บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานฯ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ พิษณุโลก โทร. ๐ ๕๕๒๑ ๔๖๑๕ ต่อ ๑๒๖

ที่ สธ ๐๔๑๙.๕/๑๓ **วันที่** ๑๘ มกราคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอส่งสรุปผลรายงานประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒ จังหวัดพิษณุโลก

ด้วยกลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานและเครือข่าย รับผิดชอบจัดเก็บข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามข้อกำหนดของมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) เรื่องการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ฉบับที่ ๖ กลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานและเครือข่ายขอส่งสรุปผลการประเมินความพึงพอใจรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ โดยมีประเด็นสำคัญ ดังนี้

หน่วยงานสามารถรายงานผลการประเมินความพึงพอใจได้ ๘ ประเด็น คือ ๑)เฝ้าระวังทางระบาดวิทยา (รายเดือน) ค่าเฉลี่ย ๔.๑๖ ๒)วิจัย/ผลิตภัณฑ์วิชาการ/วารสาร ค่าเฉลี่ย ๓.๓๔ ๓)จัดอบรม/ประชุม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน ค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ ๔)รณรงค์ประชาสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ ๕)สนับสนุน/เฝ้าระวัง/สอบสวนโรค ค่าเฉลี่ย ๔.๗๕ ๖)สนับสนุนเอกสารวิชาการ/คู่มือ/สื่อ/สิ่งสนับสนุน ค่าเฉลี่ย ๔.๓๘ ๗)นิเทศ/ติดตาม/ประเมินมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ ๘)ผู้รับบริการ/ประชาชน ค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด ทั้งนี้ช่วงสถานการณ์โรคโคโรนาไวรัส ๒๐๑๙ ทำให้กิจกรรมบางกิจกรรมถูกยกเลิก

ข้อเสนอ

๑) ผู้รับผิดชอบโครงการจัดอบรม/ประชุม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน ควรปรับกระบวนการเรื่องการบริการอื่นๆ ของเจ้าหน้าที่และปรับหลักสูตรให้มีความเหมาะสมกับระยะเวลาการจัดอบรม

๒) ควรมีการปรับปรุงแบบสอบถามให้กระชับมากขึ้น ข้อคำถามเข้าใจไม่ซับซ้อน

๓) กลุ่มยุทธศาสตร์ฯ ควรติดตามกำกับการประเมินพึงพอใจที่มีภายในหน่วยงานให้มีความครบถ้วนทุกโครงการ/กิจกรรม และมีการสื่อสารให้ผู้รับผิดชอบมีความเข้าใจแบบประเมินความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ตามมาตรฐานการปฏิบัติงานฉบับที่เป็นปัจจุบัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาเห็นชอบแจ้งเวียนกลุ่ม/ศูนย์ ต่อไป

(นางสาววรางอังคณา เหมือนแก้ว)
นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ
๑๙ ม.ค. ๖๔

(นายศรายุธ อุตตมางคพงศ์)
ผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒
จังหวัดพิษณุโลก

การประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ตามมาตรฐาน SOP ประจำปีงบประมาณ 2563
สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 2 จังหวัดพิษณุโลก
****

บทสรุปผู้บริหาร

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 2 จังหวัดพิษณุโลก กำหนดให้ทุกหน่วยงานภายใต้สังกัดดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ฉบับที่ 6 (ลงวันที่ 22 พฤศจิกายน 2561) โดยจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจตามประเด็นที่เป็นภารกิจหลักและสนับสนุนของหน่วยงาน โดยกลุ่ม/ศูนย์ จะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับบริการของหน่วยงานตามแบบฟอร์มที่กำหนด และจัดส่งสรุปผลการประเมินความพึงพอใจตามประเด็นที่กลุ่ม/ศูนย์ ให้บริการ ในรอบ 6 เดือนแรกเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2562 – 15 มีนาคม 2563 จัดส่งให้กลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานและเครือข่าย รวบรวมและนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เป็นภาพรวมของหน่วยงาน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับผลการสำรวจความพึงพอใจ ปีงบประมาณ 2563 รอบ 12 เดือน พบว่า หน่วยงานสามารถรายงานผลการประเมินความพึงพอใจได้ 8 ประเด็น คือ 1) เฝ้าระวังทางระบาดวิทยา (รายเดือน) 2) วิจัย/ผลิตภัณฑ์วิชาการ/วารสาร 3) จัดอบรม/ประชุม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน 4) รณรงค์ประชาสัมพันธ์ 5) สนับสนุน/เฝ้าระวัง/สอบสวนโรค 6) สนับสนุนเอกสารวิชาการ/คู่มือ/สื่อ/สิ่งสนับสนุน 7) นิเทศ/ติดตาม/ประเมินมาตรฐาน 8) ผู้รับบริการ/ประชาชน และเนื่องจากอยู่ในช่วงปรับแบบประเมินความพึงพอใจทำให้มีการเก็บรวมรวมข้อมูลล่าช้า ทั้งช่วงสถานการณ์โรคโคโรนาไวรัส 2019 ทำให้กิจกรรมและโครงการบางโครงการไม่ได้จัด

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในประเด็นการจัดอบรม/ประชุม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน ปีงบประมาณ 2563 มีจำนวนทั้งสิ้น 25 โครงการ แบ่งเป็นรอบ 6 เดือนแรกและ6เดือนหลัง (รอบ 12 เดือน) เก็บรวบรวมและนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เป็นภาพรวมของหน่วยงาน ได้ 17 โครงการ ยกเลิกการจัดกิจกรรม 1 โครงการ (เนื่องจากสถานการณ์COVID-2019) ทั้งนี้พบว่าผู้รับผิดชอบโครงการมีการใช้แบบฟอร์มประเมินพึงพอใจตามมาตรฐาน SOP ตามแบบฟอร์มเดิม จำนวน 6 โครงการ และแบบฟอร์มใหม่ จำนวน 9 โครงการ การประเมินพึงพอใจแบ่งผู้รับบริการเป็น 2 กลุ่มผู้รับบริการ คือ 1) ผู้รับบริการเครือข่ายภายนอก 2) บุคลากรภายในหน่วยงาน โดยพบว่าภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.33 – 4.48) สิ่งที่หน่วยงานดำเนินการได้ดีและเป็นจุดแข็งของหน่วยงาน คือ การบรรยายของวิทยากรวิทยากรที่มาบรรยายในหลักสูตร และสิ่งที่หน่วยงานควรนำมาปรับปรุงแม้ว่าผลการประเมินพึงพอใจจะอยู่ในระดับมากแล้วก็ตาม คือ การบริการอื่นๆ ซึ่งเป็นกระบวนการจัดเตรียมงานโดยมีทั้งเรื่องของโสตทัศนูปกรณ์ และสถานที่จัดฝึกอบรม และปรับหลักสูตรให้มีความเหมาะสมกับระยะเวลาการจัดอบรม สำหรับอีกประเด็น คือ การจัดรณรงค์ประชาสัมพันธ์ เก็บรวบรวมข้อมูลได้ 4 กิจกรรม โดยพบว่าภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) โดยด้านที่ผู้รับบริการ(ประชาชน) พึงพอใจมากที่สุดคือ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ความเหมาะสมของการจัดสถานที่รณรงค์ โต๊ะเก้าอี้ ป้ายประชาสัมพันธ์ โดยสิ่งที่หน่วยงานควรนำไปปรับปรุงกระบวนการ คือ การดำเนินงานของผู้จัดรณรงค์ เช่น ควบคุมเวลาระหว่างการจัดรณรงค์ให้เป็นไปตามกำหนดการ และก่อนจัดกิจกรรมเจ้าหน้าควรมีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้า

การรวบรวมการประเมินพึงพอใจตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน พบว่า จะดำเนินการติดตามการประเมินความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ของกลุ่ม/ศูนย์ ให้มีความครบถ้วน และตรงรอบเวลา ซึ่งจะทำให้ข้อมูลที่นำมารวบรวมวิเคราะห์ภาพรวมของหน่วยงานสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการบริการได้อย่างแท้จริง และยังพบว่ามีการใช้แบบประเมินความพึงพอใจแบบฟอร์มเก่าใหม่ปนกันทำให้ไม่สามารถอธิบายภาพรวมได้ชัดเจน ทั้งนี้ควรมีการสื่อสารให้ผู้รับผิดชอบโครงการใช้แบบประเมินความพึงพอใจที่เป็นแบบฟอร์มปัจจุบัน

ความสำคัญ

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 2 จังหวัดพิษณุโลก กำหนดให้ทุกหน่วยงานภายใต้สังกัดดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการสนับสนุนหรือการปฏิบัติงานของหน่วยงานจำนวน 9 ประเด็น โดยมีประเด็นการให้บริการที่มี SOP เฉพาะเรื่องของหน่วยงานควบคุมกำกับจำนวน 6 ประเด็น และประเด็นการให้บริการที่ไม่มี SOP ของหน่วยงานควบคุมกำกับ จำนวน 3 ประเด็น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินและวัดความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน และนำผลที่ได้จากการรวบรวมมากำหนดแนวทางการให้บริการ หรือนำมาปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขต

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

1.1 ประเด็นการให้บริการที่*มี SOP* เฉพาะเรื่องของหน่วยงานควบคุมกำกับ ประกอบด้วย

1.1.1 การประเมินความพึงพอใจต่อรายงานเฝ้าระวังทางระบาดวิทยา (รายเดือน)

1.1.2 การประเมินความพึงพอใจต่อผลงานวิจัย/ผลิตภัณฑ์วิชาการ/วารสาร

1.1.3 การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดอบรม/ประชุม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน

1.1.4 การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดรณรงค์ประชาสัมพันธ์

1.1.5 การประเมินความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมภายในองค์กร

1.1.6 การประเมินความพึงพอใจต่อการสนับสนุน/เฝ้าระวัง/สอบสวนโรค

1.2 ประเด็นการให้บริการที่*ไม่มี SOP* เฉพาะเรื่องของหน่วยงานควบคุมกำกับ ประกอบด้วย

1.2.1 การประเมินความพึงพอใจตอการสนับสนุนเอกสารวิชาการ/คู่มือ/สื่อ/สิ่งสนับสนุน

1.2.2 การประเมินความพึงพอใจต่อการนิเทศ/การติดตาม/การประเมินมาตรฐาน

1.2.3 การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ/ประชาชน

วิธีดำเนินการ

1. รูปแบบที่ใช้ในการสรุปความพึงพอใจผู้รับบริการ

เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา เก็บรวบรวมข้อมูล โดยให้ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามที่สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 2 จังหวัดพิษณุโลก กำหนดและสร้างขึ้น นำไปวิเคราะห์ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจเป็นภาพรวมของหน่วยงาน

2. ประชากร

ผู้รับบริการจากสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 2 จังหวัดพิษณุโลก ได้แก่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สื่อมวลชน สถานศึกษา ภาคประชาชน บุคลากรภายในหน่วยงาน หรือหน่วยงานอื่นๆที่รับการสนับสนุนหรือการปฏิบัติงานจากสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 2 จังหวัดพิษณุโลก

3. เครื่องมือที่ใช้

1. แบบประเมินพึงพอใจตามประเด็นการให้บริการที่มี SOP เฉพาะเรื่องของหน่วยงานควบคุมกำกับ (ใช้แบบประเมินแนบท้าย มาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ฉบับที่ 6) ประกอบด้วย

1.1 แบบประเมินความพึงพอใจจัดทำรายงานเฝ้าระวังทางระบาดวิทยา (รายเดือน)

1.2 แบบประเมินความพึงพอใจตามมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดทำผลิตภัณฑ์

1.3 แบบประเมินความพึงพอใจตามมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดฝึกอบรม

1.4 แบบประเมินความพึงพอใจตามมาตรฐานการปฏิบัติงานการรณรงค์

1.5 การประเมินความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมภายในองค์กร

1.6 การประเมินความพึงพอใจต่อการสนับสนุน/เฝ้าระวัง/สอบสวนโรค

2. แบบประเมินพึงพอใจประเด็นการให้บริการที่ไม่มี SOP เฉพาะเรื่องของหน่วยงานควบคุมกำกับ ประกอบด้วย

2.1 แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการการสนับสนุนเอกสารวิชาการ/คู่มือ/สื่อ/สิ่งสนับสนุนของหน่วยงานของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 2 พิษณุโลก

2.2 แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการการนิเทศ/การติดตาม/การประเมินมาตรฐานของหน่วยงานของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 2 พิษณุโลก

2.3 แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ/ประชาชน

3. แบบประเมินความพึงพอใจเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

การแปลความหมายคะแนนค่าเฉลี่ย แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน 4.50 – 5.00 ความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด

คะแนน 3.50 – 4.49 ความพึงพอใจอยู่ระดับมาก

คะแนน 2.50 –3.49 ความพึงพอใจอยู่ระดับปานกลาง

คะแนน 1.50 – 2.49 ความพึงพอใจอยู่ระดับน้อย

คะแนน 1.00 – 1.49 ความพึงพอใจอยู่ระดับน้อยที่สุด

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

กลุ่ม/ ศูนย์ ดำเนินการเก็บข้อมูลการประเมินความพึงพอใจตามแบบฟอร์มที่กำหนดและจัดส่งสรุปผลการประเมินความพึงพอใจให้กลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานและเครือข่าย โดยแบ่งเป็น 2 รอบ รอบที่ 1 เก็บข้อมูลระหว่าง วันที่ 1 ตุลาคม 2562 – 15 มีนาคม 2563 และรอบที่ 2 วันที่ 1 เมษายน - 15 กันยายน 2563 ส่งให้กลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานและเครือข่าย จัดทำสรุปและรายงานในภาพรวมของหน่วยงานปีละ 2 ครั้ง

5. การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการประเมินความพึงพอใจ

การเก็บรวมรวมข้อมูลการประเมินความพึงพอใจในรอบ 12 เดือน ของปีงบประมาณ 2563 พบว่าหน่วยงานสามารถประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการได้ 8 ประเด็น คือ 1)เฝ้าระวังทางระบาดวิทยา (รายเดือน) 2)วิจัย/ผลิตภัณฑ์วิชาการ/วารสาร 3)จัดอบรม/ประชุม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน 4)รณรงค์ประชาสัมพันธ์ 5)สนับสนุน/เฝ้าระวัง/สอบสวนโรค 6)สนับสนุนเอกสารวิชาการ/คู่มือ/สื่อ/สิ่งสนับสนุน 7)นิเทศ/ติดตาม/ประเมินมาตรฐาน 8) ผู้รับบริการ/ประชาชน ประเด็นที่มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุดคือ การจัดกิจกรรมรณรงค์ประชาสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย 4.21 (S.D. 0.67)

ตารางที่ 1 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ รอบ 12 เดือน

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	จำนวนโครงการ (n)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	การแปลผลระดับความพึงพอใจ
1. การจัดอบรม/ ประชุม/ สัมมนา/ ศึกษาดูงาน				
<u>หน่วยงานเครือข่ายต่างๆ</u>				
- SOP แบบฟอร์มเดิม	2	4.40	0.63	มาก
- SOP แบบฟอร์มใหม่	7	4.48	0.58	มาก
<u>ภายในองค์กร</u>				
- SOP แบบฟอร์มเดิม	4	4.45	0.60	มาก
- SOP แบบฟอร์มใหม่	4	4.33	0.68	มาก
2. การจัดรณรงค์ประชาสัมพันธ์	4	4.21	0.67	มาก

1. เฝ้าระวังทางระบาดวิทยา (รายเดือน)

การเฝ้าระวังทางระบาดวิทยารายเดือน โดยกลุ่มระบาดวิทยาฯ เป็นผู้รวบรวม พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ จำนวน 34 ราย ผลการประเมินความพึงพอใจพบว่า ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ คือ ขนาดตัวอักษรมีขนาดเล็กทำให้อ่านกับโทรศัพท์มือถือยาก ด้านจุดเด่น คือ เป็นสื่อที่ดี ขอให้พัฒนาต่อไป

ตารางที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจเฝ้าระวังทางระบาดวิทยา (รายเดือน)

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	การแปลผลระดับความพึงพอใจ
ขนาดรูปเล่ม/รูปแบบรายงาน	**4.20**	**0.88**	**มาก**
1. ขนาดรูปเล่มของรายงาน	4.27	0.88	มาก
2. ขนาดตัวอักษรอ่านง่าย	4.06	0.90	มาก
3. การออกแบบ จัดวางเนื้อหา/ภาพ	4.27	0.88	มาก
เนื้อหา	**4.14**	**0.85**	**มาก**
1. ความครอบคลุมของเนื้อหา	4.15	0.87	มาก
2. การจัดหมวดหมู่และเนื้อหา	4.15	0.87	มาก
3. ความถูกต้องของเนื้อหา	4.12	0.86	มาก
4. ความน่าสนใจ	4.12	0.86	มาก
5. การเรียงลำดับเนื้อหา	4.15	0.87	มาก
การเผยแพร่	**4.11**	**0.90**	**มาก**
1. ความทันเวลา	4.03	0.92	มาก
2. ความเหมาะสมของช่องทางที่ใช้เผยแพร่	4.18	0.88	มาก
การนำไปใช้ประโยชน์	4.24	0.90	มาก
ภาพรวมทั้งฉบับ	4.18	0.88	มาก
รวม	**4.16**	**0.87**	**มาก**

2. วิจัย/ผลิตภัณฑ์วิชาการ/วารสาร

กลุ่มพัฒนานวัตกรรมและวิจัย สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 2 จังหวัดพิษณุโลก จัดทำนวัตกรรมต้นแบบ I Am Saraban เป็นนวัตกรรมที่ใช้ในการจัดการกับเอกสารราชการ มีผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจจำนวน 98 คน จาก 10 กลุ่มงานภายในสคร. 2 ค่าเฉลี่ย 3.34 ภาพรวมความพึงพอใจระดับมาก

3. จัดอบรม/ประชุม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน

3.1 กลุ่มผู้รับบริการหน่วยงานเครือข่ายต่างๆ

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 2 จังหวัดพิษณุโลก ดำเนินการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ ฝึกอบรม สัมมนา ศึกษาดูงานหน่วยงานเครือข่ายต่างๆ ปีงบประมาณ 2563 ในรอบ 12 เดือน จำนวนทั้งสิ้น 25 โครงการ รอบ 6 เดือนหลัง สามารถรวบรวมได้จำนวน 17 โครงการ มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 763 ราย จากผู้เข้าประชุมทั้งหมด 1,162 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.67 ผลการประเมินความพึงพอใจพบว่า มีการใช้แบบประเมินความพึงพอใจที่ไม่เป็นปัจจุบันซึ่งมีข้อคำถามที่ไม่ตรงกัน โดยผู้รับผิดชอบโครงการไปใช้แบบฟอร์มเดิมในการประเมินจำนวน 6 โครงการ และใช้แบบฟอร์มใหม่ในการประเมินจำนวน 11 โครงการ ดังต่อไปนี้

1.1.1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้แบบประเมินพึงพอใจแบบฟอร์มเดิม จำนวน 2 โครงการ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 165 ราย จากผู้เข้าประชุมทั้งหมด 237 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.62 โดยภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.46 (S.D. 0.59) โดยค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือประเด็นการบรรยายของวิทยากร ค่าเฉลี่ย 4.48 (S.D.=0.58) รองลงมา คือ ความเหมาะสมของการจัดประชุมฯ ค่าเฉลี่ย 4.29 (S.D. =0.71) น้อยที่สุด คือ การบริการอื่นๆ ค่าเฉลี่ย 4.20 (S.D. = 0.79) รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจการจัดอบรม/ ประชุม/ สัมมนา/ ศึกษาดูงาน เครือข่ายตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน *แบบฟอร์มเดิม*

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความเหมาะสมของการจัดประชุมฯ	**4.29**	**0.71**	**มาก**
1. เนื้อหาหลักสูตรมีประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้	4.39	0.62	มาก
2. ความรู้ที่ได้	4.49	0.64	มาก
3. เอกสารประกอบการฝึกอบรมฯมีเนื้อหาครบถ้วนชัดเจน	4.10	0.80	มาก
4. ระยะเวลาการฝึกอบรมมีความเหมาะสม	4.17	0.80	มาก
การบริการอื่นๆ	**4.20**	**0.79**	**มาก**
5. สถานที่จัดฝึกอบรม	4.08	0.79	มาก
6. โสตทัศนูปกรณ์	3.95	0.85	มาก
7. อาหาร/อาหารว่าง/เครื่องดื่ม	4.19	0.88	มาก
8. การบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน	4.42	0.67	มาก
9. การติดต่อประสานงาน	4.35	0.73	มาก
การบรรยายของวิทยากร	**4.48**	**0.58**	**มาก**
10. ความรู้ความสามารถของวิทยากร	4.54	0.58	มากที่สุด
11. การถ่ายทอด ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.37	0.65	มาก
12. การตอบข้อซักถาม ชัดเจน ตรงประเด็น	4.34	0.69	มาก
13. การยกตัวอย่างได้เหมาะสม	4.44	0.64	มาก
14. บุคลิกภาพและการแต่งกาย	4.38	0.66	มาก
15. เป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้	4.43	0.68	มาก
16. ระยะเวลาการบรรยายมีความเหมาะสม	4.57	0.52	มากที่สุด
ภาพรวม	**4.46**	**0.59**	**มาก**

1.1.2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้แบบประเมินพึงพอใจแบบฟอร์มใหม่ จำนวน 7 โครงการ ตอบแบบสอบถามจำนวน 241 ราย จากผู้เข้าร่วมประชุม 300 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.33 โดยภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.34 (S.D. 0.68) โดยค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ประเด็นการบรรยายของวิทยากร ค่าเฉลี่ย 4.47 (S.D. 0.70) รองลงมา คือ ความเหมาะสมของหลักสูตร ค่าเฉลี่ย 4.29 (S.D. 0.65) น้อยที่สุด คือ การบริการอื่นๆ ค่าเฉลี่ย 4.26 (S.D. 0.70) รายละเอียดตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจการจัดอบรม/ ประชุม/ สัมมนา/ ศึกษาดูงาน เครือข่ายตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน *แบบฟอร์มใหม่*

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	การแปลผลระดับความพึงพอใจ
ความเหมาะสมของหลักสูตร	**4.29**	**0.65**	**มาก**
1. เนื้อหาหลักสูตรมีประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้	4.40	0.62	มาก
2. เนื้อหาหลักสูตรมีความสอดคล้องกับความต้องการพัฒนา	4.37	0.62	มาก
3. ความรู้ที่ได้	4.33	0.58	มาก
4. เอกสารประกอบการฝึกอบรมฯมีเนื้อหาครบถ้วนชัดเจน	4.18	0.71	มาก
5. ระยะเวลาการฝึกอบรมมีความเหมาะสม	4.19	0.72	มาก
การบริการอื่นๆ	**4.26**	**0.70**	**มาก**
6. สถานที่จัดฝึกอบรม	4.28	0.69	มาก
7. โสตทัศนูปกรณ์	4.19	0.71	มาก
8. อาหาร/อาหารว่าง/เครื่องดื่ม	4.16	0.78	มาก
9. การบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน	4.36	0.63	มาก
10. การติดต่อประสานงาน	4.31	0.67	มาก
การบรรยายของวิทยากร	**4.47**	**0.70**	**มาก**
11. ความรู้ความสามารถของวิทยากร	4.51	0.68	มากที่สุด
12. การถ่ายทอด ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.48	0.68	มาก
13. การตอบข้อซักถาม ชัดเจน ตรงประเด็น	4.47	0.69	มาก
14. การยกตัวอย่างได้เหมาะสม	4.46	0.70	มาก
15. บุคลิกภาพและการแต่งกาย	4.49	0.69	มาก
16. เป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้	4.50	0.69	มากที่สุด
17. ระยะเวลาการบรรยายมีความเหมาะสม	4.39	0.74	มาก
ภาพรวม	**4.34**	**0.68**	**มาก**

สิ่งที่ไม่พึงพอใจของผู้ประเมิน

ควรเพิ่มระยะเวลาของการอบรมมากกว่า 1 วัน

ข้อเสนอแนะ

ด้านหลักสูตร :

1. ควรเพิ่มระยะเวลาการอบรม
2. เนื้อหาการบรรยายของการจัดอบรม/ประชุม สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง
3. ควรเพิ่มกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง และเพิ่มจำนวนเข้าร่วมได้มากกว่า 1 คน

1.2 กลุ่มผู้รับบริการภายในสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 2

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 2 จังหวัดพิษณุโลก ดำเนินการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ ฝึกอบรม สัมมนา ศึกษาดูงานสำหรับกลุ่มผู้รับบริการภายในหน่วยงาน ในรอบ 12 เดือน จำนวนทั้งสิ้น 8 โครงการ มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 357 ราย จากผู้เข้าร่วมประชุมทั้งหมด 595 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.02 ผลการประเมินความพึงพอใจพบว่าผู้รับผิดชอบโครงการยังมีการใช้แบบประเมินความพึงพอใจแบบฟอร์มเดิมจำนวน 4 โครงการ และแบบฟอร์มใหม่จำนวน 4 โครงการ ดังต่อไปนี้

1.2.1 ผลจากการรวบรวมการจัดประชุม/อบรม แบบฟอร์มเดิม จำนวน 4 โครงการ มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 119 ราย จากผู้เข้าประชุมทั้งหมด 150 ราย คิดเป็นร้อยละ 79.33 ผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 4.22 (S.D. 0.76) เมื่อพิจารณาตามประเด็นการประเมิน พบว่าด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การบรรยายของวิทยากร ค่าเฉลี่ย 4.50 (S.D. 0.56) รองลงมา คือ ความเหมาะสมของการประชุมฯ 4.15 (S.D.=0.82) หัวข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การบริการอื่นๆ ค่าเฉลี่ย 4.01 (S.D.=0.95) รายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจการจัดอบรม/ ประชุม/ สัมมนา/ ศึกษาดูงาน บุคลากรของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่2 *แบบฟอร์มเก่า*

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	การแปลผลระดับความพึงพอใจ
ความเหมาะสมของการประชุมฯ	**4.15**	**0.82**	**มาก**
1. เนื้อหาหลักสูตรมีประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้	4.34	0.73	มาก
2. ความรู้ที่ได้	4.24	0.71	มาก
3. เอกสารประกอบการฝึกอบรมฯ มีเนื้อหาครบถ้วนชัดเจน	3.97	0.96	มาก
4. ระยะเวลาการฝึกอบรมมีความเหมาะสม	4.03	0.88	มาก
การบริการอื่นๆ	**4.01**	**0.95**	**มาก**
5. สถานที่จัดฝึกอบรม	3.97	0.97	มาก
6. โสตทัศนูปกรณ์	3.85	1.04	มาก
7. อาหาร/อาหารว่าง/เครื่องดื่ม	3.92	1.07	มาก
8. การบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน	4.24	0.80	มาก
9. การติดต่อประสานงาน	4.08	0.87	มาก
การบรรยายของวิทยากร	**4.50**	**0.56**	**มากที่สุด**
13. ความรู้ความสามารถของวิทยากร	4.43	0.53	มาก
14. การถ่ายทอด ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.43	0.56	มาก
15. การตอบข้อซักถาม ชัดเจน ตรงประเด็น	4.43	0.56	มาก
16. การยกตัวอย่างได้เหมาะสม	4.43	0.56	มาก
17. บุคลิกภาพและการแต่งกาย	4.36	0.55	มาก
18. เป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้	4.29	0.56	มาก
19. ระยะเวลาการบรรยายมีความเหมาะสม	4.29	0.58	มาก
ภาพรวม	**4.22**	**0.76**	**มาก**

1.2.2 ผลจากการรวบรวมการจัดประชุม/ อบรม/ ศึกษาดูงานกลุ่มผู้รับบริการภายในหน่วยงาน แบบฟอร์มใหม่ จำนวน 4 โครงการ มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 238 ราย จากผู้เข้าประชุมทั้งหมด 445 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.49 ผลการประเมินความพึงพอใจ พบว่า ภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.26 (S.D. 0.70) เมื่อพิจารณาตามประเด็นการประเมิน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การบรรยายของวิทยากร

ค่าเฉลี่ย 4.32 (S.D. 0.68) รองลงมา คือ ความเหมาะสมของการประชุมฯ 4.24 (S.D. 0.68) หัวข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การบริการอื่นๆ ค่าเฉลี่ย 4.22 (S.D.=0.73) รายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจการจัดอบรม/ ประชุม/ สัมมนา/ ศึกษาดูงาน บุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่2 *แบบฟอร์มใหม่*

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	การแปลผลระดับความพึงพอใจ
ความเหมาะสมของการประชุมฯ	**4.24**	**0.68**	**มาก**
1.หลักสูตรมีประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้	4.33	0.66	มาก
2.เนื้อหาหลักสูตรมีความสอดคล้องกับความต้องการพัฒนา	4.30	0.66	มาก
3. ความรู้ที่ได้	4.28	0.62	มาก
4. เอกสารประกอบการฝึกอบรมฯ มีเนื้อหาครบถ้วนชัดเจน	4.13	0.70	มาก
5. ระยะเวลาการฝึกอบรมมีความเหมาะสม	4.17	0.74	มาก
การบริการอื่นๆ	**4.22**	**0.73**	**มาก**
5. สถานที่จัดฝึกอบรม	4.26	0.68	มาก
6. โสตทัศนูปกรณ์	4.18	0.71	มาก
7. อาหาร/อาหารว่าง/เครื่องดื่ม	4.10	0.84	มาก
8. การบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน	4.29	0.68	มาก
9. การติดต่อประสานงาน	4.27	0.73	มาก
การบรรยายของวิทยากร	**4.32**	**0.68**	**มาก**
13. ความรู้ความสามารถของวิทยากร	4.37	0.65	มากที่สุด
14. การถ่ายทอด ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.31	0.68	มาก
15. การตอบข้อซักถาม ชัดเจน ตรงประเด็น	4.30	0.67	มาก
16. การยกตัวอย่างได้เหมาะสม	4.30	0.67	มาก
17. บุคลิกภาพและการแต่งกาย	4.34	0.67	มาก
18. เป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้	4.33	0.67	มาก
19. ระยะเวลาการบรรยายมีความเหมาะสม	4.29	0.71	มาก
ภาพรวม	**4.26**	**0.70**	**มาก**

<u>สิ่งที่ไม่พึงพอใจของผู้ประเมิน</u>

1.ด้านสถานที่การจัดประชุม ควรเป็นสถานที่ในตัวเมือง เดินทางสะดวก

2. ตัวหนังสือในสไลด์ควรมีขนาดที่เหมาะสมในการอ่าน

4. การจัดรณรงค์ประชาสัมพันธ์

ผลจากการรวบรวมข้อมูลที่จัดรณรงค์ประชาสัมพันธ์ปีงบประมาณ 2563 ในรอบ 12 เดือน จำนวน 4 กิจกรรม มีประชาชนเข้าร่วมกิจกรรม จำนวนทั้งสิ้น 632 ราย ตอบแบบสอบถาม จำนวน 228 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.07 ทั้งนี้พบว่าภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.21 (S.D. = 0.68) มีผลการประเมินความพึงพอใจรายละเอียดดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจการจัดรณรงค์

กิจกรรมรณรงค์	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (ราย)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. กิจกรรมจัดรณรงค์ป้องกันโรคเรื้อน รพ.สต.บ้านกร่าง อ.เมือง จ.พิษณุโลก	39	4.10	0.56	มาก
2. กิจกรรมจัดรณรงค์ป้องกันโรคและภัยสุขภาพในกลุ่มเด็ก อ.ศรีสัชนาลัย จ.สุโขทัย	73	4.25	0.71	มาก
3. กิจกรรมจัดรณรงค์สื่อสารความเสี่ยงและพฤติกรรมป้องกันควบคุมโรคไข้เลือดออก อ.ศรีเทพ จ.เพชรบูรณ์	116	4.22	0.70	มาก
4. กิจกรรมรณรงค์สื่อสารความเสี่ยงและพฤติกรรมสุขภาพป้องกันควบคุมโรคโรคชิคุนกุนยาและวันไข้เลือดออกอาเซียน จังหวัดพิษณุโลก	72	4.18	0.64	มาก
รวม	**300**	**4.21**	**0.67**	**มาก**

เมื่อพิจารณาตามประเด็นการประเมิน พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด คือความคาดหวังด้านคุ้มค่ากับประโยชน์ที่จะได้รับจากการรณรงค์ ค่าเฉลี่ย 4.28 (S.D.= 0.66) รองลงมา คือ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ค่าเฉลี่ย 4.22 (S.D.= 0.68) ประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การดำเนินงานของผู้จัดรณรงค์ ค่าเฉลี่ย 4.16 (S.D. 0.66) รายละเอียดดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ผลการประเมินความพึงพอใจการจัดรณรงค์แยกตามประเด็น

กิจกรรมรณรงค์	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. การแนะนำ/ประชาสัมพันธ์การจัดรณรงค์	**4.21**	**0.67**	**ระดับมาก**
1.1 มีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าเพื่อเชิญชวน ท่านเข้าร่วมกิจกรรมรณรงค์	4.25	0.68	มาก
1.2 มีการชี้แจงรายละเอียด วัตถุประสงค์การจัดรณรงค์ให้ทราบ	4.22	0.68	มาก
1.3 มีการชี้แจงลำดับขั้นตอนการรณรงค์ให้ปฏิบัติตามได้สะดวก	4.16	0.70	มาก
2. ความรู้ ความเข้าใจของท่านที่ได้รับจากการรณรงค์	**4.20**	**0.67**	**ระดับมาก**
2.1 ได้รับความรู้และมีความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องที่จัดรณรงค์เพิ่มมากขึ้น	4.27	0.63	มาก
2.2 ได้เรียนรู้ รับทราบข้อมูลที่มันสมัยเกี่ยวกับเรื่องที่จัดรณรงค์เพิ่มมากขึ้น	4.21	0.66	มาก
2.3 สื่อประชาสัมพันธ์/เอกสาร มีความเหมาะสมเพียงพอ	4.12	0.71	มาก
3. การดำเนินงานของผู้จัดรณรงค์	**4.16**	**0.66**	**ระดับมาก**
3.1 มีการควบคุมเวลาระหว่างการจัดรณรงค์ให้เป็นไปตามกำหนดการ	4.16	0.68	มาก
3.2 ทีมงานจัดรณรงค์ช่วยบริการและอำนวยความสะดวกอย่างกระตือรือร้น	4.20	0.64	มาก
3.3 ความเหมาะสมของการจัดระยะ/เวลาที่ใช้แต่ละขั้นตอนในการรณรงค์ครั้งนี้	4.12	0.66	มาก
4. สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ	**4.22**	**0.68**	**มาก**
4.1 ความเหมาะสมของการจัดสถานที่รณรงค์ โต๊ะเก้าอี้ ป้ายประชาสัมพันธ์	4.24	0.67	มาก
4.2 เครื่องเสียงที่ใช้ประชาสัมพันธ์/ประกาศ ดังชัดเจน	4.21	0.69	มาก
5. ความคาดหวังด้านคุ้มค่ากับประโยชน์ที่จะได้รับจากการรณรงค์	4.28	0.66	มาก

5.1 สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในชีวิตประจำวันได้	4.33	0.63	มาก
5.2 ความเชื่อมั่นจากการรณรงค์ต่อผลประโยชน์ที่นำไปสู่การแก้ไขปัญหา	4.22	0.69	มาก
ภาพรวม	**4.21**	**0.67**	**ระดับมาก**

สิ่งที่ไม่พึงพอใจของผู้ประเมิน ไม่ระบุ

ข้อเสนอแนะ ไม่ระบุ

5. สนับสนุน/เฝ้าระวัง/สอบสวนโรค

โรคที่สอบสวนคือ โรคมาลาเรีย จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 คน ภาพรวมที่ 4.75 (S.D.=0.46) ประเด็นที่ผู้ประเมินความพึงพอใจมากที่สุดคือ การดำเนินงานของ สคร. เกี่ยวกับ กระบวนการ/ ขั้นตอนในการให้บริการสอบสวนโรค และเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรของ สคร. ที่ให้บริการสอบสวนโรค ค่าเฉลี่ย 4.83 (S.D.=0.41) ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด จุดเด่นของการให้บริการ ทีมสอบสวนโรคเข้าดำเนินการรวดเร็ว เป็นกันเอง สามารถตอบข้อซักถามได้กระจ่าง สิ่งที่คาดหวังจากสคร. การเทรนนิ่งให้กับทีมจังหวัดให้มีความเชี่ยวชาญสามารถสอบสวนหาสาเหตุและลำดับเหตุการณ์ได้อย่างถูกต้องและค้นหาผู้ป่วยเพิ่มเติมได้

ตารางที่ 8 ผลการประเมินความพึงพอใจการสนับสนุน/เฝ้าระวัง/สอบสวนโรค

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ท่านพึงพอใจในการดำเนินงานของ สคร. เกี่ยวกับ กระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการสอบสวนโรค	4.83	0.41	มากที่สุด
2. ท่านพึงพอใจเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรของ สคร. ที่ให้บริการสอบสวนโรค	4.83	0.41	มากที่สุด
3. ท่านพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกการสอบสวนโรค ของ สคร.	4.67	0.52	มากที่สุด
4. ท่านพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการสอบสวนโรคของ สคร.	4.67	0.52	มากที่สุด
ภาพรวม	**4.75**	**0.46**	**มากที่สุด**

จุดเด่นของการให้บริการ

ทีมสอบสวนโรคเข้าดำเนินการรวดเร็ว เป็นกันเอง สามารถตอบข้อซักถามได้กระจ่าง

สิ่งที่คาดหวังจากสคร.

การเทรนนิ่งให้กับทีมจังหวัดให้มีความเชี่ยวชาญสามารถสอบสวนหาสาเหตุและลำดับเหตุการณ์ได้อย่างถูกต้องและค้นหาผู้ป่วยเพิ่มเติมได้

6. สนับสนุนเอกสารวิชาการ/คู่มือ/สื่อ/สิ่งสนับสนุน

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 2 จังหวัดพิษณุโลก สนับสนุนเอกสารวิชาการ/คู่มือ/สื่อ/สิ่งสนับสนุนเครือข่ายฯ ผลประเมินความพึงพอใจปี2563 พบว่า สิ่งที่ผู้ประเมินความพึงพอใจมากที่สุด คือ สื่อ/คู่มือ/แนวทาง/วัสดุอุปกรณ์ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ค่าเฉลี่ย 4.63 (S.D.=0.50) สิ่งที่พึงพอใจน้อยสุดคือ สื่อ/คู่มือ/แนวทาง/วัสดุอุปกรณ์ เพียงพอกับความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.25 (S.D.=0.77) ความคิดเห็นจากเครือข่ายเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานต่อไป คือ 1) ต้องการวัสดุสื่อความรู้สำหรับประชาสัมพันธ์ที่มีรูปภาพและสีสันเข้าใจง่ายและดึงดูดความสนใจ 2) ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารทาง แอพพลิเคชั่นไลน์ (กลุ่มไลน์)

ตารางที่ 9 ผลการประเมินความพึงพอใจการสนับสนุนเอกสารวิชาการ/คู่มือ/สื่อ/สิ่งสนับสนุน

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	การแปลผล
1. สื่อ/คู่มือ/แนวทาง/วัสดุอุปกรณ์ สอดคล้องกับความต้องการ	4.44	0.63	มาก
2. สื่อ/คู่มือ/แนวทาง/วัสดุอุปกรณ์ เพียงพอกับความต้องการ	4.25	0.77	มาก
3. สื่อ/คู่มือ/แนวทาง/วัสดุอุปกรณ์ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.63	0.50	มากที่สุด
ภาพรวมทั้งหมด	**4.38**	**0.68**	**มาก**

สิ่งที่ไม่พึงพอใจของผู้ประเมิน

ไม่ระบุ

ข้อเสนอแนะ

1. ต้องการวัสดุสื่อความรู้สำหรับประชาสัมพันธ์ที่มีรูปภาพและสีสัน เข้าใจง่ายและดึงดูดความสนใจ
2. ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารทาง แอพพลิเคชั่นไลน์ (กลุ่มไลน์)

7. นิเทศ/ติดตาม/ประเมินมาตรฐาน

ตารางที่ 10 ผลการประเมินความพึงพอใจนิเทศ/ติดตาม/ประเมินมาตรฐาน

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	การแปลผล
1. ด้านบุคลากร	**4.78**	**0.48**	**มากที่สุด**
1.1 มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการสนับสนุนการดำเนินงาน	4.72	0.57	มากที่สุด
1.2 มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการสนับสนุนการดำเนินงาน	4.72	0.57	มากที่สุด
1.3 ให้บริการด้วยความสุภาพ	4.89	0.32	มากที่สุด
1.4 การแต่งกายสุภาพ/เหมาะสม	4.78	0.43	มากที่สุด
2. ด้านบริการ	**4.47**	**0.69**	**มาก**
2.1 ชี้แจง ถ่ายทอด นโยบาย กรอบแนวคิดการดำเนินงาน ให้สามารถเข้าใจได้อย่างชัดเจน	4.56	0.70	มากที่สุด
2.2 ให้ความรู้ที่สอดคล้องกับความต้องการ	4.39	0.78	มาก
2.3 ให้คำปรึกษาและนำได้อย่างถูกต้องและชัดเจน	4.61	0.50	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางและสื่อประชาสัมพันธ์ให้สามารถรับรู้	4.39	0.61	มาก
2.5 มีการประสานงาน แจ้งแผนล่วงหน้า	4.44	0.78	มาก
2.6 ใช้เวลาเหมาะสม	4.44	0.78	มาก
ภาพรวมทั้งหมด	**4.67**	**0.58**	**มากที่สุด**

ข้อเสนอแนะ

มอบกลุ่ม/ศูนย์ ปรับปรุงกระบวนการสนับสนุนเครือข่ายให้มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น เช่น ให้ความเป็นกันเอง และสนับสนุน สื่อความรู้ คู่มือ วัสดุ ตามความเหมาะสม

8. ผู้รับบริการ/ประชาชน

ตารางที่ 11 ผลประเมินความพึงพอใจงานบริการตรวจวินิจฉัย/รักษาโรคของมาลาเรียคลินิก

ประเด็นการประเมิน	ปี 2562	ปี 2563	แปลผล
1. กระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.47	4.49	มาก
2. เจ้าหน้าที่หรือบุคคลากรที่ให้บริการ	4.44	4.47	มาก
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.35	4.44	มาก
4. คุณภาพของการให้บริการ	4.46	4.49	มาก
รวม	**4.43**	**4.47**	**ระดับมาก**

1. ศตม.2.1 จังหวัดพิษณุโลก จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 94 คน
   จุดเด่นการให้บริการ :บริการดี สะดวก รวดเร็ว บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง
2. ศตม.2.2 จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 15 คน
   จุดเด่นการให้บริการ : -
3. ศตม.2.3 แม่สอด จังหวัดตาก จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 330 คน
   จุดเด่นการให้บริการ : บริการรวดเร็ว เป็นกันเอง

<u>สรุปผลประเมิน</u>

ผลการสำรวจความพึงพอใจตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน SOP การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ (ฉบับที่ 6) พบว่าหน่วยงานสามารถรายงานผลการประเมินความพึงพอใจได้ 8 ประเด็น คือ 1)เฝ้าระวังทางระบาดวิทยา (รายเดือน) ค่าเฉลี่ย 4.16 2)วิจัย/ผลิตภัณฑ์วิชาการ/วารสาร ค่าเฉลี่ย 3.34 3)จัดอบรม/ประชุม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน ค่าเฉลี่ย 4.42 4)รณรงค์ประชาสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย 4.21 5)สนับสนุน/เฝ้าระวัง/สอบสวนโรค ค่าเฉลี่ย 4.75 6)สนับสนุนเอกสารวิชาการ/คู่มือ/สื่อ/สิ่งสนับสนุน ค่าเฉลี่ย 4.38 7)นิเทศ/ติดตาม/ประเมินมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย 4.67 8)ผู้รับบริการ/ประชาชน ค่าเฉลี่ย 4.59 ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด ทั้งนี้ช่วงสถานการณ์โรคโคโรนาไวรัส 2019 ทำให้กิจกรรมบางกิจกรรมถูกยกเลิก

ข้อจำกัด

ผลจากการทบทวนรูปแบบการประเมินพึงพอใจของคณะกรรมการ PMQA หมวด 3 เห็นควรว่าในประเด็นต่างๆ ตามข้อกำหนดของมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ควรมีการปรับข้อคำถามและรูปแบบการประเมินให้มีความเหมาะสมกับปัจจุบัน และไม่เป็นภาระของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งภายในหน่วยงาน และเครือข่าย อีกทั้งผู้รับผิดชอบโครงการยังมีการใช้แบบสรุปผลประเมินความพึงพอใจแบบฟอร์มเก่าปะปนกับแบบประเมินแบบฟอร์มปัจจุบัน