต็มใจ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	๔.๑๘	๐.๗๒	มาก
๕. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่	๔.๑๖	๐.๘๑	มาก
๖.การให้คำแนะนำหรือข้อซักถาม	๔.๐๖	๐.๗๘	มาก
๗. ปฏิบัติหน้าที่โดยยึดถือความถูกต้อง โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	๔.๒๒	๐.๗๙	มาก
รวม	๔.๐๖	๐.๗๙	มาก

ข้อเสนอแนะ และความคาดหวังต่อกลุ่มพัฒนานวัตกรรมและวิจัย ในการพัฒนางาน

๑. ควรเป็นที่เลี้ยงในการพัฒนางานวิจัย เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถให้บุคลากร
๒. ควรจัดทำแหล่งค้นหาและสามารถเป็นแหล่งความรู้งานวิจัยได้
๓. ควรมีการพัฒนาขีดความสามารถบุคลากรในกลุ่มให้มีทักษะ The best mentor
๔. ควรจัดแข่งขันนวัตกรรมทุกปี

๕. ควรมีบุคลากรช่วยเขียนโปรแกรม
๖. ควรมีการเตรียมพร้อมอุปกรณ์การประชุมที่ต้องใช้ Zoom / conference ความรู้หรือเทคนิคเกี่ยวกับ software/hardware

๔. กลุ่มพัฒนาองค์กร (n=๑๐๐)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ กลุ่มพัฒนาองค์กร รวบรวมแบบประเมินของบุคลากรภายในสำนักงานฯ ที่มารับบริการพบว่า มีผู้ตอบแบบประเมินผ่านระบบออนไลน์ จำนวน ๒๒๕ คน จากบุคลากรทั้งหมด ๓๐๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๒๙ ภาพรวมค่าเฉลี่ย ๔.๐๓ (S.D.=๐.๖๙) ระดับความพึงพอใจมาก รายละเอียดดังตารางที่ ๒๐

ตารางที่ ๒๐ แสดงข้อมูลความพึงพอใจต่อกลุ่มพัฒนาองค์กร

ประเด็นการประเมิน	\bar{x}	S.D.	การแปลผลระดับความพึงพอใจ
๑. ขั้นตอนการให้บริการ	๓.๙๙	๐.๗๓	มาก
๒. ความครบถ้วน ถูกต้องในการให้บริการ	๓.๙๔	๐.๗๑	มาก
๓. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๓.๙๗	๐.๖๙	มาก
๔. การให้บริการด้วยความเต็มใจ และมีมนุษยสัมพันธ์	๔.๐๖	๐.๗๑	มาก
๕. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่	๔.๐๘	๐.๖๒	มาก
๖. การให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถาม	๓.๙๗	๐.๖๙	มาก
๗. ปฏิบัติหน้าที่โดยยึดถือความถูกต้อง โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	๔.๑๕	๐.๖๕	มาก
รวม	๔.๐๓	๐.๖๙	มาก

๕. กลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค (n=๖๔)

กลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก ได้ดำเนินงานบริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ คือ งานด้านวัณโรค มีขอบเขตการตรวจเกี่ยวกับเชื้อวัณโรค และงานด้านไวรัสเอชไอวี ไวรัสตับอักเสบบี และงานด้านการตรวจวินิจฉัยเชื้อก่อโรค ทำหน้าที่ในการให้ข้อมูลทางห้องปฏิบัติการเกี่ยวกับไวรัสก่อโรค เช่น ไวรัสเอชไอวี ไวรัสตับอักเสบบี เชื้อไวรัสก่อโรคระบบทางเดินหายใจ ไวรัสเดงกี ไวรัสซิกุนกุนยา ไวรัสซิกา ไวรัสนิฟลูเอนซา เอ ไวรัสก่อโรคมือ เท้า ปาก และโคโรนาไวรัส 2019 ซึ่งข้อมูลการตรวจที่ได้ นั้น จะช่วยสนับสนุนการวินิจฉัย การตรวจติดตาม และการรักษา โดยทางห้องปฏิบัติการให้บริการแก่หน่วยงานในเขตพื้นที่รับผิดชอบและพื้นที่ใกล้เคียง สิ่งสำคัญในงานบริการทางห้องปฏิบัติการคือ การพัฒนาและ สร้างความเชื่อถือให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยอยู่บนพื้นฐานการตรวจที่มีความถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นไปตามมาตรฐานเทคนิคการแพทย์ เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพของงานบริการ จึงได้จัดทำการศึกษาความพึงพอใจ และสรุปรายงานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางห้องปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ กลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก ผลประเมินความพึงพอใจภาพรวมทั้งหมดของงานให้บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ ผู้ตอบแบบประเมิน รอบที่ ๑ จำนวน ๗๗ ราย และรอบที่ ๒ จำนวน ๑๐๕ ราย ภาพรวมค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ (S.D.=๐.๕๖) ระดับความพึงพอใจมาก รายละเอียดดังตารางที่ ๒๑

ตารางที่ ๒๑ แสดงข้อมูลความพึงพอใจต่อกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค
ภาพรวมปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (n=๑๘๒)

ประเด็นการประเมิน	\bar{x}	S.D.	การแปลผลระดับความพึงพอใจ
๑. ขั้นตอนการให้บริการ ความยุ่งยาก	๔.๓๔	๐.๖๐	มาก
๒. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	๔.๔๖	๐.๕๔	มาก
๓. ด้านคุณภาพการให้บริการ ความถูกต้องทันเวลา	๔.๔๓	๐.๕๖	มาก
๔. คำแนะนำในการใช้บริการผ่านคู่มือบริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๖๕ หรือคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่	๔.๔๕	๐.๕๔	มาก
รวม	๔.๔๒	๐.๕๖	มาก

ตารางที่ ๒๒ แสดงข้อมูลความพึงพอใจต่อกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค รอบที่ ๑/๒๕๖๕
(n=๗๗)

ประเด็นการประเมิน	\bar{x}	S.D.	การแปลผลระดับความพึงพอใจ
๑. ขั้นตอนการให้บริการ ความยุ่งยาก	๔.๓๔	๐.๖๐	พึงพอใจมาก
๒. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	๔.๔๖	๐.๕๔	พึงพอใจมาก
๓. ด้านคุณภาพการให้บริการ ความถูกต้องทันเวลา	๔.๔๓	๐.๕๖	พึงพอใจมาก
๔. คำแนะนำในการใช้บริการผ่านคู่มือบริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๖๕ หรือคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่	๔.๔๕	๐.๕๔	พึงพอใจมาก
รวม	๔.๔๒	๐.๕๖	พึงพอใจมาก

ตารางที่ ๒๓ แสดงข้อมูลความพึงพอใจต่อกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค รอบที่ ๒/๒๕๖๕
(n=๑๐๕)

ประเด็นการประเมิน	\bar{x}	S.D.	การแปลผลระดับความพึงพอใจ
๑. ขั้นตอนการให้บริการ ความยุ่งยาก	๔.๓๓	๐.๖๓	พึงพอใจมาก
๒. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	๔.๔๕	๐.๕๘	พึงพอใจมาก
๓. ด้านคุณภาพการให้บริการ ความถูกต้องทันเวลา	๔.๔๒	๐.๕๙	พึงพอใจมาก
๔. คำแนะนำในการใช้บริการผ่านคู่มือบริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๖๕ หรือคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่	๔.๔๔	๐.๕๗	พึงพอใจมาก
รวม	๔.๔๑	๐.๕๙	พึงพอใจมาก

เมื่อจำแนกตามงานบริการ จำนวน ๑๕ งานบริการ ของกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก ผลประเมินความพึงพอใจ รายละเอียดดังตารางที่ ๒๔

ตารางที่ ๒๔ สรุปความพึงพอใจในภาพรวมของงานบริการต่างๆ กลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค

ลำดับ	งานบริการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจ จำแนกตามงานบริการ (ราย)		คำนวณค่าผู้ตอบ ภาพรวมความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด+มาก (ระดับ ๔+๕ คะแนน)/๔		คิดเป็นร้อยละ ความพึงพอใจ	
		รอบที่ ๑	รอบที่ ๒	รอบที่ ๑	รอบที่ ๒	รอบที่ ๑	รอบที่ ๒
๑	งานบริการตรวจอณูชีววิทยาโรคฉี่หนู	๖๘	๙๑	๖๗.๐๐	๘๕.๗๕	๙๘.๕๓	๙๔.๒๓
๒	งานบริการตรวจเพาะเลี้ยงเชื้อวัณโรค	๖๖	๙๑	๖๕.๐๐	๘๔.๒๕	๙๘.๔๘	๙๒.๕๘
๓	งานบริการทดสอบความไวต่อยาวัณโรค	๖๖	๙๑	๖๔.๒๕	๘๕.๗๕	๙๗.๓๕	๙๔.๒๓
๔	งานบริการวินิจฉัยวัณโรคและมัยโคแบคทีเรียที่ไม่ใช่วัณโรค และวัณโรคคือยาหลายขนาน MTB/NTM, MDR-TB (Real time PCR)	๖๕	๘๖	๖๓.๕๐	๗๙.๕	๙๗.๖๙	๙๒.๔๔
๕	งานบริการตรวจหาปริมาณไวรัสตับอักเสบบี	๒๖	๔๒	๒๕.๐๐	๔๑.๗๕	๙๖.๑๕	๙๙.๔๐
๖	งานบริการตรวจหาปริมาณไวรัสเอชไอวี	๓๐	๔๕	๒๙.๐๐	๔๔.๗๕	๙๖.๖๗	๙๙.๔๔
๗	งานบริการตรวจหาการดื้อยาต้านไวรัสเอชไอวี	๓๐	๔๕	๒๘.๕	๔๕.๐๐	๙๕.๐๐	๑๐๐
๘	งานบริการตรวจหาสารพันธุกรรมของเชื้อก่อโรคระบบทางเดินหายใจ	๒๕	๓๑	๒๓.๗๕	๓๑.๐๐	๙๕.๐๐	๑๐๐
๙	งานบริการตรวจหาสารพันธุกรรมและแยกชนิดของเชื้อไวรัสเด็งกี	๒๕	๓๕	๒๓.๗๕	๓๕.๐๐	๙๕.๐๐	๑๐๐
๑๐	งานบริการตรวจหาสารพันธุกรรมของเชื้อไวรัสซิกุนกุนยา	๒๖	๓๕	๒๔.๗๕	๓๕.๐๐	๙๕.๑๙	๑๐๐
๑๑	งานบริการตรวจหาสารพันธุกรรมของเชื้อไวรัสซิกา	๒๖	๓๔	๒๔.๗๕	๓๓.๗๕	๙๕.๑๙	๙๙.๒๖
๑๒	งานบริการตรวจหาสารพันธุกรรมและแยกชนิดของเชื้อไวรัสอินฟลูเอนซา เอ	รอบที่ ๑	รอบที่ ๒	รอบที่ ๑	รอบที่ ๒	รอบที่ ๑	รอบที่ ๒
๑๓	งานบริการตรวจหาสารพันธุกรรมของเชื้อไวรัสก่อโรคมือ เท้า ปาก	๒๓	๓๐	๒๑.๗๐	๓๐.๐๐	๙๔.๕๗	๑๐๐
๑๔	งานบริการตรวจหาสารพันธุกรรมและแยกชนิดของเชื้อมาลาเรีย	๒๐	๒๘	๑๘.๗๕	๒๗.๒๕	๙๓.๗๕	๙๗.๓๒
๑๕	งานบริการตรวจหาสารพันธุกรรมของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	๒๖	๓๘	๒๔.๗๕	๓๗.๐๐	๙๕.๑๙	๙๗.๓๗
ร้อยละความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมทั้งหมด						๙๕.๘๕	๙๗.๗๕

- **สิ่งไม่พึงพอใจ**

- งานด้านวัณโรค

- ๑. ขั้นตอนยุ่งยาก ลงโปรแกรมเยอะ ตามผลยาก เกณฑ์การส่งตรวจหลากหลาย ไม่แน่นอน เกณฑ์การคิดค่าตรวจก็ไม่ชัดเจน กำหนดเกณฑ์ทุกอย่างให้ชัดเจน ลดขั้นตอน/เปลี่ยนการทำงานที่ยุ่งยาก

- ๒. การบริการและการสื่อสารของจนท./ขั้นตอนยุ่งยาก

- **ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไข**

- หากหน่วยส่งตรวจหรือผู้ใช้บริการมีข้อสงสัยหรือต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายละเอียดการส่งตรวจ สามารถติดต่อประสานมายังห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค สคร. ๒ ได้หลายช่องทาง ได้แก่ โทรศัพท์, มือถือ, LINE OA ซึ่งเจ้าหน้าที่ทุกท่านยินดีให้คำปรึกษาเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับบริการอย่างดีที่สุด

- **สิ่งไม่พึงพอใจ**

- ๓. ส่งครบทุกอย่าง แต่ผลตรวจออกไม่ครบ ขอรทราบเหตุผลในการปฏิเสธการตรวจ ขอรทราบเหตุผลการปฏิเสธ

- **ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไข**

- กรณีผู้ป่วยวัณโรครายใหม่ AFB Positive สามารถส่งตรวจวินิจฉัยวัณโรคด้วยเทคนิค LPA หากผลการตรวจพบว่าเป็นเชื้อวัณโรคไม่ติดต่อยา rifampicin และ isoniazid นั้น สคร. ๒ พิชญ์โลก จะไม่ได้ดำเนินการตรวจ Culture และ DST เนื่องจากดำเนินการตามแนวทางหลักของ Universal DST (ผู้ป่วยที่ขึ้นทะเบียนรักษาวัณโรคควรมีผลทดสอบความไวต่อยา อย่างน้อย RIF ๑ ตัว) ตามแนวทางการควบคุมวัณโรคแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๕ (NTP) (๑) ทำให้ต้องปฏิเสธการตรวจ Culture และ DST ในโปรแกรม NTIP โดยใช้ข้อความว่า “Universal DST using FLD-LPA”

- สำหรับในส่วนของโปรแกรม NTIP หากผู้ใช้งานต้องการทราบสาเหตุการปฏิเสธการตรวจ สามารถกดคลิกคำว่า “ปฏิเสธการตรวจ” จะมีหน้าต่าง pop up ซึ่งสามารถดูเหตุผลการปฏิเสธได้

- แนวทางการแก้ไข:

- ๑. จัดประชุมชี้แจงแนวทางการใช้งานของโปรแกรม NTIP ในส่วนของเมนูทะเบียนชั้นสูตร (เน้นปัญหา/อุปสรรค ที่พื้นที่พบบ่อยๆ) หรือแจ้งอัปเดตการใช้งานโปรแกรมผ่านช่องทางที่เหมาะสม หรือจัดทำ Q&A คำถามที่พบบ่อย เพื่อให้ผู้ใช้งานโปรแกรมได้เข้าถึงวิธีการใช้งานที่ถูกต้องมากขึ้น

- ๒. หากผู้ใช้งานมีข้อสงสัยหรือต้องการสอบถามด่วน เกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรม NTIP เมนูทะเบียนชั้นสูตร สามารถติดต่อประสานมายังห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค สคร. ๒ หรือคุณอัครินทร์ ผู้ประสานงานกองทุนโลก ได้ หรือ LINE group NTIP

- **สิ่งไม่พึงพอใจ**

- ๔. ประสงค์ให้ สคร.๒ และศูนย์วิทยุ พิชญ์โลก ประสานงานกันเพื่อให้เป็นแนวทางเดียวกัน ก่อนจะถ่ายทอดนโยบายสู่ รพช.

- **ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไข**

- สคร. ๒ พิชญ์โลก และศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ ๒ พิชญ์โลก ได้ประชุมหารือเกี่ยวกับแนวทางการส่งตรวจ TB LAMP ๒ ครั้ง ซึ่งได้กำหนดแนวทางการส่งตรวจอ้างอิงจากแนวทางการควบคุมวัณโรคแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๕ (NTP) (๑) ร่วมกับเงื่อนไขการส่งตรวจตามสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) (๕) รวมถึงได้ประชุมชี้แจงแนวทางการส่งตรวจ ผ่าน Zoom ร่วมกับ สสจ. สุโขทัย สสจ.สุโขทัย งานควบคุมโรค ได้ประสานและขอคำปรึกษาจาก สคร. ๒ พิชญ์โลก เกี่ยวกับแนวทางการส่งตรวจ TB LAMP (๖) เพื่อกำหนดแนวทางการส่งตรวจให้กับโรงพยาบาลในเครือข่ายเรียบร้อยแล้ว

- แนวทางการแก้ไข:

- ประชุมหารือร่วมกับ สสจ. เพื่อกำหนดแนวทางการส่งตรวจให้ชัดเจน ตามบริบทของแต่ละพื้นที่จังหวัด

สรุปผลประเมินความพึงพอใจ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก

ผลการสำรวจความพึงพอใจตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน SOP การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ฉบับที่ ๗) ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ผลการประเมินความพึงพอใจฯ จำนวน ๙ ประเด็น ดังนี้

- ๑) การประเมินความพึงพอใจต่อรายงานเฝ้าระวัง ป้องกันโรคและภัยสุขภาพ ฯ (n=๒๗)
 - ค่าเฉลี่ยภาพรวมอยู่ที่ ๔.๐๗ (S.D.=๐.๖๒) ระดับความพึงพอใจมาก
 - ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ควรเพิ่มช่องทางการเข้าถึง เผยแพร่ให้ทันเวลา และปรับเนื้อหาให้กระชับรวมถึงการปรับเปลี่ยนรูปแบบเมื่อเปลี่ยนปีงบประมาณ
- ๒) การประเมินความพึงพอใจการจัดทำผลิตภัณฑ์ตามมาตรฐานและนำไปใช้ประโยชน์ (n=๒๖)
 - ค่าเฉลี่ยภาพรวมอยู่ที่ ๓.๓๙ (S.D.=๐.๕๘) ระดับความพึงพอใจมาก
 - ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ไม่มีระบุในแบบสอบถาม
- ๓) การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดอบรม/ประชุม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน (n=๓๑๙)
 - ค่าเฉลี่ยภาพรวมอยู่ที่ ๔.๔๐ (S.D.=๐.๕๗) ระดับความพึงพอใจมาก
 - หน่วยงานเครือข่ายต่างๆ (n=๑๒๘) ภาพรวมอยู่ที่ ๔.๕๗ (S.D.=๐.๕๙) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
 - ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ควรเปลี่ยนสถานที่จัดประชุมที่เอื้ออำนวยต่อการจัดประชุม และสามารถรองรับผู้เข้าร่วมประชุมได้ และควรปรับเรื่องของเวลาให้กระชับ
 - หน่วยงานภายในองค์กร (n=๑๙๑) ภาพรวมอยู่ที่ ๔.๒๔ (S.D.=๐.๕๕) ระดับความพึงพอใจมาก
 - ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม คือ กิจกรรมควรมีระยะเวลาที่เหมาะสม การแบ่งหน้าที่ของการมีส่วนร่วมของแต่ละกลุ่มอย่างชัดเจน และควรจัดบริการอาหารและน้ำดื่มให้เพียงพอ
- ๔) การประเมินความพึงพอใจต่อการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ (n=๖๔)
 - ค่าเฉลี่ยภาพรวมอยู่ที่ ๔.๑๓ (S.D.=๐.๔๓) ระดับความพึงพอใจมาก
 - ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม คือ การร่วมจัดทำแผนสื่อสารความเสี่ยงโรคและภัยสุขภาพในพื้นที่ โดยให้เครือข่ายมีส่วนร่วมในวางแผนทางการสื่อสารความเสี่ยงโรคและภัยสุขภาพ เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทนำไปสู่การป้องกันและควบคุมโรคในอนาคตต่อไป
- ๕) การประเมินความพึงพอใจต่อการอบรมภายในองค์กร (n=๑๑๒)
 - ค่าเฉลี่ยภาพรวมอยู่ที่ ๔.๓๙ (S.D.=๐.๖๓) ระดับความพึงพอใจมาก
 - ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ด้านสิ่งแวดล้อมภายในห้องประชุม เช่น ควรจัดเก้าอี้สำหรับนั่งประชุมให้เหมาะสม ไม่แออัดจนเกินไป รวมถึงการวางตำแหน่งการนั่งไม่ติดจอโปรเจคเตอร์มากเกินไป จนส่งผลกระทบต่ออาการมองเห็น และเรื่องของเวลา ควรมีการเพิ่มระยะเวลาของวันในการจัดอบรมมากกว่าเดิม
- ๖) การประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานสอบสวนการระบาดวิทยา (n=๑๔)
 - ค่าเฉลี่ยภาพรวม ๔.๖๙ (S.D.=๐.๔๖) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
 - ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ควรสนับสนุนอุปกรณ์ที่ใช้สอบสวนโรค/เวชภัณฑ์ที่จำเป็นในการควบคุมโรค เช่น ยาหากันยุง กระจุกเก็บปีสสาวะ และ Tube เป็นต้น
- ๗) การประเมินความพึงพอใจต่อการสนับสนุนเอกสารวิชาการ/คู่มือ/สื่อ/สิ่งสนับสนุน
 - ค่าเฉลี่ยภาพรวม ๔.๔๑ (S.D.=๐.๖๔) ระดับความพึงพอใจมาก

- ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ควรทำสื่อเอกสารความรู้ที่สามารถใช้แจกประชาสัมพันธ์สำหรับบ้านเป็นรายหลังได้ เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ ทั้งนี้สื่อและสิ่งสนับสนุนควรมีภาพประกอบมากกว่าตัวอักษร เพื่อให้เกิดความเข้าใจง่ายในทุกช่วงอายุ
- ๘) การประเมินความพึงพอใจต่อการนิเทศ/ติดตาม/ประเมินมาตรฐาน
- ค่าเฉลี่ยภาพรวม ๔.๔๑ (S.D.=๐.๖๒) ระดับความพึงพอใจมาก
 - ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม คือ การประสานงานก่อนลงเก็บข้อมูล ๔ - ๕ วัน เพื่อจองห้องประชุมที่เหมาะสมกับคณะตรวจราชการ และ ควรจัดประชุมสรุปบทเรียนระดับเขตและมีการนำเสนอผลงานร่วมกัน
- ๙) การประเมินความพึงพอใจต่องานผู้รับบริการ/ประชาชน
- ภาพรวมงานบริการสำรวจลูกน้ำยุงลาย และงานตรวจวินิจฉัย/รักษาโรคมalaria ค่าเฉลี่ยภาพรวม ๔.๒๙ (S.D.=๐.๔๗) ระดับความพึงพอใจมาก เมื่อแบ่งเป็น ๒ งานบริการ พบว่า
 ๑. งานบริการสำรวจลูกน้ำยุงลาย ค่าเฉลี่ยภาพรวมทั้ง ๓ ศตม. คือ ๔.๖๕ (S.D.=๐.๔๙) ระดับความพึงพอใจมาก
 ๒. งานตรวจวินิจฉัย/รักษาโรคมalaria ค่าเฉลี่ยภาพรวมทั้ง ๓ ศตม. คือ ๓.๙๒ (S.D.=๐.๔๕) ระดับความพึงพอใจมาก
 - ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม คือ การปรับสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อความพร้อมในการให้บริการ

กลุ่ม/ศูนย์ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก ดำเนินการประเมินความพึงพอใจตนเอง เพื่อประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการภายในสำนักงานฯ ที่มีต่อการให้บริการของกลุ่ม/ศูนย์ และนำมากำหนดมาตรการและปรับปรุงการให้บริการ ตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการสูงสุด กลุ่ม/ศูนย์ ที่ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจตนเอง จำนวน ๕ กลุ่ม ดังนี้

๑. กลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานและเครือข่าย
 - ค่าเฉลี่ยภาพรวม ๔.๒๕ (S.D.=๐.๗๑) ระดับความพึงพอใจมาก
๒. กลุ่มบริหารทั่วไป (n=๒๑๓)
 - ค่าเฉลี่ยภาพรวม ๓.๘๘ (S.D.=๐.๙๑) ระดับความพึงพอใจมาก
๓. กลุ่มพัฒนานวัตกรรมและวิจัย
 - ค่าเฉลี่ยภาพรวม ๔.๐๖ (S.D.=๐.๗๙) ระดับความพึงพอใจมาก
๔. กลุ่มพัฒนาองค์กร
 - ค่าเฉลี่ยภาพรวม ๔.๐๓ (S.D.=๐.๖๙) ระดับความพึงพอใจมาก
๕. กลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค
 - ค่าเฉลี่ยภาพรวม ๔.๔๒ (S.D.=๐.๕๖) ระดับความพึงพอใจมาก

กลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานและเครือข่าย
 สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก
