

แบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อกระบวนการหลักของกรมอนามัย

จากการสำรวจและวิเคราะห์ผลการประเมินของผู้ให้ความร่วมมือตอบแบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อกระบวนการหลักของกรมอนามัย พบว่า กลุ่มเป้าหมายจำนวนทั้งสิ้น 370 คน ประกอบไปด้วยผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องที่ปฏิบัติงานหรือประสานงานกับกองแผนงาน จำนวนไม่น้อยกว่า 10 ท่าน/หน่วยงาน มีผู้ตอบแบบประเมินจำนวน 223 คน ใน 34 หน่วยงานจากทั้งหมด 37 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 60.27 ของผู้กลุ่มเป้าหมายทั้งหมด ซึ่งสรุปผลการตอบแบบประเมินได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

จากการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ร้อยละ 77.6 เป็นเพศหญิง ส่วนเพศชายมีร้อยละ 22.4 โดยอยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี มากที่สุด รองลงมาคือช่วงอายุ 41-50 ปี และน้อยที่สุดคือช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป (คิดเป็นร้อยละ 33.2, 25.8 และ 17.5 ตามลำดับ) ด้านประสบการณ์ทำงานของผู้ตอบแบบประเมินครึ่งหนึ่งมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 52.5) รองลงมา และน้อยที่สุดร้อยละ 21.5 มีประสบการณ์ทำงาน 1-3 ปี (สำหรับการตอบแบบประเมินพบว่ามากกว่าสองในสามตอบครบ 7 กระบวนการ รองลงมาร้อยละ 5.4 ตอบ 6 และ 2 กระบวนการ มีเพียงร้อยละ 1.3 ตอบ 3 กระบวนการ (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อกระบวนการหลักของกรมอนามัย

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	50	22.4
หญิง	173	77.6
รวม	223	100.0
อายุ		
ต่ำกว่า 31 ปี	74	33.2
31 – 40 ปี	57	25.5
41 – 50 ปี	53	23.8
51 ปีขึ้นไป	39	17.5
รวม	223	100.0
ประสบการณ์ทำงาน		
น้อยกว่า 4 ปี	48	21.5
4 – 10 ปี	58	26.0
มากกว่า 10 ปี	117	52.5
รวม	223	100.0

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนกระบวนการหลักที่ประเมิน		
7 กระบวนการ	174	78.0
6 กระบวนการ	12	5.4
5 กระบวนการ	6	2.7
4 กระบวนการ	3	1.3
3 กระบวนการ	7	3.2
2 กระบวนการ	12	5.4
1 กระบวนการ	9	4.0
รวม	223	100.0

ส่วนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจกระบวนการหลักของกรมอนามัย

จากการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมดของกระบวนการ ซึ่งกำหนดคะแนนสำหรับผู้ที่มีความพึงพอใจในกระบวนการหลักโดยกำหนดระดับคะแนนที่ร้อยละ 60 (รายละเอียดตามภาคผนวก) พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในกระบวนการหลักของกรมอนามัยในภาพรวมร้อยละ 81.2 ไม่พอใจร้อยละ 18.8 และเมื่อพิจารณาในกระบวนการหลักทั้ง 7 กระบวนการพบว่ากระบวนการที่มีความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ กระบวนการทบทวนเป้าหมายการให้บริการกรมอนามัย รองลงมาคือกระบวนการ จัดทำคำขอขบประมาณ และกระบวนการจัดทำและบริหารแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ (คิดเป็นร้อยละ 85.4 82.6 และ 80.4 ตามลำดับ) ส่วนกระบวนการที่ไม่พึงพอใจมากที่สุดได้แก่ กระบวนการจัดทำฐานข้อมูลและระบบเฝ้าระวัง กระบวนการบริหารครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ และกระบวนการกำกับ ติดตาม ประเมินผล (คิดเป็นร้อยละ 26.3 25.6 และ 23.8 ตามลำดับ) (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจกระบวนการหลักของกรมอนามัย

ความพึงพอใจกระบวนการหลัก	จำนวน	ร้อยละ
ภาพรวม		
พึงพอใจในกระบวนการหลัก	181	81.2
ไม่พึงพอใจในกระบวนการหลัก	42	18.8
รวม	223	100.0
กระบวนการทบทวนเป้าหมายการให้บริการกรมอนามัย		
พึงพอใจในกระบวนการ	169	85.4
ไม่พึงพอใจในกระบวนการ	29	14.6
รวม	198	100.0

ความพึงพอใจกระบวนการหลัก	จำนวน	ร้อยละ
กระบวนการจัดทำคำขอของงบประมาณ		
พึงพอใจในกระบวนการ	166	82.6
ไม่พึงพอใจในกระบวนการ	35	17.4
รวม	201	100.0
กระบวนการจัดทำและบริหารแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ		
พึงพอใจในกระบวนการ	164	80.4
ไม่พึงพอใจในกระบวนการ	40	19.6
รวม	204	100.0
กระบวนการการขับเคลื่อนนโยบายและยุทธศาสตร์		
พึงพอใจในกระบวนการ	158	80.2
ไม่พึงพอใจในกระบวนการ	39	19.8
รวม	197	100.0
กระบวนการกำกับ ติดตาม ประเมินผล		
พึงพอใจในกระบวนการ	157	76.2
ไม่พึงพอใจในกระบวนการ	49	23.8
รวม	206	100.0
กระบวนการบริหารครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์		
พึงพอใจในกระบวนการ	145	74.4
ไม่พึงพอใจในกระบวนการ	50	25.6
รวม	195	100.0
กระบวนการจัดทำฐานข้อมูลและระบบเฝ้าระวัง		
พึงพอใจในกระบวนการ	146	73.7
ไม่พึงพอใจในกระบวนการ	52	26.3
รวม	198	100.0

เมื่อพิจารณากระบวนการหลักในแต่ละด้าน ผลการสำรวจความพึงพอใจ มีดังนี้

กระบวนการทบทวนเป้าหมายการให้บริการกรมอนามัย

ผลการประเมินพบว่าผู้ตอบแบบประเมินพึงพอใจกับการให้บริการกระบวนการในภาพรวมอยู่ระดับพึงพอใจ เมื่อพิจารณารายหัวข้อพบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจทุกหัวข้อ โดยการรับฟัง เข้าใจ ในการบริการด้วยคุณภาพพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือค่าเป้าหมายการให้บริการกรมอนามัยมีความเหมาะสม/

สอดคล้องตามภารกิจกรมอนามัย และน้อยที่สุดคือทำให้ข้อมูล อธิบาย แนะนำของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ชัดเจน และเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย = 3.95, 3.87 และ 3.68 ตามลำดับ) (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของกระบวนการทบทวนเป้าหมายการให้บริการกรมอนามัย

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ
1.ขั้นตอน/แนวทางทบทวนเป้าหมายการให้บริการกรมอนามัย	3.85	.594	พึงพอใจ
2.ค่าเป้าหมายการให้บริการกรมอนามัยมีความเหมาะสม/สอดคล้องตามภารกิจกรมอนามัย	3.87	.612	พึงพอใจ
3.เป้าหมายการให้บริการกรมอนามัยสามารถแปลงสู่การปฏิบัติได้	3.79	.642	พึงพอใจ
4.ช่องทางและความรวดเร็วในการสื่อสาร	3.74	.780	พึงพอใจ
5.ความทันเวลาและความถูกต้อง ครบถ้วนในการดำเนินงาน	3.72	.669	พึงพอใจ
6.การให้ข้อมูล อธิบาย แนะนำของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.68	.752	พึงพอใจ
7.การรับฟัง เข้าใจ ในการบริการด้วยคุณภาพ	3.95	.635	พึงพอใจ
8.ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในภาพรวม	3.85	.858	พึงพอใจ
รวม	3.81		พึงพอใจ

ข้อเสนอแนะ

ผู้ตอบแบบประเมินให้ข้อเสนอแนะการให้บริการกระบวนการทบทวนเป้าหมายการให้บริการกรมอนามัย 3 อันดับแรกดังนี้ 1.ข้อมูลมีความชัดเจน ขั้นตอนการดำเนินงาน(flow chart) การกำหนดเวลา การส่งมอบสู่เครือข่าย ชัดเจน 2.การสื่อสารล่าช้าควรมีการสื่อสารหลายช่องทางให้รวดเร็วทันต่อเวลา 3.การตั้งค่าเป้าหมายสูงเกินไป และมีความหลากหลาย (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 จำนวนข้อเสนอแนะการให้บริการกระบวนการทบทวนเป้าหมายการให้บริการกรมอนามัย

อันดับ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน
1	ข้อมูลมีความชัดเจน ขั้นตอนการดำเนินงาน(flow chart) การกำหนดเวลา การส่งมอบสู่เครือข่ายชัดเจน	5
2	การสื่อสารล่าช้าควรมีการสื่อสารหลายช่องทางให้รวดเร็วทันต่อเวลา	4
3.	การตั้งค่าเป้าหมายสูงเกินไป และมีความหลากหลาย	2

อันดับ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน
4	การวางเป้าหมายต้องครอบคลุมปัญหาของพื้นที่	1
5	ควรมีการบริการแบบส่งทางออนไลน์	

กระบวนการจัดทำคำของบประมาณ

ผลการประเมินพบว่าผู้ตอบแบบประเมินพึงพอใจกับการให้บริการกระบวนการจัดทำคำของบประมาณในภาพรวมอยู่ระดับพึงพอใจ เมื่อพิจารณารายหัวข้อพบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจทุกหัวข้อ โดยการรับฟัง เข้าใจ ในการบริการด้วยความสุภาพพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในภาพรวม และน้อยที่สุดคือ การให้ข้อมูล อธิบาย แนะนำของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ชัดเจนและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย = 3.91, 3.86 และ 3.73 ตามลำดับ) (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของกระบวนการจัดทำคำของบประมาณ

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ
1.ขั้นตอน/แนวทางการจัดทำคำของบประมาณ การจัดทำคำของบลงทุน	3.79	.629	พึงพอใจ
2.ขั้นตอน/แนวทางการจัดทำคำของบประมาณ การจัดทำคำของบดำเนินงาน	3.77	.632	พึงพอใจ
3.การนำเทคโนโลยีในมาใช้ในการจัดทำและขับเคลื่อนการดำเนินงาน	3.81	.674	พึงพอใจ
4.ช่องทางและความรวดเร็วในการสื่อสาร	3.83	.715	พึงพอใจ
5.ความทันเวลาและความถูกต้อง ครบถ้วนในการดำเนินงาน	3.77	.671	พึงพอใจ
6.การให้ข้อมูล อธิบาย แนะนำของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.73	.621	พึงพอใจ
7.การรับฟัง เข้าใจ ในการบริการด้วยความสุภาพ	3.91	.657	พึงพอใจ
8.ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในภาพรวม	3.86	.625	พึงพอใจ
รวม	3.81		พึงพอใจ

ข้อเสนอแนะ

ผู้ตอบแบบประเมินให้ข้อเสนอแนะการให้บริการกระบวนการจัดทำคำของบประมาณ ดังนี้ 1.ควรใช้เทคโนโลยีในการทำงาน และเข้าถึงข้อมูลควรปรับปรุงให้สามารถเข้าถึงได้ง่าย 2.บุคลากร ผู้ประสานงานทำงานได้ดี สามารถให้คำปรึกษาได้ (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 จำนวนข้อเสนอแนะการให้บริการกระบวนการดำเนินงานจัดทำคำของบประมาณ

อันดับ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน
1	ควรใช้เทคโนโลยีในการทำงาน และเข้าถึงข้อมูลควรปรับปรุงให้สามารถเข้าถึงได้ง่าย	3
2	บุคลากร ผู้ประสานงานทำงานได้ดี สามารถให้คำปรึกษาได้	2

กระบวนการดำเนินงานจัดทำและบริหารแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ

ผลการประเมินพบว่าผู้ตอบแบบประเมินพึงพอใจกับการให้บริการกระบวนการดำเนินงานในภาพรวมอยู่ระดับพึงพอใจ เมื่อพิจารณารายหัวข้อพบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจทุกหัวข้อ โดยการรับฟัง เข้าใจ ในการบริการด้วยความสุภาพพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในภาพรวม และน้อยที่สุดคือ ขั้นตอน/แนวทางการบริหารแผนปฏิบัติการ (การปรับแผน) (ค่าเฉลี่ย = 3.89, 3.85 และ 3.69 ตามลำดับ) (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของกระบวนการดำเนินงานจัดทำและบริหารแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ
1.ขั้นตอน/แนวทางการจัดทำแผนปฏิบัติการ	3.81	.626	พึงพอใจ
2.ขั้นตอน/แนวทางการบริหารแผนปฏิบัติการ (การปรับแผน)	3.69	.664	พึงพอใจ
3.การใช้ระบบ DOC ในการจัดทำและบริหารแผนปฏิบัติการ	3.71	.710	พึงพอใจ
4.ช่องทางและความรวดเร็วในการสื่อสาร	3.78	.675	พึงพอใจ
5.ความทันเวลาและความถูกต้อง ครบถ้วนในการดำเนินงาน	3.71	.666	พึงพอใจ
6.การให้ข้อมูล อธิบาย แนะนำของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.79	.661	พึงพอใจ
7.การรับฟัง เข้าใจ ในการบริการด้วยความสุภาพ	3.89	.618	พึงพอใจ
8.ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในภาพรวม	3.85	.558	พึงพอใจ
รวม	3.78		พึงพอใจ

ข้อเสนอแนะ

ผู้ตอบแบบประเมินให้ข้อเสนอแนะการให้บริการกระบวนการดำเนินงานจัดทำและบริหารแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ ดังนี้ 1.การใช้ระบบDOC ควรมีปัญหาการดำเนินงาน 2.การจัดทำแผนปฏิบัติการควรให้ส่วนกลางและส่วนภูมิภาคร่วมกันจัดทำแผน (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 จำนวนข้อเสนอแนะการให้บริการกระบวนการดำเนินงานจัดทำและบริหารแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ

อันดับ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน
1	การใช้ระบบDOC ควรมีปัญหาการดำเนินงานดังนี้ 1.1 ขั้นตอนการบันทึกการจัดทำแผนงาน และผลการดำเนินงานมีการแยกหน้ามีปัญหาต่อการบันทึกข้อมูล 1.2 การป้อนข้อมูลละเอียดเกินไป 1.3 ไม่ควรปรับบ่อย 1.4 ควรทดลองใช้ 2 – 3 ปี 1.5 User Interface ของ DOC ไม่เป็นมิตรต่อผู้ใช้งานในการตัดสินใจ	5
2	การจัดทำแผนปฏิบัติการควรให้ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ร่วมกันจัดทำแผน	2
3.	การรายงานข้อมูลควรมีความชัดเจน	1
4	การกำหนดเวลาไม่ควรตรงกับช่วงที่ศูนย์อนามัยเร่งทำ กิจกรรม	1

กระบวนการงานการขับเคลื่อนนโยบายและยุทธศาสตร์

ผลการประเมินพบว่าผู้ตอบแบบประเมินพึงพอใจกับการให้บริการกระบวนการดำเนินงานในภาพรวมอยู่ระดับพึงพอใจ เมื่อพิจารณารายหัวข้อพบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจทุกหัวข้อ โดยการรับฟัง เข้าใจ ใน การบริการด้วยความสุภาพพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในภาพรวม และน้อยที่สุดคือ การให้ข้อมูล อธิบาย แนะนำของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ชัดเจนและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย = 3.85, 3.79 และ 3.69 ตามลำดับ) (ตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของกระบวนการงานการขับเคลื่อนนโยบายและยุทธศาสตร์

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ
1.ขั้นตอน/แนวทางการจัดทำและเสนอแผนยุทธศาสตร์	3.77	.592	พึงพอใจ
2.ช่องทางและความรวดเร็วในการสื่อสาร	3.78	.629	พึงพอใจ
3.ความทันเวลาและความถูกต้อง ครบถ้วนในการดำเนินงาน	3.72	.615	พึงพอใจ
4.การให้ข้อมูล อธิบาย แนะนำของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.69	.649	พึงพอใจ
5.การรับฟัง เข้าใจ ในการบริการด้วยความสุภาพ	3.85	.592	พึงพอใจ
6.ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในภาพรวม	3.79	.616	พึงพอใจ
รวม	3.77		พึงพอใจ

ข้อเสนอแนะ

ผู้ตอบแบบประเมินให้ข้อเสนอแนะการให้บริการกระบวนการงานการขับเคลื่อนนโยบายและยุทธศาสตร์ ดังนี้
 1.การถ่ายทอดสื่อสารมีความเข้าใจง่าย ชัดเจนและสื่อสารล่วงหน้า 2.การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ควรให้ทุกหน่วยงานของกรมอนามัยมีส่วนร่วม และรับฟังความคิดเห็น 3.ควรมีระบบรายงาน มีData center ที่ทุกหน่วยงานสามารถรายงานผ่านระบบส่วนกลางได้เลย (ตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 จำนวนข้อเสนอแนะการให้บริการกระบวนการงานการขับเคลื่อนนโยบายและยุทธศาสตร์

อันดับ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน
1	การถ่ายทอดสื่อสารมีความเข้าใจง่าย ชัดเจนและสื่อสารล่วงหน้า	2
2	การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ควรให้ทุกหน่วยงานของกรมอนามัยมีส่วนร่วม และรับฟังความคิดเห็น	2
3.	ควรมีระบบรายงาน มีData center ที่ทุกหน่วยงานสามารถรายงานผ่านระบบส่วนกลางได้เลย	2
4	มีทีมนำการนำแผนยุทธศาสตร์มาใช้ให้เกิดประโยชน์	1

กระบวนการงานการกำกับ ติดตาม ประเมินผล

ผลการประเมินพบว่าผู้ตอบแบบประเมินพึงพอใจกับการให้บริการกระบวนการงานในภาพรวมอยู่ระดับพึงพอใจ เมื่อพิจารณารายหัวข้อพบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจทุกหัวข้อ โดยการรับฟัง เข้าใจ ใน

การบริการด้วยความสุภาพพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในภาพรวม และน้อยที่สุดคือความทันเวลาและความถูกต้อง ครบถ้วนในการดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.81, 3.77 และ 3.66 ตามลำดับ) (ตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของกระบวนการกระบวนการงานการกำกับ ติดตาม ประเมินผล

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ
1.ขั้นตอน/แนวทางการกำกับติดตามและประเมินผล	3.72	.652	พึงพอใจ
2.รูปแบบและแนวทางการดำเนินงาน	3.70	.653	พึงพอใจ
3.รูปแบบและแนวทางการตรวจราชการกระทรวง สาธารณสุขของกรมอนามัย และการนิเทศงานกรม อนามัย	3.72	.637	พึงพอใจ
4.ช่องทางและความรวดเร็วในการสื่อสาร	3.76	.616	พึงพอใจ
5.ความทันเวลาและความถูกต้อง ครบถ้วนในการ ดำเนินงาน	3.66	.611	พึงพอใจ
6.การให้ข้อมูล อธิบาย แนะนำของเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.72	.629	พึงพอใจ
7.การรับฟัง เข้าใจ ในการบริการด้วยความสุภาพ	3.81	.615	พึงพอใจ
8.ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในภาพรวม	3.77	.579	พึงพอใจ
รวม	3.73		พึงพอใจ

ข้อเสนอแนะ

ผู้ตอบแบบประเมินให้ข้อเสนอแนะการให้บริการกระบวนการกระบวนการงานการกำกับ ติดตาม ประเมินผล ดังนี้ 1.การนิเทศและตรวจราชการของกรมอนามัย ควรสร้างความเข้าใจกับผู้บริหาร ส่วนกลางควรเป็นหลัก ศูนย์อนามัยเป็นผู้สังเกตการณ์ การนิเทศงานควรเลือกเวลาที่เหมาะสมกับการทำงานของศูนย์อนามัย 2.ควรมีการปรับปรุงระบบการติดตามประเมินการดำเนินงานโดยควรติดตามผลตามหน่วยงานแทนคลัสเตอร์ การติดตามประเมินผลควรนำเทคโนโลยี หรือ นำ Smart regulator มาใช้ (ตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 จำนวนข้อเสนอแนะการให้บริการกระบวนการงานการกำกับ ติดตาม ประเมินผล

อันดับ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน
1	การนิเทศและตรวจราชการของกรมอนามัย ควรสร้างความเข้าใจกับผู้บริหาร ส่วนกลางควรเป็นหลัก ศูนย์อนามัยเป็นผู้สังเกตการณ์ การนิเทศงานควรเลือกเวลาที่เหมาะสมกับการทำงานของศูนย์อนามัย	4

อันดับ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน
2	ควรมีการปรับปรุงระบบการติดตามประเมินการดำเนินงาน โดยควรติดตามผลตามหน่วยงานแทนคลัสเตอร์ การติดตาม ประเมินผลควรนำเทคโนโลยี หรือนำ Smart regulator มาใช้	3
3.	เวลาในการเสนอข้อปัญหาหรือการซักถามในการติดตาม ประเมินผลมีน้อยเกินไป	1
4	แนวทางการติดตามประเมินผลควรมีความชัดเจน	1
5	ไม่ควรมีการนิเทศไขว้ เพราะศูนย์อนามัยมีการแลกเปลี่ยน เรียนรู้กันอยู่แล้ว ซึ่งภาระงานของศูนย์อนามัยมีมากในช่วง นิเทศ	1

กระบวนการบริหารครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์

ผลการประเมินพบว่าผู้ตอบแบบประเมินพึงพอใจกับการให้บริการกระบวนการในภาพรวมอยู่ระดับพึงพอใจ เมื่อพิจารณารายหัวข้อพบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจทุกหัวข้อ โดยการรับฟัง เข้าใจ ใน การบริการด้วยความสุภาพพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในภาพรวมกับ การให้ข้อมูล อธิบาย แนะนำของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ชัดเจนและเข้าใจง่าย และน้อยที่สุดคือการจัดหาครุภัณฑ์และการบริหาร คอมพิวเตอร์เพียงพอและเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 3.83, 3.75 3.75 และ 3.49 ตามลำดับ) (ตารางที่ 13)

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของกระบวนการบริหารครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ
1.ขั้นตอน/แนวทางการบริหารครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์	3.64	.749	พึงพอใจ
2.ฐานข้อมูล ทันสมัย ถูกต้อง ครบถ้วน	3.66	.739	พึงพอใจ
3.การจัดหาครุภัณฑ์และการบริหารคอมพิวเตอร์ เพียงพอและเหมาะสม	3.49	.899	พึงพอใจ
4.ช่องทางและความรวดเร็วในการสื่อสาร	3.71	.747	พึงพอใจ
5.ความทันเวลาและความถูกต้อง ครบถ้วนในการ ดำเนินงาน	3.67	.736	พึงพอใจ
6.การให้ข้อมูล อธิบาย แนะนำของเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.75	.697	พึงพอใจ
7.การรับฟัง เข้าใจ ในการบริการด้วยความสุภาพ	3.83	.674	พึงพอใจ
8.ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในภาพรวม	3.75	.684	พึงพอใจ
รวม	3.69		พึงพอใจ

ข้อเสนอแนะ

ผู้ตอบแบบประเมินให้ข้อเสนอแนะการให้บริการกระบวนการบริหารครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ดังนี้

- 1.การจัดสรรคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีความล่าช้า ยุ่งยาก ไม่สอดคล้องต่อความต้องการ การจัดสรรควรแจ้งแผนตั้งแต่ต้นปี
- 2.ควรมีการสื่อสารในกระบวนการให้ทราบในทิศทางเดียวกัน
- 3.ควรมีการพัฒนาความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานเครื่องคอมพิวเตอร์
- 4.ควรมีการพัฒนาความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานเครื่องคอมพิวเตอร์ (ตารางที่ 12)

ตารางที่ 14 จำนวนข้อเสนอแนะการให้บริการกระบวนการบริหารครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์

อันดับ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน
1	การจัดสรรคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีความล่าช้า ยุ่งยาก ไม่สอดคล้องต่อความต้องการ การจัดสรรควรแจ้งแผนตั้งแต่ต้นปี	5
2	ควรมีการสื่อสารในกระบวนการให้ทราบในทิศทางเดียวกัน	1
3	ควรมีการพัฒนาความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานเครื่องคอมพิวเตอร์	1
4	จัดทำระบบการขออนุมัติครุภัณฑ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน	1

กระบวนการจัดทำฐานข้อมูลและระบบเฝ้าระวัง

ผลการประเมินพบว่าผู้ตอบแบบประเมินพึงพอใจกับการให้บริการกระบวนการในภาพรวมอยู่ระดับพึงพอใจ เมื่อพิจารณารายหัวข้อพบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจทุกหัวข้อ โดยการรับฟัง เข้าใจ ในการบริการด้วยความสุภาพพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในภาพรวม และน้อยที่สุดคือระบบฐานข้อมูลกลาง กรมอนามัย (Anamai Data center) กับระบบฐานข้อมูลกลาง กรมอนามัย (Anamai Data center) (ค่าเฉลี่ย = 3.81, 3.80, 3.66 และ 3.66 ตามลำดับ) (ตารางที่ 15)

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของกระบวนการจัดทำฐานข้อมูลและระบบเฝ้าระวัง

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ
1.ขั้นตอน/แนวทางการจัดทำฐานข้อมูลและระบบเฝ้าระวัง	3.72	.654	พึงพอใจ
2.มีฐานข้อมูลที่ทันสมัย ครบถ้วน เพียงพอเหมาะสมต่อการใช้งาน	3.66	.699	พึงพอใจ
3.การเข้าถึงฐานข้อมูลและช่องทางที่เหมาะสมเข้าใจง่าย	3.67	.704	พึงพอใจ

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ
4.ศูนย์ติดตามผลการปฏิบัติงาน กรมอนามัย (DOC 4.0)	3.74	.675	พึงพอใจ
5.ระบบฐานข้อมูลกลาง กรมอนามัย (Anamai Data center)	3.66	.736	พึงพอใจ
6.สารสนเทศสนับสนุนการตรวจราชการและการนิเทศงานกรมอนามัย	3.70	.683	พึงพอใจ
7.ช่องทางและความรวดเร็วในการสื่อสาร	3.75	.681	พึงพอใจ
8.ความทันเวลาและความถูกต้อง ครบถ้วนในการดำเนินงาน	3.71	.663	พึงพอใจ
9.การให้ข้อมูล อธิบาย แนะนำของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.75	.616	พึงพอใจ
10.การรับฟัง เข้าใจ ในการบริการด้วยความสุภาพ	3.81	.605	พึงพอใจ
11.ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในภาพรวม	3.80	.596	พึงพอใจ
รวม	3.72		พึงพอใจ

ข้อเสนอแนะ

ผู้ตอบแบบประเมินให้ข้อเสนอแนะการให้บริการกระบวนการดำเนินงานจัดทำฐานข้อมูลและระบบเฝ้าระวัง ดังนี้ 1.ควรประชาสัมพันธ์ สื่อสารให้มีความเข้าใจในการใช้งานและประโยชน์ของฐานข้อมูล 2.ควรมีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง สนับสนุนการจัดทำระบบฐานข้อมูล (ตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 จำนวนข้อเสนอแนะการให้บริการกระบวนการดำเนินงานจัดทำฐานข้อมูลและระบบเฝ้าระวัง

อันดับ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน
1	ควรประชาสัมพันธ์ สื่อสารให้มีความเข้าใจในการใช้งานและประโยชน์ของฐานข้อมูล	3
2	ควรมีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง สนับสนุนการจัดทำระบบฐานข้อมูล	2
3.	ควรมีผู้รับผิดชอบประสานงานระดับหน่วยงาน	1
4	ติดตามประเมินผลการใช้งานของผู้ใช้งาน	1
5	ไม่ควรมี username password ในการเข้า Anamai Data center	1

ภาคผนวก

การวัดระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการหลักของกรมอนามัย

การวัดระดับความพึงพอใจในการประชุมในภาพรวมและไม่พึงพอใจต่อกระบวนการหลักของกรมอนามัยมีความแตกต่างกันเนื่องจากผู้ตอบแบบประเมินตอบกระบวนการไม่เท่ากันจึงต้องมีการหาค่าคะแนนที่ร้อยละ 60 ที่แตกต่างกันดังนี้

1. ในกรณีที่ผู้ตอบแบบประเมินตอบกระบวนการครบทุกกระบวนการตั้งแต่กระบวนการที่ 1 – 7 รวมแล้วมี 57 ข้อ คำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ 5 ระดับ ค่าคะแนน 1 - 5 ดังนั้นคะแนนน้อยสุดคือ 57 คะแนน คะแนนมากที่สุด 285 คะแนน

$$\text{ดังนั้นความห่างของคะแนน } 285 - 57 = 228 \text{ คะแนน}$$

ในการวัดความพึงพอใจต่อกระบวนการหลักของกรมอนามัย กำหนดให้ผู้ตอบแบบประเมินต้องให้คะแนนความพึงพอใจ ตั้งแต่ร้อยละ 60 ซึ่งสามารถคำนวณคะแนนได้ดังนี้

$$\text{คะแนนเพิ่มขึ้น ร้อยละ 100} = 228 \text{ คะแนน}$$

$$\text{คะแนนเพิ่มขึ้น ร้อยละ 60} = \frac{228 \times 60}{100} = 136.8$$

$$\text{ดังนั้น คะแนนที่ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ} = 57 + 137 = 194 \text{ คะแนน}$$

2. ในกรณีตอบแบบประเมินกระบวนการที่ 1 2 3 5 6 7 ซึ่งมีจำนวน 51 ข้อ คะแนนน้อยสุดคือ 51 คะแนน คะแนนมากที่สุด 255 คะแนน

$$\text{ดังนั้นความห่างของคะแนน } 255 - 51 = 204 \text{ คะแนน}$$

ในการวัดความพึงพอใจต่อกระบวนการหลักของกรมอนามัย กำหนดให้ผู้ตอบแบบประเมินต้องให้คะแนนความพึงพอใจ ตั้งแต่ร้อยละ 60 ซึ่งสามารถคำนวณคะแนนได้ดังนี้

$$\text{คะแนนเพิ่มขึ้น ร้อยละ 100} = 204 \text{ คะแนน}$$

$$\text{คะแนนเพิ่มขึ้น ร้อยละ 60} = \frac{204 \times 60}{100} = 122.4$$

$$\text{ดังนั้น คะแนนที่ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ} = 51 + 122 = 173 \text{ คะแนน}$$

3. ในกรณีตอบแบบประเมินกระบวนการที่ 1 2 3 4 5 7, 1 3 4 5 6 7, 1 2 4 5 6 7, 1 2 3 4 5 7 ซึ่งมีจำนวน 49 ข้อ คะแนนน้อยสุดคือ 49 คะแนน คะแนนมากที่สุด 245 คะแนน

$$\text{ดังนั้นความห่างของคะแนน } 245 - 49 = 196 \text{ คะแนน}$$

ในการวัดความพึงพอใจต่อกระบวนการหลักของกรมอนามัย กำหนดให้ผู้ตอบแบบประเมินต้องให้คะแนนความพึงพอใจ ตั้งแต่ร้อยละ 60 ซึ่งสามารถคำนวณคะแนนได้ดังนี้

$$\text{คะแนนเพิ่มขึ้น ร้อยละ 100} = 196 \text{ คะแนน}$$

$$\text{คะแนนเพิ่มขึ้น ร้อยละ 60} = \frac{196 \times 60}{100} = 117.6$$

$$\text{ดังนั้น คะแนนที่ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ} = 49 + 118 = 167 \text{ คะแนน}$$

4. ในกรณีตอบแบบประเมินกระบวนการงานที่ 1 2 3 4 5 6 ซึ่งมีจำนวน 46 ข้อ คะแนนน้อยสุดคือ 46 คะแนน
คะแนนมากที่สุด 230 คะแนน

$$\text{ดังนั้นความห่างของคะแนน } 230 - 46 = 184 \text{ คะแนน}$$

ในการวัดความพึงพอใจต่อกระบวนการหลักของกรมอนามัย กำหนดให้ผู้ตอบแบบประเมินต้องให้คะแนน
ความพึงพอใจ ตั้งแต่ร้อยละ 60 ซึ่งสามารถคำนวณคะแนนได้ดังนี้

$$\text{คะแนนเพิ่มขึ้น ร้อยละ 100} = 184 \text{ คะแนน}$$

$$\text{คะแนนเพิ่มขึ้น ร้อยละ 60} = \frac{184 \times 60}{100} = 110.4$$

$$\text{ดังนั้น คะแนนที่ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ} = 46 + 110 = 156 \text{ คะแนน}$$

5. ในกรณีตอบแบบประเมินกระบวนการงานที่ 1 2 3 4 5, 2 3 4 5 6 ซึ่งมีจำนวน 38 ข้อ คะแนนน้อยสุดคือ 38
คะแนน คะแนนมากที่สุด 190 คะแนน

$$\text{ดังนั้นความห่างของคะแนน } 190 - 38 = 152 \text{ คะแนน}$$

ในการวัดความพึงพอใจต่อกระบวนการหลักของกรมอนามัย กำหนดให้ผู้ตอบแบบประเมินต้องให้คะแนน
ความพึงพอใจ ตั้งแต่ร้อยละ 60 ซึ่งสามารถคำนวณคะแนนได้ดังนี้

$$\text{คะแนนเพิ่มขึ้น ร้อยละ 100} = 152 \text{ คะแนน}$$

$$\text{คะแนนเพิ่มขึ้น ร้อยละ 60} = \frac{152 \times 60}{100} = 91.2$$

$$\text{ดังนั้น คะแนนที่ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ} = 38 + 91 = 129 \text{ คะแนน}$$

6. ในกรณีตอบแบบประเมินกระบวนการงานที่ 1 3 4 5 7, 3 4 5 6 7 ซึ่งมีจำนวน 41 ข้อ คะแนนน้อยสุดคือ 41
คะแนน คะแนนมากที่สุด 205 คะแนน

$$\text{ดังนั้นความห่างของคะแนน } 205 - 41 = 164 \text{ คะแนน}$$

ในการวัดความพึงพอใจต่อกระบวนการหลักของกรมอนามัย กำหนดให้ผู้ตอบแบบประเมินต้องให้คะแนน
ความพึงพอใจ ตั้งแต่ร้อยละ 60 ซึ่งสามารถคำนวณคะแนนได้ดังนี้

$$\text{คะแนนเพิ่มขึ้น ร้อยละ 100} = 164 \text{ คะแนน}$$

$$\text{คะแนนเพิ่มขึ้น ร้อยละ 60} = \frac{164 \times 60}{100} = 98.4$$

$$\text{ดังนั้น คะแนนที่ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ} = 41 + 98 = 139 \text{ คะแนน}$$

7. ในกรณีตอบแบบประเมินกระบวนการงานที่ 1 3 4 5, 1 2 4 6 ซึ่งมีจำนวน 30 ข้อ คะแนนน้อยสุดคือ 30
คะแนน คะแนนมากที่สุด 150 คะแนน

$$\text{ดังนั้นความห่างของคะแนน } 150 - 30 = 120 \text{ คะแนน}$$

ในการวัดความพึงพอใจต่อกระบวนการหลักของกรมอนามัย กำหนดให้ผู้ตอบแบบประเมินต้องให้คะแนน
ความพึงพอใจ ตั้งแต่ร้อยละ 60 ซึ่งสามารถคำนวณคะแนนได้ดังนี้

$$\text{คะแนนเพิ่มขึ้น ร้อยละ 100} = 120 \text{ คะแนน}$$

$$\text{คะแนนเพิ่มขึ้น ร้อยละ 60} = \frac{120 \times 60}{100} = 72.0$$

ดังนั้น คะแนนที่ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ = $30 + 72 = 102$ คะแนน

8. ในกรณีตอบแบบประเมินกระบวนการงานที่ 3 4 5 , 2 3 4, 2 4 5 ซึ่งมีจำนวน 22 ข้อ คะแนนน้อยสุดคือ 22 คะแนน คะแนนมากที่สุด 110 คะแนน

ดังนั้นความห่างของคะแนน $110 - 22 = 88$ คะแนน

ในการวัดความพึงพอใจต่อกระบวนการหลักของกรมอนามัย กำหนดให้ผู้ตอบแบบประเมินต้องให้คะแนนความพึงพอใจ ตั้งแต่ร้อยละ 60 ซึ่งสามารถคำนวณคะแนนได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{คะแนนเพิ่มขึ้น ร้อยละ } 100 &= 88 \text{ คะแนน} \\ \text{คะแนนเพิ่มขึ้น ร้อยละ } 60 &= \frac{88 \times 60}{100} = 52.8 \end{aligned}$$

ดังนั้น คะแนนที่ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ = $22 + 53 = 75$ คะแนน

9. ในกรณีตอบแบบประเมินกระบวนการงานที่ 2 3 6 ซึ่งมีจำนวน 24 ข้อ คะแนนน้อยสุดคือ 24 คะแนน คะแนนมากที่สุด 120 คะแนน

ดังนั้นความห่างของคะแนน $120 - 24 = 96$ คะแนน

ในการวัดความพึงพอใจต่อกระบวนการหลักของกรมอนามัย กำหนดให้ผู้ตอบแบบประเมินต้องให้คะแนนความพึงพอใจ ตั้งแต่ร้อยละ 60 ซึ่งสามารถคำนวณคะแนนได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{คะแนนเพิ่มขึ้น ร้อยละ } 100 &= 96 \text{ คะแนน} \\ \text{คะแนนเพิ่มขึ้น ร้อยละ } 60 &= \frac{96 \times 60}{100} = 57.6 \end{aligned}$$

ดังนั้น คะแนนที่ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ = $24 + 58 = 82$ คะแนน

10. ในกรณีตอบแบบประเมินกระบวนการงานที่ 4 5 7 ซึ่งมีจำนวน 25 ข้อ คะแนนน้อยสุดคือ 25 คะแนน คะแนนมากที่สุด 125 คะแนน

ดังนั้นความห่างของคะแนน $125 - 25 = 100$ คะแนน

ในการวัดความพึงพอใจต่อกระบวนการหลักของกรมอนามัย กำหนดให้ผู้ตอบแบบประเมินต้องให้คะแนนความพึงพอใจ ตั้งแต่ร้อยละ 60 ซึ่งสามารถคำนวณคะแนนได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{คะแนนเพิ่มขึ้น ร้อยละ } 100 &= 100 \text{ คะแนน} \\ \text{คะแนนเพิ่มขึ้น ร้อยละ } 60 &= \frac{100 \times 60}{100} = 60.0 \end{aligned}$$

ดังนั้น คะแนนที่ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ = $25 + 60 = 85$ คะแนน

11. ในกรณีตอบแบบประเมินกระบวนการงาน 6 7 , 3 7, 5 7 ซึ่งมีจำนวน 19 ข้อ คะแนนน้อยสุดคือ 19 คะแนน คะแนนมากที่สุด 95 คะแนน

ดังนั้นความห่างของคะแนน $95 - 19 = 76$ คะแนน

ในการวัดความพึงพอใจต่อกระบวนการหลักของกรมอนามัย กำหนดให้ผู้ตอบแบบประเมินต้องให้คะแนนความพึงพอใจ ตั้งแต่ร้อยละ 60 ซึ่งสามารถคำนวณคะแนนได้ดังนี้

$$\text{คะแนนเพิ่มขึ้น ร้อยละ } 100 = 76 \text{ คะแนน}$$

$$\text{คะแนนเพิ่มขึ้น ร้อยละ } 60 = \frac{76 \times 60}{100} = 45.6$$

ดังนั้น คะแนนที่ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ = $19 + 46 = 65$ คะแนน

12. ในกรณีตอบแบบประเมินกระบวนการงาน 2 5 , 1 5, 2 3, 1 6 ซึ่งมีจำนวน 16 ข้อ คะแนนน้อยสุดคือ 16 คะแนน คะแนนมากที่สุด 80 คะแนน

ดังนั้น ความห่างของคะแนน $80 - 16 = 64$ คะแนน

ในการวัดความพึงพอใจต่อกระบวนการงานหลักของกรมอนามัย กำหนดให้ผู้ตอบแบบประเมินต้องให้คะแนนความพึงพอใจ ตั้งแต่ร้อยละ 60 ซึ่งสามารถคำนวณคะแนนได้ดังนี้

$$\text{คะแนนเพิ่มขึ้น ร้อยละ } 100 = 64 \text{ คะแนน}$$

$$\text{คะแนนเพิ่มขึ้น ร้อยละ } 60 = \frac{64 \times 60}{100} = 38.4$$

ดังนั้น คะแนนที่ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ = $16 + 38 = 54$ คะแนน

13. ในกรณีตอบแบบประเมินกระบวนการงาน 2 , 5 , 6 ซึ่งมีจำนวน 8 ข้อ คะแนนน้อยสุดคือ 8 คะแนน คะแนนมากที่สุด 40 คะแนน

ดังนั้น ความห่างของคะแนน $40 - 8 = 32$ คะแนน

ในการวัดความพึงพอใจต่อกระบวนการงานหลักของกรมอนามัย กำหนดให้ผู้ตอบแบบประเมินต้องให้คะแนนความพึงพอใจ ตั้งแต่ร้อยละ 60 ซึ่งสามารถคำนวณคะแนนได้ดังนี้

$$\text{คะแนนเพิ่มขึ้น ร้อยละ } 100 = 32 \text{ คะแนน}$$

$$\text{คะแนนเพิ่มขึ้น ร้อยละ } 60 = \frac{32 \times 60}{100} = 19.2$$

ดังนั้น คะแนนที่ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ = $8 + 19 = 27$ คะแนน

14. ในกรณีตอบแบบประเมินกระบวนการงาน 7 ซึ่งมีจำนวน 11 ข้อ คะแนนน้อยสุดคือ 11 คะแนน คะแนนมากที่สุด 55 คะแนน

ดังนั้น ความห่างของคะแนน $55 - 11 = 44$ คะแนน

ในการวัดความพึงพอใจต่อกระบวนการงานหลักของกรมอนามัย กำหนดให้ผู้ตอบแบบประเมินต้องให้คะแนนความพึงพอใจ ตั้งแต่ร้อยละ 60 ซึ่งสามารถคำนวณคะแนนได้ดังนี้

$$\text{คะแนนเพิ่มขึ้น ร้อยละ } 100 = 44 \text{ คะแนน}$$

$$\text{คะแนนเพิ่มขึ้น ร้อยละ } 60 = \frac{44 \times 60}{100} = 26.4$$

ดังนั้น คะแนนที่ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ = $11 + 26 = 37$ คะแนน

การวัดระดับความพึงพอใจในรายชื่อ

ซึ่งกำหนดข้อเลือกให้ 5 ข้อ และมีเกณฑ์กำหนดระดับ 5 ระดับ คือ

ระดับความคิดเห็น

- | | | |
|------------------|--------------------------|---|
| 1. พึงพอใจมาก | มีน้ำหนักของคะแนนเท่ากับ | 5 |
| 2. พึงพอใจ | มีน้ำหนักของคะแนนเท่ากับ | 4 |
| 3. ไม่แน่ใจ/เฉยๆ | มีน้ำหนักของคะแนนเท่ากับ | 3 |
| 4. ไม่พึงพอใจ | มีน้ำหนักของคะแนนเท่ากับ | 2 |
| 5. ไม่พึงพอใจมาก | มีน้ำหนักของคะแนนเท่ากับ | 1 |

จากนั้นได้นับคะแนนที่กล่าวมาของผู้ตอบแบบสอบถามมาหาค่าเฉลี่ย โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจมาก พึงพอใจ ไม่แน่ใจ/เฉยๆ ไม่พึงพอใจ ไม่พึงพอใจมาก โดยคำนวณความกว้างของชั้น ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ผู้ศึกษาได้กำหนดการแปลความหมายของระดับตามช่วงคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ระดับ
1.00 – 1.80	ไม่พึงพอใจมากที่สุด
1.81 – 2.60	ไม่พึงพอใจ
2.61 – 3.40	ไม่แน่ใจ/เฉยๆ
3.41 – 4.20	พึงพอใจ
4.21 – 5.00	พึงพอใจมาก