**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของเครือข่ายต่อการปฏิบัติงานด้านอนามัยผู้สูงอายุ**

**ศูนย์อนามัยที่ 9 นครราชสีมา ประจำปี 2561**

การประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านอนามัยผู้สูงอายุของศูนย์อนามัยที่ 9 ประจำปี 2561 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของเครือข่ายต่อการปฏิบัติงานด้านอนามัยผู้สูงอายุ ของศูนย์อนามัยที่ 9 นครราชสีมา โดยผู้ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเครือข่ายงานอนามัยผู้สูงอายุที่ปฏิบัติงานร่วมกับศูนย์อนามัยที่ 9 ในปี 2561 จำนวน 11 คน

**แบบสอบถาม**

แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านอนามัยผู้สูงอายุ

 ส่วนที่ 3 ความต้องการการสนับสนุนจากศูนย์อนามัยที่ 9 นครราชสีมา

 ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่อศูนย์อนามัยที่ 9 นครราชสีมา

**การแปลผลความพึงพอใจ**

 แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า ( Rating Scale ) 5 ระดับ

 5 หมายความว่า พึงพอใจมากที่สุด

 4 หมายความว่า พึงพอใจมาก

 3 หมายความว่า พึงพอใจปานกลาง

 2 หมายความว่า พึงพอใจน้อย

 1 หมายความว่า พึงพอใจน้อยที่สุด

 เกณฑ์การแปลผลความพึงพอใจใช้อันตรภาคชั้น ดังนี้

 3.68 – 5.00 หมายถึง พึงพอใจมาก

 2.34 – 3.67 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

 1.00 – 2.33 หมายถึง พึงพอใจน้อย

ซึ่งมีผลการศึกษาดังนี้

**1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

 **เพศ** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 81.8 และเพศชาย ร้อยละ 18.2 ดังรายละเอียดในตารางที่ 1

**ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบจำแนกตามเพศ**

| **ข้อมูลทั่วไป** | **จำนวน (n=11)** | **ร้อยละ** |
| --- | --- | --- |
| เพศ |  |  |
|  - ชาย | 2 | 18.2 |
|  - หญิง | 9 | 81.8 |

**อายุ** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 41 – 50 ปี ร้อยละ 45.5 รองลงมาคืออายุมากกว่า 50 ปี ร้อยละ 36.4 ดังรายละเอียดในตารางที่ 2

**ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามตามช่วงอายุ**

| **ข้อมูลทั่วไป** | **จำนวน (n=11)** | **ร้อยละ** |
| --- | --- | --- |
| อายุ |  |  |
|  - 31 – 40 ปี | 2 | 18.2 |
| * 41 – 50 ปี
 | 5 | 45.5 |
| * มากกว่า 50 ปี
 | 4 | 36.4 |

**หน่วยงาน** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ร้อยละ 54.5 และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ร้อยละ 45.4 ดังรายละเอียดในตารางที่ 3

**ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหน่วยงาน**

| **ข้อมูลทั่วไป** | **จำนวน (n=11)** | **ร้อยละ** |
| --- | --- | --- |
| หน่วยงาน |  |  |
|  - สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด | 6 | 54.5 |
| * มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
 | 5 | 45.4 |

**ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจ**

ความพึงพอใจในภาพรวมคิดเป็น ร้อยละ 82.6 และแยกระดับความพึงพอใจแต่ละด้านได้ดังนี้

 **ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน** โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( ค่าเฉลี่ย = 4.31 ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คือ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสุภาพและเป็นมิตร ( ค่าเฉลี่ย=4.54 ) รองลงมาคือ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ ( ค่าเฉลี่ย = 4.45) ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 4

**ตารางที่** 4 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **รายการประเมิน** | **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **น้อย** | **น้อยที่สุด** | **รวม** | **ค่าเฉลี่ย****( X )** | **ค่าเบี่ยงเบน****(S.D.)** | **แปลผล** |
| จำนวน(%) | จำนวน(%) | จำนวน(%) | จำนวน(%) | จำนวน(%) | จำนวน(%) |  |  |  |
| 1.มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสุภาพและเป็นมิตร | 6(54.5) | 5(45.5) |  |  |  | 11(100 ) | 4.54 | 0.52 | มาก |
| 2.มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ | 5(45.5) | 6(54.5) |  |  |  | 11(100 ) | 4.45 | 0.52 | มาก |
| 3.ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว | 4(36.4) | 6(54.5) | 1(9.1) |  |  | 11(100 ) | 4.27 | 0.64 | มาก |
| 4.มีความรู้ ความสามารถ ความเข้าใจและให้คำแนะนำได้ | 5(45.5) | 3(27.3) | 3 (27.3) |  |  | 11(100 ) | 4.18 | 0.87 | มาก |
| **รายการประเมิน** | **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **น้อย** | **น้อยที่สุด** | **รวม** | **ค่าเฉลี่ย****( X )** | **ค่าเบี่ยงเบน****(S.D.)** | **แปลผล** |
| จำนวน(%) | จำนวน(%) | จำนวน(%) | จำนวน(%) | จำนวน(%) | จำนวน(%) |
| 5.มีการสนับสนุนการมีส่วนร่วมของเครือข่ายในการดำเนินงาน | 4(36.4) | 5(45.5) | 1(9.1) | 1(9.1) |  | 11(100 ) | 4.09 | 0.94 | มาก |
| รวม |  |  |  |  |  |  | 4.31 | 0.68 | มาก |

**ความพึงพอใจด้านการสนับสนุนข้อมูลวิชาการ** โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( ค่าเฉลี่ย = 4.00 ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คือ มีข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้อง ( ค่าเฉลี่ย=4.27 ) รองลงมาคือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องมีความถูกต้องรวดเร็วและเหมาะสำหรับการใช้งาน ( ค่าเฉลี่ย= 3.90 ) ดังรายละเอียดในตารางที่ 5

**ตารางที่ 5** แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านการสนับสนุนข้อมูลวิชาการ

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **รายการประเมิน** | **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **น้อย** | **น้อยที่สุด** | **รวม** | **ค่าเฉลี่ย****( X )** | **ค่าเบี่ยงเบน****(S.D.)** | **แปลผล** |
| จำนวน(%) | จำนวน(%) | จำนวน(%) | จำนวน(%) | จำนวน(%) | จำนวน(%) |  |  |  |
| 1.มีข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้อง | 5(45.5) | 4(36.4) | 2(18.2) |  |  | 11(100 ) | 4.27 | 0.78 | มาก |
| 2.ข้อมูลที่เกี่ยวข้องมีความถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสำหรับการใช้งาน | 4(36.4) | 3(27.3) | 3(27.3) | 1(9.1) |  | 11(100 ) | 3.90 | 1.04 | มาก |
| 3.มีการคืนข้อมูลให้กับเครือข่าย | 2(18.2) | 5(45.5) | 3(27.3) | 1(9.1) |  | 11(100 ) | 3.72 | 0.90 | มาก |
| รวม |  |  |  |  |  |  | 4.00 | 0.80 | มาก |

**ความพึงพอใจด้านอื่นๆ** โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( ค่าเฉลี่ย = 4.09 ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกข้อในระดับมากเช่นเดียวกัน คือ การสนับสนุนสื่อประชาสัมพันธ์ ( ค่าเฉลี่ย = 4.27 ) รองลงมาคือแนวทางการดำเนินงานโครงการต่างๆ ( ค่าเฉลี่ย = 3.90 ) ดังตารางที่ 6

**ตารางที่ 6** แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านอื่นๆ

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **รายการประเมิน** | **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **น้อย** | **น้อยที่สุด** | **รวม** | **ค่าเฉลี่ย****( X )** | **ค่าเบี่ยงเบน****(S.D.)** | **แปลผล** |
| จำนวน(%) | จำนวน(%) | จำนวน(%) | จำนวน(%) | จำนวน(%) | จำนวน(%) |  |  |  |
| 1.แนวทางการดำเนินงานโครงการต่างๆ | 3(27.3) | 4(36.4) | 4(36.4) |  |  | 11(100 ) | 3.90 | 0.83 | มาก |
| 2.การขับเคลื่อนนโยบายสู่การปฏิบัติ | 3(27.3) | 4(36.4) | 3(27.3) | 1(9.1) |  | 11(100 ) | 3.81 | 0.98 | มาก |
| 3.การสนับสนุนสื่อประชาสัมพันธ์ | 3(27.3) | 8(72.7) |  |  |  | 11(100 ) | 4.27 | 0.46 | มาก |
| รวม |  |  |  |  |  |  | 4.09 | 0.62 | มาก |

**ส่วนที่ 3 การสนับสนุนจากศูนย์อนามัยที่ 9**

1. สมุดบันทึกสุขภาพผู้สูงอายุ

2. CPG แนวทางการคัดกรองสุขภาพผู้สูงอายุ

**ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ**

1. ควรแจ้งนโยบายการดำเนินงานตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ เพื่อวางแผนการดำเนินงานระดับจังหวัด
2. ควรมีการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในระดับเขตสุขภาพที่ 9
3. ควรมีการบูรณางานร่วมกันระหว่างกรมอนามัย กรมการแพทย์ กรมสุขภาพจิต ก่อนส่งงานถึงเครือข่ายผู้ปฏิบัติและพื้นที่
4. ควรมีการบูรณาการการสั่งการดำเนินงาน เนื่องจากมีการสั่งการหลายรอบ เกิดความสับสนและซ้ำซ้อน

 ผู้ปฏิบัติต้องทำเรื่องเดียวแต่หลายครั้ง

1. นโยบายการทำงานไม่ชัดเจน เรื่องการเบิกจ่ายงบประมาณ เครือข่ายและพื้นที่ไม่กล้าใช้เงิน กลัวเรื่องผิดระเบียบการเบิกจ่าย
2. การเบิกจ่ายงบ ขาดการตกลงร่วมกันก่อนระหว่างสตง.และกระทรวงฯ ทำให้เกิดผลเสีย เงินค้างจ่าย

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*