



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานฯ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ พิษณุโลก โทร. ๐ ๕๕๒๑ ๔๖๑๕ ต่อ ๑๒๓๓

ที่ สธ ๐๔๑๙.๕/๔๓๐

วันที่ ๒๑ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอส่งสรุปผลรายงานประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการรอบ ๑๒ เดือนแรก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก

ด้วยกลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานและเครือข่าย รับผิดชอบจัดเก็บข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามข้อกำหนดของมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) เรื่องการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ฉบับที่ ๗ กลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานและเครือข่าย ขอส่งสรุปผลประเมินความพึงพอใจ รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน SOP การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ โดยหน่วยงานสามารถรายงานผลการประเมินความพึงพอใจได้จำนวน ๘ ประเด็น ดังนี้

๑) การประเมินความพึงพอใจต่อรายงานผลการดำเนินงาน ป้องกันโรคและภัยสุขภาพ (วารสารประจำเดือน) ค่าเฉลี่ย ๔.๐๖ (S.D. ๐.๙๘) ระดับความพึงพอใจมาก ๒) การประเมินความพึงพอใจการจัดทำผลิตภัณฑ์ตามมาตรฐานและนำไปใช้ประโยชน์ ค่าเฉลี่ย ๓.๘๗ (S.D. ๐.๗๙) ระดับความพึงพอใจมาก ๓) การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดอบรม/ประชุม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน เครือข่ายของสคร.๒ ค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ (S.D. ๐.๖๑) ระดับความพึงพอใจมาก และภายในสคร.๒ ค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ (S.D. ๐.๖๙) ระดับความพึงพอใจมาก ๔) การประเมินความพึงพอใจต่อการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ (S.D. ๐.๖๐) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ๕) การประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานสอบสวนการระบาดวิทยา ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ (S.D. ๐.๕๘) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ๖) การประเมินความพึงพอใจต่อการสนับสนุนเอกสารวิชาการ/คู่มือ/สื่อ/สิ่งสนับสนุน ค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ (S.D. ๐.๘๘) ระดับความพึงพอใจมาก ๗) การประเมินความพึงพอใจต่อการนิเทศ/ติดตาม/ประเมินมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ๘) การประเมินความพึงพอใจต่องานผู้รับบริการ/ประชาชน ค่าเฉลี่ย ๔.๔๙ (S.D. ๐.๕๗) ระดับความพึงพอใจมาก ส่วนรายงานผลการประเมินความพึงพอใจที่ไม่ได้ประเมินเนื่องจากไม่มีการจัดอบรม จำนวน ๑ ประเด็น คือ การประเมินความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมภายในองค์กร

ข้อเสนอแนะ

- ๑) ผู้รับผิดชอบโครงการจัดอบรม/ประชุม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน ควรปรับเนื้อหาของการประชุมให้กระชับและเหมาะสมกับระยะเวลาการจัดอบรม และควรส่ง Link เอกสารการประชุมล่วงหน้า เพื่อจะได้ศึกษาก่อนเข้าประชุม
- ๒) การปรับรูปแบบของรายงานผลการดำเนินงาน ป้องกันโรคและภัยสุขภาพ ให้มีความน่าสนใจมากขึ้น และนำเสนอสถานการณ์ที่น่าสนใจ ทันต่อเหตุการณ์
- ๓) การประเมินความพึงพอใจต่องานผู้รับบริการ/ประชาชน ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการให้มีความสวยงาม ควรเพิ่มจำนวนที่นั่งให้เพียงพอต่อผู้รับบริการ และควรมีเครื่องมือที่ทันสมัยในการใช้งาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาเห็นชอบแจ้งเวียนกลุ่ม/ศูนย์ ต่อไป

(นางสาวรวงอังคณา เหมือนแก้ว)
นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

๓๑/๙/๒๕๖๔

๒๑ ก.ย. ๖๔

ผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒
จังหวัดพิษณุโลก

การประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตามมาตรฐาน SOP ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก

บทสรุปผู้บริหาร

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก กำหนดให้ทุกหน่วยงานภายใต้สังกัดดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ฉบับที่ ๗ (ลงวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๔) โดยจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจตามประเด็นที่เป็นภารกิจหลักและสนับสนุนของหน่วยงาน โดยกลุ่ม/ศูนย์ จะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับบริการของหน่วยงานตามแบบฟอร์มที่กำหนด และจัดส่งสรุปผลการประเมินความพึงพอใจตามประเด็นที่กลุ่ม/ศูนย์ ให้บริการ ในรอบ ๑๒ เดือน เก็บข้อมูลระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๑๕ กันยายน ๒๕๖๔ จัดส่งให้กลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานและเครือข่าย รวบรวมและนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เป็นภาพรวมของหน่วยงาน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับผลการสำรวจความพึงพอใจ ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รอบ ๑๒ เดือน พบว่า หน่วยงานสามารถรายงานผลการประเมินความพึงพอใจได้จำนวน ๘ ประเด็น คือ

- ๑) การประเมินความพึงพอใจต่อรายงานเฝ้าระวัง ป้องกันโรคและภัยสุขภาพ (วารสารประจำเดือน)
- ๒) การประเมินความพึงพอใจการจัดทำผลิตภัณฑ์ตามมาตรฐานและนำไปใช้ประโยชน์
- ๓) การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดอบรม/ประชุม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน
- ๔) การประเมินความพึงพอใจต่อการรณรงค์ประชาสัมพันธ์
- ๕) การประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานสอบสวนการระบาดวิทยา
- ๖) การประเมินความพึงพอใจต่อการสนับสนุนเอกสารวิชาการ/คู่มือ/สื่อ/สิ่งสนับสนุน
- ๗) การประเมินความพึงพอใจต่อการนิเทศ/ติดตาม/ประเมินมาตรฐาน
- ๘) การประเมินความพึงพอใจต่องานผู้รับบริการ/ประชาชน

ส่วนรายงานผลการประเมินความพึงพอใจที่ไม่ได้ประเมินเนื่องจากไม่มีการจัดอบรม จำนวน ๑ ประเด็น คือ การประเมินความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมภายในองค์กร

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประเด็นที่ ๑ การประเมินความพึงพอใจต่อรายงานเฝ้าระวัง ป้องกันโรคและภัยสุขภาพ (วารสารประจำเดือน) พบว่า ค่าเฉลี่ยภาพรวมอยู่ที่ ๔.๐๖ (S.D.=๐.๙๘) ระดับความพึงพอใจมาก ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม คือ การปรับแบบรูปแบบให้มีความน่าสนใจเพิ่มขึ้น นำเสนอสถานการณ์ที่น่าติดตาม เพิ่มโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง และประเด็นการบาดเจ็บที่สะท้อนคุณภาพการป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาของเขตสุขภาพที่ ๒ และหัวข้อข่าว ควรเพิ่มความน่าสนใจมากขึ้น ประเด็นที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจการจัดทำผลิตภัณฑ์ตามมาตรฐานและนำไปใช้ประโยชน์ ค่าเฉลี่ยภาพรวม ๓.๘๗ (S.D.=๐.๗๙) ระดับความพึงพอใจมาก ข้อเสนอแนะควรทำคู่มือการใช้งานและประชาสัมพันธ์และเพิ่มการยกตัวอย่างผลิตภัณฑ์ที่ได้ตามมาตรฐาน หรืออาจยังไม่ครบถ้วนแต่พอเป็นแนวทางว่าหากเพิ่มเติมสิ่งนี้จะเป็ผลิตภัณฑ์ที่ได้มาตรฐานตามที่กรมควบคุมโรคกำหนดให้ผู้ที่อาจไม่เข้าใจประเภทผลิตภัณฑ์ ประเด็นที่ ๓ การจัดอบรม/ประชุม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีจำนวนทั้งสิ้น ๑๔ โครงการ แบ่งเป็นรอบ ๖ เดือนแรก และ ๖ เดือนหลัง (รอบ ๑๒ เดือน) เก็บรวบรวมและนำข้อมูลที่ได้อมาวิเคราะห์เป็นภาพรวมของหน่วยงาน ได้ ๑๑ โครงการ ยกเลิกการจัดกิจกรรม จำนวน ๓ โครงการ (เนื่องจากสถานการณ์ COVID-๒๐๑๙) การประเมินพึงพอใจแบ่งผู้รับบริการเป็น ๒ กลุ่ม คือ ๑) ผู้รับบริการเครือข่ายภายนอก ๒) บุคลากรภายในหน่วยงาน โดยพบว่าภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ - ๔.๖๙) สิ่งที่หน่วยงานดำเนินการได้ดีและเป็นจุดแข็งของหน่วยงาน คือ การบรรยายของวิทยากรวิทยากรที่มาบรรยายในหลักสูตร และสิ่งที่หน่วยงานควรนำมาปรับปรุงแม้ว่าผลการประเมินพึงพอใจจะอยู่ในระดับมากแล้วก็ตาม คือ การประสานงานและบริการของทีมผู้จัดฝึกอบรมและเอกสารประกอบการฝึกฯ มี

เนื้อหาเหมาะสมตามหลักสูตร ประเด็นที่ ๔ การประเมินความพึงพอใจต่อการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ เก็บรวบรวมข้อมูลได้ ๑ กิจกรรม โดยพบว่าภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก ค่าเฉลี่ยภาพรวมอยู่ที่ ๔.๖๑ (S.D.=๐.๐๖) ระดับความพึงพอใจมาก โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ โดยสิ่งที่หน่วยงานควรนำไปปรับปรุงกระบวนการ คือ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ประเด็นที่ ๕ การประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานสอบสวนการระบาดวิทยา ค่าเฉลี่ยภาพรวม ๔.๕๐ (S.D.=๐.๕๘) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ประเด็นที่ ๖ การประเมินความพึงพอใจต่อการสนับสนุนเอกสารวิชาการ/คู่มือ/สื่อ/สิ่งสนับสนุน ค่าเฉลี่ยภาพรวม ๔.๒๗ (S.D.=๐.๘๘) ระดับความพึงพอใจมาก ส่วนของข้อเสนอแนะ คือสื่อสนับสนุนน้อยลงกว่าเดิม ควรเพิ่มมากขึ้น และควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการออกพื้นที่ เอกสารและข่าวสารแบบควรเป็นสื่อที่สามารถนำมาประชาสัมพันธ์ได้ทันที ไม่ควรสั่งการ อปท.โดยตรง ควรทำหนังสือประสานแจ้งผ่านท้องถิ่นจังหวัด ในส่วนของข้อชี้แจงคือ สื่อน่าสนใจและทันต่อเหตุการณ์ ประเด็นที่ ๗ การประเมินความพึงพอใจต่อการนิเทศ/ติดตาม/ประเมินมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยภาพรวม ๕.๐๐ (S.D.=๐.๐๐) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด และ ประเด็นที่ ๘ การประเมินความพึงพอใจต่องานผู้รับบริการ/ประชาชน ค่าเฉลี่ยภาพรวมอยู่ที่ ๔.๕๔ (S.D.=๐.๕๖) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแบ่งเป็น ๒ งานบริการ พบว่า ๑) งานบริการสำรวจลูกน้ำยุงลาย ค่าเฉลี่ยภาพรวม ๔.๔๙ (S.D.=๐.๕๗) ระดับความพึงพอใจมาก ๒) งานตรวจวินิจฉัย/รักษาโรคมalariaเรียกคลินิก ค่าเฉลี่ยภาพรวม ๔.๕๙ (S.D.=๐.๕๕) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

การรวบรวมการประเมินพึงพอใจตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน พบว่า จะดำเนินการติดตามการประเมินความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ของกลุ่ม/ศูนย์ ให้มีความครบถ้วน และตรงรอบเวลา รวมถึงการเพิ่มจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มากกว่าเดิมซึ่งจะทำให้ข้อมูลที่น่ามารวบรวมวิเคราะห์ภาพรวมของหน่วยงานสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการบริการได้อย่างแท้จริง

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 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 ประเด็นการให้บริการที่ไม่มี 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 หรือหน่วยงานอื่นที่รับการสนับสนุนหรือการปฏิบัติงานจากสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก

๓. เครื่องมือที่ใช้

๑. แบบประเมินพึงพอใจตามประเด็นการให้บริการที่มี SOP เฉพาะเรื่องของหน่วยงานควบคุมกำกับ (ใช้แบบประเมินแนบท้าย 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/สิ่งสนับสนุนของหน่วยงานของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ พิษณุโลก
- ๒.๒ แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการการนิเทศ/การติดตาม/การประเมินมาตรฐานของหน่วยงานของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ พิษณุโลก
- ๒.๓ แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ/ประชาชน

๓. แบบประเมินความพึงพอใจเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ

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

การแปลความหมายคะแนนค่าเฉลี่ย แบ่งเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

- 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

๔. การเก็บรวบรวมข้อมูล

กลุ่ม/ ศูนย์ ดำเนินการเก็บข้อมูลการประเมินความพึงพอใจตามแบบฟอร์มที่กำหนดและจัดส่งสรุปผลการประเมินความพึงพอใจให้กลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานและเครือข่าย โดยแบ่งเป็น ๒ รอบ รอบที่ ๑ เก็บข้อมูลระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๓ และรอบที่ ๒ วันที่ ๑ เมษายน - ๑๕ กันยายน ๒๕๖๔ ส่งให้กลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานและเครือข่าย จัดทำสรุปและรายงานในภาพรวมของหน่วยงานปีละ ๒ ครั้ง

๕. การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการประเมินความพึงพอใจ

การเก็บรวบรวมข้อมูลการประเมินความพึงพอใจในรอบ ๑๒ เดือน ของปีงบประมาณ ๒๕๖๔ พบว่าหน่วยงานสามารถประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการได้ ๘ ประเด็น คือ ๑) การประเมินความพึงพอใจต่อรายงานเฝ้าระวัง ป้องกันโรคและภัยสุขภาพ (วารสารประจำเดือน) ๒) การประเมินความพึงพอใจการจัดทำผลิตภัณฑ์ตามมาตรฐานและนำไปใช้ประโยชน์ ๓) การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดอบรม/ประชุม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน ๔) การประเมินความพึงพอใจต่อการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ ๕) การประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานสอบสวนการระบาดวิทยา ๖) การประเมินความพึงพอใจต่อการสนับสนุนเอกสารวิชาการ/คู่มือ/สื่อ/สิ่งสนับสนุน ๗) นิเทศ/ติดตาม/ประเมินมาตรฐาน ๘) ผู้รับบริการ/ประชาชน ส่วนรายงานผลการประเมินความพึงพอใจที่ไม่ได้ประเมินเนื่องจากอยู่ในช่วงสถานการณ์โรคโควิด-๑๙ จำนวน ๑ ประเด็น คือ การประเมินความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมภายในองค์กร

ตารางที่ ๑ สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ รอบ ๑๒ เดือน

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑. รายงานเฝ้าระวัง ป้องกันโรคและภัยสุขภาพ (วารสารประจำเดือน)	๔.๐๖	๐.๙๘	มาก
๒. จัดทำผลิตภัณฑ์ตามมาตรฐานและนำไปใช้ประโยชน์	๓.๘๗	๐.๗๙	มาก
๓. การจัดอบรม/ประชุม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน	๔.๓๗	๐.๖๕	มาก
• หน่วยงานเครือข่ายต่าง ๆ	๔.๔๑	๐.๖๑	มาก
• ภายในองค์กร	๔.๓๓	๐.๖๙	มาก
๔. การจัดรณรงค์ประชาสัมพันธ์	๔.๖๑	๐.๐๖	มากที่สุด
๕. การปฏิบัติงานสอบสวนการระบาดวิทยา	๔.๕๐	๐.๕๘	มากที่สุด
๖. การสนับสนุนเอกสารวิชาการ/คู่มือ/สื่อ/สิ่งสนับสนุน	๔.๒๗	๐.๘๘	มาก
๗. การนิเทศ/การติดตาม/การประเมินมาตรฐาน	๕.๐๐	๐.๐๐	มากที่สุด
๘. งานบริการ/ประชาชน	๔.๕๔	๐.๕๖	มากที่สุด
• ตรวจรักษามาลาเรียคลินิก	๔.๔๙	๐.๕๗	มาก
• สำรวจลูกน้ำยุงลาย	๔.๕๙	๐.๕๕	มากที่สุด

๑. การประเมินความพึงพอใจต่อรายงานเฝ้าระวัง ป้องกันโรคและภัยสุขภาพ (วารสารประจำเดือน)

รายงานเฝ้าระวัง ป้องกันโรคและภัยสุขภาพ (วารสารประจำเดือน) โดยกลุ่มระบาดวิทยาฯ เป็นผู้รวบรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๔๕ ราย ผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวม ค่าเฉลี่ย ๔.๐๖ (S.D. = ๐.๙๘) ระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่าประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ไม่มีระบุในแบบสอบถาม ในส่วนของข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม คือ การปรับรูปแบบให้มีความน่าสนใจเพิ่มขึ้น นำเสนอสถานการณ์ที่น่าติดตาม เพิ่มโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง และประเด็นการบาดเจ็บที่สะท้อนคุณภาพการป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาของเขตสุขภาพที่ ๒ และหัวข้อควรเพิ่มความน่าสนใจมากขึ้น ดังตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจเฝ้าระวังทางระบาดวิทยา (รายเดือน) n = ๔๕

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	การแปลผลระดับความพึงพอใจ
ขนาดรูปเล่ม/รูปแบบรายงาน	๔.๑๑	๐.๙๖	มาก
๑. ขนาดรูปเล่มของรายงาน	๔.๑๘	๐.๘๓	มาก
๒. ขนาดตัวอักษรอ่านง่าย	๔.๐๙	๐.๙๖	มาก
๓. การออกแบบ จัดวางเนื้อหา/ภาพ	๔.๐๖	๐.๙๖	มาก
เนื้อหา	๔.๐๕	๐.๙๙	มาก
๑. ความครอบคลุมของเนื้อหา	๔.๐๗	๐.๙๗	มาก
๒. การจัดหมวดหมู่และเนื้อหา	๔.๐๙	๐.๙๗	มาก
๓. ความถูกต้องของเนื้อหา	๔.๐๗	๐.๙๗	มาก
๔. ความน่าสนใจ	๔.๐๗	๐.๙๘	มาก
๕. การเรียงลำดับเนื้อหา	๔.๐๕	๐.๙๙	มาก
การเผยแพร่	๔.๐๒	๑.๐๐	มาก
๑. ความทันเวลา	๔.๐๕	๑.๐๐	มาก
๒. ความเหมาะสมของช่องทางที่ใช้เผยแพร่	๔.๐๘	๑.๐๐	มาก
๓. การนำไปใช้ประโยชน์	๔.๐๕	๑.๐๐	มาก
๔. ภาพรวมทั้งฉบับ	๔.๐๒	๑.๐๐	มาก
รวม	๔.๐๖	๐.๙๘	มาก

๒. ประเมินความพึงพอใจการจัดทำผลิตภัณฑ์ตามมาตรฐานและนำไปใช้ประโยชน์

กลุ่มพัฒนานวัตกรรมและวิจัย สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก จัดทำนวัตกรรมวารสารวิชาการป้องกันควบคุมโรค สคร.๒ พิษณุโลก ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจจำนวน ๔๔ คน ภาพรวมความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย ๓.๘๗ (S.D.= ๐.๗๙) ระดับความพึงพอใจ มาก ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจและประโยชน์ที่ได้รับในระดับใด ค่าเฉลี่ย ๔.๐๐ (S.D.= ๐.๗๕) รองลงมาคือ ประเด็นสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ ค่าเฉลี่ย ๓.๘๙ (S.D.= ๐.๗๘) และประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เหมาะสม/รูปแบบน่าสนใจ ค่าเฉลี่ย ๓.๘๐ (S.D.= ๐.๗๙) ในส่วนของข้อเสนอแนะ ควรทำคู่มือการใช้งานและประชาสัมพันธ์และเพิ่มการยกตัวอย่างผลิตภัณฑ์ที่ได้ตามมาตรฐาน หรืออาจยังไม่ครบถ้วนแต่พอเป็นแนวทางว่าหากเพิ่มเติมสิ่งนี้จะเป็ผลิตภัณฑ์ที่ได้มาตรฐานตามที่กรมควบคุมโรคกำหนดให้ผู้ที่เกี่ยวข้องไม่เข้าใจประเภทผลิตภัณฑ์ รายละเอียดดังตารางที่ ๓

ตารางที่ ๓ ผลการประเมินความพึงพอใจการจัดทำผลิตภัณฑ์ตามมาตรฐานและนำไปใช้ประโยชน์

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	การแปลผลระดับความพึงพอใจ
๑. มีความเป็นปัจจุบัน/ทันสมัย	๓.๘๔	๐.๘๙	มาก
๒. สอดคล้องตามวัตถุประสงค์การใช้งาน	๓.๘๙	๐.๗๘	มาก
๓. สารประโยชน์ ครบถ้วนตามความต้องการสำหรับการใช้งาน	๓.๗๕	๐.๗๒	มาก

๔. เข้าใจง่าย	๓.๘๔	๐.๗๘	มาก
๕. ประโยชน์ที่ได้รับในปัจจุบัน	๓.๙๘	๐.๗๙	มาก
๖. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับในอนาคต	๓.๘๒	๐.๗๙	มาก
๗. เหมาะสม/รูปแบบน่าสนใจ	๓.๘๐	๐.๗๙	มาก
๘. โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจและประโยชน์ที่ได้รับในระดับใด	๔.๐๐	๐.๗๕	มาก
รวม	๓.๘๗	๐.๗๙	มาก

๓. ประเมินความพึงพอใจการติดต่ออบรม/ประชุม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก ดำเนินการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ ฝึกอบรม สัมมนา ศึกษาดูงานหน่วยงาน ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ในรอบ ๑๒ เดือน มีจำนวนทั้งสิ้น ๑๔ โครงการ สามารถรวบรวมได้จำนวน ๑๑ โครงการ และไม่สามารถรวบรวมได้เนื่องจากสถานการณ์ COVID-๒๐๑๙ จำนวน ๓ โครงการ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น ๔๐๙ ราย จากผู้เข้าประชุมทั้งหมด ๙๓๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๖๐ ผลการประเมินความพึงพอใจ วิเคราะห์แยกเป็น เครือข่ายต่าง ๆ ของสคร.๒ และกลุ่มผู้รับบริการภายในสคร. ๒ รายละเอียดดังต่อไปนี้

๓.๑ ผลการประเมินความพึงพอใจการติดต่ออบรม/ประชุม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน เครือข่ายต่าง ๆ

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก ดำเนินการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ ฝึกอบรม สัมมนา ศึกษาดูงานหน่วยงาน เครือข่ายต่าง ๆ ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ในรอบ ๑๒ เดือน จำนวนทั้งสิ้น ๙ โครงการ สามารถรวบรวมได้ทุกโครงการ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น ๓๖๒ ราย จากผู้เข้าประชุมทั้งหมด ๘๓๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๒๐ ผลการประเมินความพึงพอใจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจต่อการติดต่ออบรม/ประชุม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน มีความพึงพอใจภาพรวมทุกด้าน ระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ (S.D. ๐.๖๑) โดยประเด็นที่มีการประเมินความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรู้ และความสามารถของวิทยากร ค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ (S.D. ๐.๕๑) รองลงมาคือ เนื้อหาหลักสูตรมีความสอดคล้องกับความต้องการพัฒนา ค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ (S.D. ๐.๕๘) น้อยที่สุดคือ ความพึงพอใจต่อการประสานงานและบริการของทีมผู้จัดฝึกอบรม ค่าเฉลี่ย ๔.๓๕ (S.D. ๐.๖๔) รายละเอียดตารางที่ ๔

ตารางที่ ๔ ผลการประเมินความพึงพอใจการติดต่ออบรม/ประชุม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน เครือข่ายต่าง ๆ

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	การแปลผลระดับความพึงพอใจ
๑. เนื้อหาหลักสูตรมีประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้	๔.๔๔	๐.๖๒	มาก
๒. เนื้อหาหลักสูตรมีความสอดคล้องกับความต้องการพัฒนา	๔.๔๘	๐.๕๘	มาก
๓. เอกสารประกอบการฝึกอบรมฯ มีเนื้อหาเหมาะสมตามหลักสูตร	๔.๔๓	๐.๖๗	มาก
๔. ความรู้ และความสามารถของวิทยากร	๔.๕๗	๐.๕๑	มากที่สุด
๕. ความพึงพอใจต่อการประสานงานและบริการของทีมผู้จัดฝึกอบรม	๔.๓๕	๐.๖๔	มาก
ภาพรวม	๔.๔๑	๐.๖๑	มาก

สิ่งที่ไม่พึงพอใจของผู้ประเมิน

ควรมีการแจกเอกสารเพื่อให้ศึกษาล่วงหน้าก่อนการประชุม หรือควรมีกระดาษที่สามารถจดวาระการประชุมได้ ในส่วนของด้านเนื้อหาควรกระชับเพื่อให้เหมาะสมกับเวลาที่จัดอบรม

๓.๒ ผลการประเมินความพึงพอใจการติดต่ออบรม/ประชุม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน กลุ่มผู้รับบริการภายในสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก ดำเนินการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ ฝึกอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน กลุ่มผู้รับบริการภายในสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ในรอบ ๑๒ เดือน จำนวนทั้งสิ้น ๕ โครงการ สามารถรวบรวมได้จำนวน ๒ โครงการ และไม่สามารถรวบรวมได้เนื่องจากสถานการณ์ COVID-๒๐๑๙ จำนวน ๓ โครงการ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น ๔๗ ราย จากผู้เข้าประชุมทั้งหมด ๑๐๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๐ ผลการประเมินความพึงพอใจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ประเมินความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการภายในสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ มีความพึงพอใจภาพรวมทุก ด้าน ระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ (S.D. ๐.๖๙) โดยค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความรู้ และความสามารถของวิทยากร ค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ (S.D. ๐.๖๙) รองลงมา คือ เนื้อหาหลักสูตรมีความสอดคล้องกับความต้องการพัฒนา ค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ (S.D. ๐.๖๖) น้อยที่สุด คือ เอกสารประกอบการฝึกอบรมฯ มีเนื้อหาเหมาะสมตามหลักสูตร ค่าเฉลี่ย ๔.๐๔ (S.D. ๐.๖๔) รายละเอียดตารางที่ ๕

ตารางที่ ๕ ผลการประเมินความพึงพอใจการจัดอบรม/ ประชุม/ สัมมนา/ ศึกษาดูงาน กลุ่มผู้รับบริการภายใน สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	การแปลผลระดับความพึงพอใจ
๑. เนื้อหาหลักสูตรมีประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้	๔.๔๑	๐.๖๖	มาก
๒. เนื้อหาหลักสูตรมีความสอดคล้องกับความต้องการพัฒนา	๔.๓๓	๐.๗๐	มาก
๓. เอกสารประกอบการฝึกอบรมฯ มีเนื้อหาเหมาะสมตามหลักสูตร	๔.๐๔	๐.๖๕	มาก
๔. ความรู้ และความสามารถของวิทยากร	๔.๕๔	๐.๖๙	มากที่สุด
๕. ความพึงพอใจต่อการประสานงานและบริการของทีมผู้จัดฝึกอบรม	๔.๒๗	๐.๗๔	มาก
ภาพรวม	๔.๓๓	๐.๖๙	มาก

สิ่งที่ไม่พึงพอใจของผู้ประเมิน

ควรจัดเป็นรุ่นการอบรม เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้เรียนรู้ทุกคนและควรเพิ่มระยะเวลาของการจัดอบรม

๔. การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดรณรงค์ประชาสัมพันธ์

ผลจากการรวบรวมข้อมูลที่จัดรณรงค์ประชาสัมพันธ์ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ในรอบ ๑๒ เดือน จำนวน ๑ กิจกรรม มีประชาชนเข้าร่วมกิจกรรม จำนวนทั้งสิ้น ๗๒ ราย ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๗๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ (S.D. = ๐.๖๐) มีผลการประเมินความพึงพอใจรายละเอียดดังตารางที่ ๖

ตารางที่ ๖ ผลประเมินความพึงพอใจต่อการจัดรณรงค์ประชาสัมพันธ์

กิจกรรมรณรงค์	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (ราย)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑. กิจกรรมจัดรณรงค์โรคเอดส์และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์	๗๒	๔.๖๑	๐.๖๐	มากที่สุด
รวม	๗๒	๔.๖๑	๐.๖๐	มากที่สุด

เมื่อพิจารณาตามประเด็นการประเมิน พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด คือสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๙ (S.D.= ๐.๖๐) รองลงมา คือ ความรู้ความเข้าใจของท่านที่ได้รับกิจกรรมรณรงค์และการดำเนินงานของผู้จัด ค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ (S.D.= ๐.๕๓) ประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ค่าเฉลี่ย ๔.๔๗ (S.D. ๐.๗๑) รายละเอียดดังตารางที่ ๗

ตารางที่ ๗ ผลการประเมินความพึงพอใจการจัดรณรงค์แยกตามประเด็น

กิจกรรมรณรงค์	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	SD	ระดับ ความพึงพอใจ
๑. การแนะนำ/ประชาสัมพันธ์การจัดรณรงค์	๔.๕๗	๐.๕๘	มากที่สุด
๒. ความรู้ ความเข้าใจของท่านที่ได้รับจากการรณรงค์	๔.๖๕	๐.๕๓	มากที่สุด
๓. การดำเนินงานของผู้จัดรณรงค์	๔.๖๙	๐.๖๐	มากที่สุด
๔. สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ	๔.๔๗	๐.๗๑	มาก
๕. ความคาดหวังด้านคุ้มค่ากับประโยชน์ที่จะได้รับจากการรณรงค์	๔.๖๕	๐.๕๓	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๖๑	๐.๖๐	มากที่สุด

สิ่งที่ไม่พึงพอใจของผู้ประเมินและข้อเสนอแนะ ไม่ระบุ

๕. การประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานสอบสวนการระบาดวิทยา

โรคที่สอบสวนการระบาดวิทยา ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีการออกสอบสวนโรคทั้งหมด ๑๑ เหตุการณ์ ดังนี้

๑. เหตุก๊าศแอมโมเนียรั่วไหล อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์
๒. เหตุหมดสติจากการใช้เครื่องทำน้ำอุ่นชนิดก๊าศหุงต้มพื้นที่ภูทับเบิก อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์
๓. เหตุการณ์ระบาดของโรคอาหารเป็นพิษ อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก
๔. เหตุการณ์ระบาดของโรคอาหารเป็นพิษในโรงเรียนแห่งหนึ่ง อำเภอศรีสัชชนาลัย จังหวัดสุโขทัย
๕. เหตุการณ์จมน้ำเสียชีวิต อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์
๖. เหตุการณ์จมน้ำเสียชีวิต อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์
๗. เหตุการณ์ระบาดของโรคไข้วัดช้อยงลาย (Chikungunya) อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์
๘. เหตุการณ์พบผู้เสียชีวิตจากอาการไม่พึงประสงค์ภายหลังการได้รับการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค AEFI จังหวัดพิษณุโลก และจังหวัดเพชรบูรณ์
๙. เหตุการณ์พบผู้เสียชีวิตจากอาการไม่พึงประสงค์ภายหลังการได้รับการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค AEFI จังหวัดตาก
๑๐. เหตุการณ์พบผู้เสียชีวิตจากอาการไม่พึงประสงค์ภายหลังการได้รับการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค AEFI จังหวัดสุโขทัย
๑๑. เหตุการณ์พบผู้เสียชีวิตจากอาการไม่พึงประสงค์ภายหลังการได้รับการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค AEFI จังหวัดอุตรดิตถ์

ผลการรวบรวมข้อมูลมีผู้ตอบแบบสอบถาม ๘ คน เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๗๕ เพศชาย ร้อยละ ๒๕ ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ (SD. = ๐.๕๘)

ด้านความพึงพอใจทั้ง ๓ ด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย ๔.๗๕ (SD. = ๐.๔๖) รองลงมาคือ ด้านการประสานงานของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ (SD. = ๐.๕๓) และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านสิ่งสนับสนุนในการดำเนินงาน ค่าเฉลี่ย ๔.๒๕ (SD. = ๐.๗๐) ดังตารางที่ ๘

ตารางที่ ๘ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานสอบสวนการระบาดวิทยา

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑. การประสานงานของเจ้าหน้าที่	๔.๕๐	๐.๕๓	มากที่สุด
๒. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่	๔.๗๕	๐.๔๖	มากที่สุด
๓. สิ่งสนับสนุนในการดำเนินงาน	๔.๒๕	๐.๗๐	มาก
ภาพรวม	๔.๕๐	๐.๕๘	มากที่สุด

๖. การประเมินความพึงพอใจต่อการสนับสนุนเอกสารวิชาการ/คู่มือ/สื่อ/สิ่งสนับสนุน

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก สนับสนุนเอกสารวิชาการ/คู่มือ/สื่อ/สิ่งสนับสนุน กับเครือข่าย ผลประเมินความพึงพอใจปี๒๕๖๔ พบว่า มีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำนวนทั้งสิ้น ๒๙ ราย และได้รับสิ่งสนับสนุนฯ ทั้ง ๒๙ ราย โดยหน่วยงานที่ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจมากที่สุดคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน ๒๑ ราย รองลงมาคือ โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป/โรงพยาบาลชุมชน/โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน ๕ ราย และสาธารณสุขจังหวัด จำนวน ๓ ราย ในส่วนของจังหวัดที่มีผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจมากที่สุดคือ จังหวัดพิษณุโลก จำนวน ๑๔ ราย รองลงมาคือ จังหวัดเพชรบูรณ์และตาก จำนวน ๔ ราย เครือข่ายที่หน่วยงานสนับสนุนการดำเนินงานฯ และตอบแบบสอบถามกลับคืนจำนวน ๓ เครือข่าย ได้แก่ ๑) อปท. ๒) รพศ./รพม./รพช./รพ.สต. ๓) สาธารณสุขจังหวัด ผลการประเมินพบว่าทั้ง ๓ เครือข่าย มีความพึงพอใจในระดับมากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ ๗๕ คิดเป็น ร้อยละ ๑๐๐ ภาพรวมของเครือข่ายอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ (S.D. = ๐.๘๘) ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การประสานงานของเจ้าหน้าที่และความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย ๔.๓๘ (S.D. = ๐.๕๖) รองลงมาคือ ภาพรวมของการดำเนินงาน ค่าเฉลี่ย ๔.๓๔ (S.D. = ๐.๗๒) พึงพอใจมาก ในส่วนของข้อเสนอแนะ ๑) สื่อสนับสนุนน้อยลงกว่าเดิม ควรเพิ่มมากขึ้น ๒) ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการออกพื้นที่ ๓) เอกสารและข่าวสารแบบควรเป็นสื่อที่สามารถนำมาประชาสัมพันธ์ได้ทันที ๔) ไม่ควรสั่งการ อปท.โดยตรง ควรทำหนังสือประสานแจ้งผ่านท้องถิ่นจังหวัด ในส่วนของข้อชื่นชมคือ สื่อน่าสนใจและทันต่อเหตุการณ์ ดังตารางที่ ๙

ตารางที่ ๙ ผลการประเมินความพึงพอใจการสนับสนุนเอกสารวิชาการ/คู่มือ/สื่อ/สิ่งสนับสนุน

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	การแปลผล
๑. การประสานงานของเจ้าหน้าที่	๔.๓๘	๐.๕๖	มาก
๒. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่	๔.๓๘	๐.๕๖	มาก
๓. สิ่งสนับสนุนในการดำเนินงาน	๓.๙๗	๑.๒๑	มาก
๔. ภาพรวมของการดำเนินงาน	๔.๓๔	๐.๗๒	มาก
ภาพรวมทั้งหมด	๔.๒๗	๐.๘๘	มาก

๗. การประเมินความพึงพอใจต่อการนิเทศ/ติดตาม/ประเมินมาตรฐาน

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก ดำเนินการประเมินความพึงพอใจต่อการนิเทศ/ติดตาม/ประเมินมาตรฐาน ผลประเมินความพึงพอใจปี ๒๕๖๔ พบว่า มีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำนวนทั้งสิ้น ๑๐ ราย โดยหน่วยงานที่ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจมากที่สุดคือ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุตรดิตถ์ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกประเด็น ค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ ข้อชื่นชมคือ ความเป็นกันเองของผู้นิเทศ

ตารางที่ ๑๐ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการนิเทศ/ติดตาม/ประเมินมาตรฐาน

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	การแปลผล
๑. การประสานงานของเจ้าหน้าที่	๕.๐๐	๐.๐๐	มากที่สุด
๒. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่	๕.๐๐	๐.๐๐	มากที่สุด
๓. สิ่งสนับสนุนในการดำเนินงาน	๕.๐๐	๐.๐๐	มากที่สุด
๔. ภาพรวมของการดำเนินงาน	๕.๐๐	๐.๐๐	มากที่สุด
ภาพรวมทั้งหมด	๕.๐๐	๐.๐๐	มากที่สุด

๘. การประเมินความพึงพอใจต่องานผู้รับบริการ/ประชาชน

กลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานและเครือข่าย ได้ดำเนินการรวบรวมและสรุปผลการวัดความพึงพอใจผู้รับบริการ/ประชาชน ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ต่องานบริการตรวจวินิจฉัย/มาลาเรียคลินิก และสำรวจลูกน้ำยุงลาย ศตม.๒.๑ - ๒.๓ กลุ่มเป้าหมายคือ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีประเด็นสำคัญ ดังนี้

๑) งานบริการสำรวจลูกน้ำยุงลาย

ผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย “ตรวจวินิจฉัย/รักษาโรคมาลาเรียของมาลาเรียคลินิก” ในภาพรวมทั้ง ๓ ศตม. จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๔๘๙ ราย ผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวมพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจคะแนนรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๔๙ (SD. = ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘ ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ประเด็นกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และประเด็นเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ (SD. = ๐.๕๖) รองลงมา คือ ประเด็นคุณภาพของการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ (SD. = ๐.๕๖) และประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ (SD. = ๐.๖๓) เมื่อพิจารณารายข้อย่อยพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อยและเป็นกันเอง ค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ (SD. = ๐.๕๒) รองลงมา คือ การให้บริการสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ (SD. = ๐.๕๖) และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความทันสมัยของอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๓๕ (SD. = ๐.๖๖)

ตารางที่ ๑๑ การประเมินความพึงพอใจงานบริการ “ตรวจวินิจฉัย/รักษาโรคของมาลาเรียคลินิก” รวม 3 ศตม.

ประเด็นการประเมิน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
๑. กระบวนการ/ ขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๕๔	๐.๕๖	มากที่สุด
๑) การให้บริการสะดวก รวดเร็ว	๔.๕๗	๐.๕๖	มากที่สุด
๒) การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา	๔.๕๒	๐.๕๖	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๕๔	๐.๕๔	มากที่สุด
๑) บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อยและเป็นกันเอง	๔.๖๐	๐.๕๒	มากที่สุด
๒) เอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	๔.๕๓	๐.๕๔	มากที่สุด
๓) ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๔๘	๐.๕๕	มาก
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๒	๐.๖๓	มาก
๑) ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการ	๔.๔๗	๐.๕๙	มาก
๒) ความเพียงพอของจุดให้บริการ	๔.๔๓	๐.๖๓	มาก
๓) ความทันสมัยของอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ	๔.๓๕	๐.๖๖	มาก
๔. คุณภาพของการให้บริการ	๔.๕๐	๐.๕๖	มากที่สุด
๑) ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๔.๕๒	๐.๕๕	มากที่สุด
๒) การให้บริการมีความถูกต้อง	๔.๕๒	๐.๕๕	มากที่สุด
๓) การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนดไว้	๔.๔๕	๐.๕๖	มาก
ภาพรวมทั้งหมด	๔.๔๙	๐.๕๗	มาก

ตารางที่ ๑๒ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจงานบริการ“ตรวจวินิจฉัย/รักษาโรคของมาลาเรียคลินิก” ราย ศตม.

ประเด็นการประเมิน	ศตม.๒.๑ n=๓๙	ศตม.๒.๒ n=๒๙	ศตม.๒.๓ n=๔๒๑
ค่าเฉลี่ยภาพรวมทั้งหมด	๔.๘๖	๔.๐๓	๔.๔๙
๑. กระบวนการ/ ขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๘๘	๔.๐๙	๔.๕๕
๑) การให้บริการสะดวกรวดเร็ว	๔.๘๘	๔.๑๐	๔.๕๘
๒) การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา	๔.๘๘	๔.๐๗	๔.๕๑
๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๘๔	๔.๐๓	๔.๕๕
๑) บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อยและเป็นกันเอง	๔.๘๓	๔.๐๗	๔.๖๑
๒) เอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	๔.๘๕	๔.๐๓	๔.๕๓
๓) ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๘๓	๔.๐๐	๔.๔๙
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๗	๓.๙๓	๔.๔๑
๑) ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการ	๔.๘๕	๓.๙๓	๔.๔๗
๒) ความเพียงพอของจุดให้บริการ	๔.๘๘	๓.๙๐	๔.๔๓
๓) ความทันสมัยของอุปกรณ์ต่างๆ ในการให้บริการ	๔.๘๘	๓.๙๗	๔.๓๓
๔. คุณภาพของการให้บริการ	๔.๘๖	๔.๐๘	๔.๔๙
๑) ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๔.๘๕	๔.๑๐	๔.๕๑
๒) การให้บริการมีความถูกต้อง	๔.๘๕	๔.๑๐	๔.๕๒
๓) การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนดไว้	๔.๘๘	๔.๐๓	๔.๔๔

๒) งานตรวจวินิจฉัย/รักษาโรคมมาลาเรียของมาลาเรียคลินิก

ผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภาพรวมทั้ง ๓ ศตม. สํารวจในกลุ่มประชาชนที่มารับบริการ“งานบริการสำรวจลูกน้ำยุงลาย” ในภาพรวมทั้ง ๓ ศตม. จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๒๑๔ ราย ผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจคะแนนรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ (SD. = ๐.๕๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘ ในส่วนของประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ประเด็นเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ (SD. = ๐.๕๓) รองลงมา คือประเด็นกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ (SD. = ๐.๕๘) พึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ (SD. = ๐.๕๕) เมื่อพิจารณารายข้อย่อยพบว่า หัวข้อที่มีความพึงพอใจอยู่มากที่สุด คือ การให้บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อยและเป็นกันเอง ค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ (SD. = ๐.๕๑) รองลงมา คือ เอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ (SD. = ๐.๕๔) พึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความเพียงพอของจุดให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ (SD. = ๐.๕๕)

ตารางที่ ๑๓ การประเมินความพึงพอใจงานบริการ“ตรวจวินิจฉัย/รักษาโรคของมาลาเรียคลินิก” รวม 3 ศตม.

ประเด็นการประเมิน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. กระบวนการ/ ขั้นตอนในการให้บริการ	4.61	0.58	มากที่สุด
1) การให้บริการสะดวกรวดเร็ว	4.61	0.60	มากที่สุด
2) การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา	4.62	0.56	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.63	0.53	มากที่สุด
1) บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อยและเป็นกันเอง	4.65	0.51	มากที่สุด
2) เอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.63	0.54	มากที่สุด
3) ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.60	0.54	มากที่สุด
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.55	0.55	มากที่สุด
1) ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการ	4.55	0.57	มากที่สุด
2) ความเพียงพอของจุดให้บริการ	4.52	0.55	มากที่สุด

3) ความทันสมัยของอุปกรณ์ต่างๆ ในการให้บริการ	4.59	0.54	มากที่สุด
4. คุณภาพของการให้บริการ	4.57	0.55	มากที่สุด
1) ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	4.57	0.52	มากที่สุด
2) การให้บริการมีความถูกต้อง	4.57	0.52	มากที่สุด
3) การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนดไว้	4.57	0.52	มากที่สุด
ภาพรวมทั้งหมด	4.59	0.55	มากที่สุด

ตารางที่ ๑๔ การประเมินความพึงพอใจงานบริการ“ตรวจวินิจฉัย/รักษาโรคของมาลาเรียคลินิก” ราชศตม.

ประเด็นการประเมิน	ศตม.๒.๑ n=๑๑๔	ศตม.๒.๒ n=๓๐	ศตม.๒.๓ n=๗๐
ค่าเฉลี่ยภาพรวมทั้งหมด	๔.๕๒	๔.๗๒	๔.๘๑
๑. กระบวนการ/ ขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๓๘	๔.๗๐	๔.๙๖
๑) การให้บริการสะดวกรวดเร็ว	๔.๓๕	๔.๗๗	๔.๙๗
๒) การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา	๔.๕๐	๔.๖๓	๔.๙๖
๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๕๗	๔.๗๙	๔.๘๒
๑) บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อยและเป็นกันเอง	๔.๕๑	๔.๘๐	๔.๘๓
๒) เอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	๔.๕๖	๔.๘๐	๔.๘๓
๓) ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๕๔	๔.๗๗	๔.๘๐
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๐	๔.๖๙	๔.๗๔
๑) ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการ	๔.๓๙	๔.๗๐	๔.๗๓
๒) ความเพียงพอของจุดให้บริการ	๔.๓๙	๔.๖๓	๔.๗๐
๓) ความทันสมัยของอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ	๔.๕๒	๔.๗๓	๔.๘๐
๔. คุณภาพของการให้บริการ	๔.๕๒	๔.๖๙	๔.๗๖
๑) ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๔.๕๒	๔.๗๓	๔.๗๔
๒) การให้บริการมีความถูกต้อง	๔.๕๐	๔.๗๐	๔.๗๙
๓) การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนดไว้	๔.๕๔	๔.๖๓	๔.๗๔

ข้อเสนอแนะ

๑. ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการให้มีความสวยงาม และเพิ่มจำนวนที่นั่งให้เพียงพอต่อผู้รับบริการ
๒. ควรมีเครื่องมือที่ทันสมัยในการใช้งาน

สรุปผลประเมิน

ผลการสำรวจความพึงพอใจตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน SOP การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ (ฉบับที่ ๗) หน่วยงานสามารถรายงานผลการประเมินความพึงพอใจได้จำนวน ๘ ประเด็น ดังนี้

- ๑) การประเมินความพึงพอใจต่อรายงานเฝ้าระวัง ป้องกันโรคและภัยสุขภาพ (วารสารประจำเดือน) ค่าเฉลี่ย ๔.๐๖ (S.D. ๐.๙๘) ระดับความพึงพอใจมาก
- ๒) การประเมินความพึงพอใจการจัดทำผลิตภัณฑ์ตามมาตรฐานและนำไปใช้ประโยชน์ ค่าเฉลี่ย ๓.๘๗ (S.D. ๐.๗๙) ระดับความพึงพอใจมาก
- ๓) การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดอบรม/ประชุม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน เครือข่ายของสคร.๒ ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ (S.D. ๐.๖๑) ระดับความพึงพอใจมาก และภายในสคร.๒ ค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ (S.D. ๐.๖๙) ระดับความพึงพอใจมาก
- ๔) การประเมินความพึงพอใจต่อการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ (S.D. ๐.๖๐) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ๕) การประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานสอบสวนการระบาดวิทยา ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ (S.D. ๐.๕๘) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๖) การประเมินความพึงพอใจต่อการสนับสนุนเอกสารวิชาการ/คู่มือ/สื่อ/สิ่งสนับสนุน ค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ (S.D. ๐.๘๘) ระดับความพึงพอใจมาก

๗) การประเมินความพึงพอใจต่อการนิเทศ/ติดตาม/ประเมินมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๘) การประเมินความพึงพอใจต่องานผู้รับบริการ/ประชาชน ค่าเฉลี่ย ๔.๔๙ (S.D. ๐.๕๗) ระดับความพึงพอใจมาก

ส่วนรายงานผลการประเมินความพึงพอใจที่ไม่ได้ประเมินเนื่องจากการไม่มีการจัดอบรม จำนวน ๑ ประเด็น คือ การประเมินความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมภายในองค์กร
