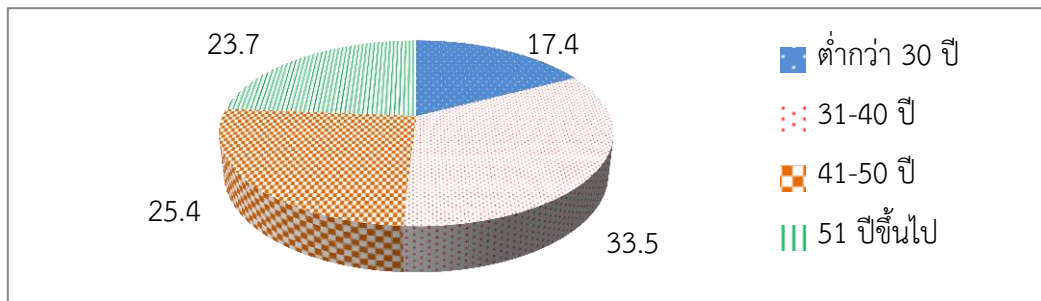


แบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อกระบวนการหลักของกรมอนามัย

จากการสำรวจและวิเคราะห์ผลการประเมินของผู้ให้ความร่วมมือตอบแบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อกระบวนการหลักของกรมอนามัย พบว่า กลุ่มเป้าหมายจำนวนทั้งสิ้น 370 คน ประกอบไปด้วย ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องที่ปฏิบัติงานหรือประสานงานกับกองแผนงาน จำนวนไม่น้อยกว่า 10 ท่าน/หน่วยงาน มีผู้ตอบแบบประเมินจำนวน 224 คน ใน 34 หน่วยงานจากทั้งหมด 37 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 60.54 ของผู้กลุ่มเป้าหมายทั้งหมด ซึ่งสรุปผลการตอบแบบประเมินได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 77.20 เป็นเพศชาย ร้อยละ 22.80 โดยอยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 33.50 รองลงมาคืออายุ 41-50 ปี ร้อยละ 25.40 และอายุ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 23.70 และผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 10 ปีขึ้นไป ร้อยละ 52.70 รองลงมา มีประสบการณ์ทำงาน 4-10 ปี ร้อยละ 25.90 และประสบการณ์ทำงาน 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.40



รูปภาพที่ 1 แผนภูมิวงกลมแสดงร้อยละจำนวนผู้ตอบแบบประเมินแบ่งตามช่วงอายุ

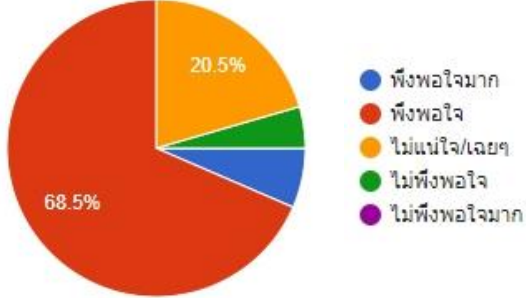
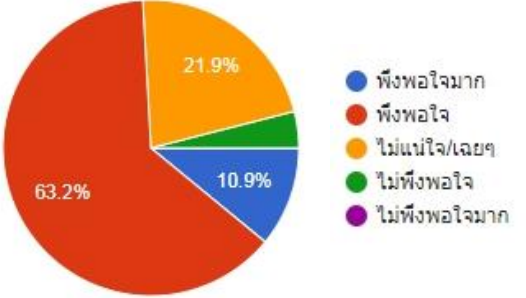
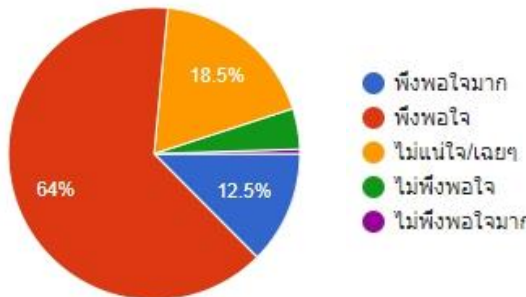
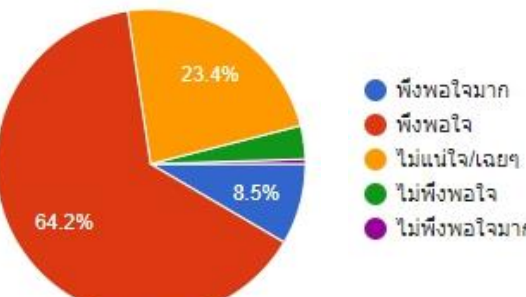
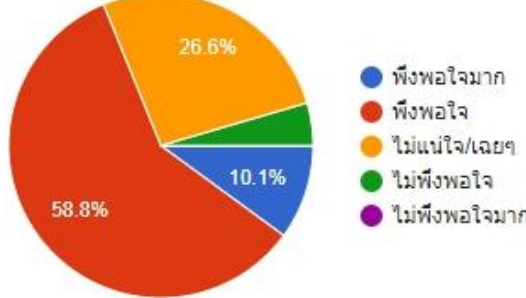
ส่วนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจกระบวนการหลักของกรมอนามัย

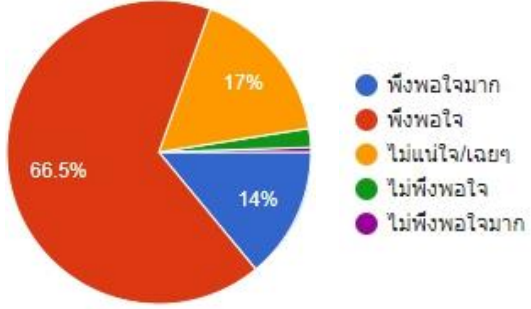
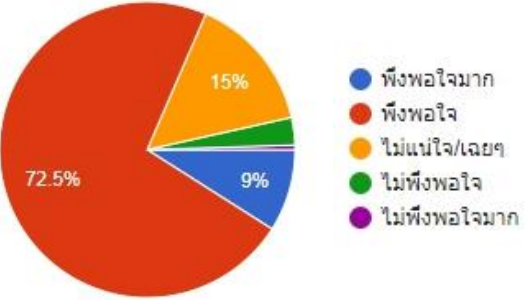
จากระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อกระบวนการหลักของกรมอนามัย 7 กระบวนการ ได้แก่

1. กระบวนการทบทวนเป้าหมายการให้บริการกรมอนามัย
2. กระบวนการจัดทำคำของบประมาณ
3. กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ
4. กระบวนการการขับเคลื่อนนโยบายและยุทธศาสตร์
5. กระบวนการการกำกับ ติดตาม ประเมินผล
6. กระบวนการบริหารครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ และ
7. กระบวนการจัดทำฐานข้อมูลระบบเฝ้าระวัง พบว่า ผู้เข้าร่วมการประชุมมีความพึงพอใจในทุกกระบวนการ จำแนกเป็นกระบวนการต่างๆ รายละเอียดดังนี้

2.2 กระบวนการจัดทำคำของบประมาณ

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละของผลการประเมิน												
2.2.1 ขั้นตอน/แนวทางการจัดทำคำของบประมาณ การจัดทำคำของบลงทุน - มีผู้ตอบแบบประเมิน 201 คน โดยมีระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 66.70 และไม่แน่ใจ/เฉยๆ ร้อยละ 21.90 ตามลำดับ	<table border="1"> <thead> <tr> <th>ระดับความพึงพอใจ</th> <th>ร้อยละ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>พึงพอใจมาก</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>พึงพอใจ</td> <td>66.7%</td> </tr> <tr> <td>ไม่แน่ใจ/เฉยๆ</td> <td>21.9%</td> </tr> <tr> <td>ไม่พึงพอใจ</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>ไม่พึงพอใจมาก</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	พึงพอใจมาก	8%	พึงพอใจ	66.7%	ไม่แน่ใจ/เฉยๆ	21.9%	ไม่พึงพอใจ	0%	ไม่พึงพอใจมาก	0%
ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ												
พึงพอใจมาก	8%												
พึงพอใจ	66.7%												
ไม่แน่ใจ/เฉยๆ	21.9%												
ไม่พึงพอใจ	0%												
ไม่พึงพอใจมาก	0%												

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละของผลการประเมิน												
<p>2.2.2 ขั้นตอน/แนวทางการจัดทำคำขอ งบประมาณ การจัดทำคำของบดำเนินงาน</p> <p>- มีผู้ตอบแบบประเมิน 200 คน โดยมีระดับ ความพึงพอใจ ร้อยละ 68.50 และไม่แน่ใจ/เฉยๆ ร้อยละ 20.50 ตามลำดับ</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>ระดับความพึงพอใจ</th> <th>ร้อยละ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>พึงพอใจมาก</td> <td>10.9%</td> </tr> <tr> <td>พึงพอใจ</td> <td>68.5%</td> </tr> <tr> <td>ไม่แน่ใจ/เฉยๆ</td> <td>20.5%</td> </tr> <tr> <td>ไม่พึงพอใจ</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>ไม่พึงพอใจมาก</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	พึงพอใจมาก	10.9%	พึงพอใจ	68.5%	ไม่แน่ใจ/เฉยๆ	20.5%	ไม่พึงพอใจ	0%	ไม่พึงพอใจมาก	0%
ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ												
พึงพอใจมาก	10.9%												
พึงพอใจ	68.5%												
ไม่แน่ใจ/เฉยๆ	20.5%												
ไม่พึงพอใจ	0%												
ไม่พึงพอใจมาก	0%												
<p>2.2.3 การนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการจัดทำและ ขับเคลื่อนการดำเนินงาน</p> <p>- มีผู้ตอบแบบประเมิน 201 คน โดยมีระดับ ความพึงพอใจ ร้อยละ 63.20 และไม่แน่ใจ/เฉยๆ ร้อยละ 21.90 ตามลำดับ</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>ระดับความพึงพอใจ</th> <th>ร้อยละ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>พึงพอใจมาก</td> <td>10.9%</td> </tr> <tr> <td>พึงพอใจ</td> <td>63.2%</td> </tr> <tr> <td>ไม่แน่ใจ/เฉยๆ</td> <td>21.9%</td> </tr> <tr> <td>ไม่พึงพอใจ</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>ไม่พึงพอใจมาก</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	พึงพอใจมาก	10.9%	พึงพอใจ	63.2%	ไม่แน่ใจ/เฉยๆ	21.9%	ไม่พึงพอใจ	0%	ไม่พึงพอใจมาก	0%
ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ												
พึงพอใจมาก	10.9%												
พึงพอใจ	63.2%												
ไม่แน่ใจ/เฉยๆ	21.9%												
ไม่พึงพอใจ	0%												
ไม่พึงพอใจมาก	0%												
<p>2.2.4 ช่องทางและความรวดเร็วในการสื่อสาร</p> <p>- มีผู้ตอบแบบประเมิน 200 คน โดยมีระดับ ความพึงพอใจ ร้อยละ 64 และไม่แน่ใจ/เฉยๆ ร้อยละ 18.50 ตามลำดับ</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>ระดับความพึงพอใจ</th> <th>ร้อยละ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>พึงพอใจมาก</td> <td>12.5%</td> </tr> <tr> <td>พึงพอใจ</td> <td>64%</td> </tr> <tr> <td>ไม่แน่ใจ/เฉยๆ</td> <td>18.5%</td> </tr> <tr> <td>ไม่พึงพอใจ</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>ไม่พึงพอใจมาก</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	พึงพอใจมาก	12.5%	พึงพอใจ	64%	ไม่แน่ใจ/เฉยๆ	18.5%	ไม่พึงพอใจ	0%	ไม่พึงพอใจมาก	0%
ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ												
พึงพอใจมาก	12.5%												
พึงพอใจ	64%												
ไม่แน่ใจ/เฉยๆ	18.5%												
ไม่พึงพอใจ	0%												
ไม่พึงพอใจมาก	0%												
<p>2.2.5 ความทันเวลาและความถูกต้อง ครบถ้วน ในการดำเนินงาน</p> <p>- มีผู้ตอบแบบประเมิน 201 คน โดยมีระดับ ความพึงพอใจ ร้อยละ 64.20 และไม่แน่ใจ/เฉยๆ ร้อยละ 23.40 ตามลำดับ</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>ระดับความพึงพอใจ</th> <th>ร้อยละ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>พึงพอใจมาก</td> <td>8.5%</td> </tr> <tr> <td>พึงพอใจ</td> <td>64.2%</td> </tr> <tr> <td>ไม่แน่ใจ/เฉยๆ</td> <td>23.4%</td> </tr> <tr> <td>ไม่พึงพอใจ</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>ไม่พึงพอใจมาก</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	พึงพอใจมาก	8.5%	พึงพอใจ	64.2%	ไม่แน่ใจ/เฉยๆ	23.4%	ไม่พึงพอใจ	0%	ไม่พึงพอใจมาก	0%
ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ												
พึงพอใจมาก	8.5%												
พึงพอใจ	64.2%												
ไม่แน่ใจ/เฉยๆ	23.4%												
ไม่พึงพอใจ	0%												
ไม่พึงพอใจมาก	0%												
<p>2.2.6 การให้ข้อมูล อธิบาย แนะนำของเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ ชัดเจนและเข้าใจง่าย</p> <p>- มีผู้ตอบแบบประเมิน 199 คน โดยมีระดับ ความพึงพอใจ ร้อยละ 58.80 และไม่แน่ใจ/เฉยๆ ร้อยละ 26.60 ตามลำดับ</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>ระดับความพึงพอใจ</th> <th>ร้อยละ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>พึงพอใจมาก</td> <td>10.1%</td> </tr> <tr> <td>พึงพอใจ</td> <td>58.8%</td> </tr> <tr> <td>ไม่แน่ใจ/เฉยๆ</td> <td>26.6%</td> </tr> <tr> <td>ไม่พึงพอใจ</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>ไม่พึงพอใจมาก</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	พึงพอใจมาก	10.1%	พึงพอใจ	58.8%	ไม่แน่ใจ/เฉยๆ	26.6%	ไม่พึงพอใจ	0%	ไม่พึงพอใจมาก	0%
ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ												
พึงพอใจมาก	10.1%												
พึงพอใจ	58.8%												
ไม่แน่ใจ/เฉยๆ	26.6%												
ไม่พึงพอใจ	0%												
ไม่พึงพอใจมาก	0%												

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละของผลการประเมิน												
<p>2.2.7 การรับฟัง เข้าใจ ในการบริการด้วยความสุภาพ</p> <p>- มีผู้ตอบแบบประเมิน 200 คน โดยมีระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 66.50 และไม่แน่ใจ/เฉยๆ ร้อยละ 17 ตามลำดับ</p>	 <table border="1"> <caption>ร้อยละของผลการประเมิน (2.2.7)</caption> <thead> <tr> <th>ระดับความพึงพอใจ</th> <th>ร้อยละ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>พึงพอใจ</td> <td>66.5%</td> </tr> <tr> <td>ไม่แน่ใจ/เฉยๆ</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>พึงพอใจมาก</td> <td>14%</td> </tr> <tr> <td>ไม่พึงพอใจ</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>ไม่พึงพอใจมาก</td> <td>2%</td> </tr> </tbody> </table>	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	พึงพอใจ	66.5%	ไม่แน่ใจ/เฉยๆ	17%	พึงพอใจมาก	14%	ไม่พึงพอใจ	2%	ไม่พึงพอใจมาก	2%
ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ												
พึงพอใจ	66.5%												
ไม่แน่ใจ/เฉยๆ	17%												
พึงพอใจมาก	14%												
ไม่พึงพอใจ	2%												
ไม่พึงพอใจมาก	2%												
<p>2.2.8 ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในภาพรวม</p> <p>- มีผู้ตอบแบบประเมิน 200 คน โดยมีระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 72.50 และไม่แน่ใจ/เฉยๆ ร้อยละ 15 ตามลำดับ</p>	 <table border="1"> <caption>ร้อยละของผลการประเมิน (2.2.8)</caption> <thead> <tr> <th>ระดับความพึงพอใจ</th> <th>ร้อยละ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>พึงพอใจ</td> <td>72.5%</td> </tr> <tr> <td>ไม่แน่ใจ/เฉยๆ</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>พึงพอใจมาก</td> <td>9%</td> </tr> <tr> <td>ไม่พึงพอใจ</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>ไม่พึงพอใจมาก</td> <td>2%</td> </tr> </tbody> </table>	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	พึงพอใจ	72.5%	ไม่แน่ใจ/เฉยๆ	15%	พึงพอใจมาก	9%	ไม่พึงพอใจ	2%	ไม่พึงพอใจมาก	2%
ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ												
พึงพอใจ	72.5%												
ไม่แน่ใจ/เฉยๆ	15%												
พึงพอใจมาก	9%												
ไม่พึงพอใจ	2%												
ไม่พึงพอใจมาก	2%												

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาของกระบวนการจัดทำคำของบประมาณ

- ให้มีการใช้ข้อมูลร่วมกันในการของบประมาณ+ฐานข้อมูลที่เข้าถึงได้
- ทืมผู้ประสานงานส่วนการทำงานดีค่ะ
- ชี้แนะนำ เป็นที่ปรึกษา ได้
- ควรนำเทคโนโลยี เข้ามาปรับปรุงการทำงานให้มากกว่านี้
- การใช้เทคโนโลยีเป็นข้อดีมาก แต่การเข้าถึงยากมากและซับซ้อนในการเรียกดูข้อมูล

กลุ่มพัฒนานโยบายและยุทธศาสตร์
กองแผนงาน กรมอนามัย