



กรมควบคุมโรค  
สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๙ นครราชสีมา

# แนวทางการสรุปรายงานผลการดำเนินงาน และแบบประเมินความพึงพอใจ สำนักงานป้องกันและควบคุมโรคที่ ๙ จังหวัดนครราชสีมา



## แนวทางการสรุปรายงานผลการดำเนินงาน และแบบประเมินความพึงพอใจ

### ๑. รายงานการประชุม

- **วัตถุประสงค์**

เพื่อบันทึกการประชุม และเขียนรายงานการประชุมได้ถูกต้องตามรูปแบบ และใช้ภาษาในการเขียนได้อย่างเหมาะสม

- **คำอธิบาย**

รายงานการประชุม คือ การบันทึกความคิดเห็นของผู้มาประชุม ผู้เข้าร่วมประชุมและมติของที่ประชุมไว้เป็นหลักฐาน โดยมีรูปแบบการเขียนรายงานการประชุมดังนี้

๑. **รายงานการประชุม** ให้ระบุชื่อหน่วยงาน หรือเรื่องที่จะประชุม
๒. **ครั้งที่** ให้ลงครั้งที่ประชุม และปีที่ประชุมเป็นรายปี เช่น ครั้งที่ ๑/๒๕๕๙
๓. วัน เดือน ปี ให้ลงวันที่ เดือน และ พ.ศ. ที่ประชุม เช่น วันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๕๙
๔. ณ ให้ลงชื่อสถานที่ที่ประชุม
๕. ผู้มาประชุม ให้ลงชื่อผู้ที่มาประชุม
๖. ผู้ไม่มาประชุม (ถ้ามี) ให้ลงชื่อผู้ที่ไม่สามารถมาประชุมได้ พร้อมทั้งระบุสาเหตุที่ไม่สามารถมาประชุมได้ โดยใส่สาเหตุไว้ในวงเล็บท้ายชื่อ
๗. ผู้เข้าร่วมประชุม (ถ้ามี) ให้ลงชื่อผู้ที่ได้เข้าร่วมประชุม
๘. เริ่มประชุมเวลา ให้ลงเวลาที่เริ่มประชุม
๙. ข้อความ ให้เขียนหัวเรื่องหรือญัตติที่จะประชุมเรียงตามลำดับไป โดยทั่วไปแล้ว ระเบียบวาระที่ ๑ จะเป็น “เรื่องที่ประธานจะแจ้งให้ทราบ” จากนั้นระเบียบวาระต่าง ๆ มากี่เป็นไปตามลำดับเรื่องที่ประชุม ดังนี้

(๑) เรื่องที่ประธานแจ้งให้ที่ประชุมทราบ

(๒) เรื่องการรับรองรายงานการประชุม

(๓) เรื่องสืบเนื่อง (ถ้ามี)

(๔) เรื่องที่เสนอให้ที่ประชุมทราบ

(๕) เรื่องที่เสนอให้ที่ประชุมพิจารณา

(๖) เรื่องอื่นๆ (ถ้ามี)

๑๐. เลิกประชุมเวลา ให้ลงเวลาที่เลิกประชุม ไม่ควรลงว่า “ปิดประชุมเวลา”

๑๑. ผู้จดยานการการประชุม ให้ลงลายมือชื่อพร้อมทั้งพิมพ์ชื่อเต็มและนามสกุล ของผู้จดยานการการประชุมไว้ได้ลายมือชื่อ ในรายงานการประชุมครั้งนั้นด้วย

- ตัวอย่างแบบฟอร์ม (เอกสารหมายเลข ๑)

## ๒. บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary) ตัวชี้วัด

- **วัตถุประสงค์**

เพื่อเป็นการสรุปสาระสำคัญของผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดสำคัญที่ได้รับการถ่ายทอดจากหน่วยงานลงสู่กลุ่ม แบบสรุปย่อตามขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อให้ผู้บริหารและบุคคลทั่วไป ซึ่งไม่จำเป็นต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขานั้นๆ รับทราบถึงผลการดำเนินงานที่ได้ดำเนินการเป็นที่เรียบร้อย

- **คำอธิบาย**

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร ต้องสั้น กระชับ และได้ใจความ ซึ่งโดยปกติจะไม่เกิน ๑-๓ หน้ากระดาษ ขนาด A๔ และใช้ถ้อยคำที่เข้าใจง่าย ไม่เน้นศัพท์เทคนิคมากเกินไป และระบุผู้สรุป ผู้ตรวจสอบ และลงวัน เดือน ปี ที่สรุปทุกครั้ง ประกอบด้วยหัวข้อดังนี้

๑. ความเป็นมา
๒. วัตถุประสงค์
๓. ผลการดำเนินงาน
๔. ปัจจัยความสำเร็จ
๕. ปัญหา อุปสรรค
๖. ข้อเสนอแนะ

- ตัวอย่างแบบฟอร์ม (เอกสารหมายเลข ๒)

## ๓. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary) ผลการดำเนินงาน

- **วัตถุประสงค์**

เพื่อเป็นการสรุปสาระสำคัญของผลการดำเนินงานต่างๆ อย่างคร่าวๆ เพื่อให้ผู้บริหารและบุคคลทั่วไป ซึ่งไม่จำเป็นต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขานั้นๆ รับทราบถึงผลการดำเนินงานที่ได้ดำเนินการเป็นที่เรียบร้อย

- **คำอธิบาย**

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร ต้องสั้น กระชับ และได้ใจความ ซึ่งโดยปกติจะไม่เกิน ๑-๓ หน้ากระดาษ ขนาด A๔ และใช้ถ้อยคำที่เข้าใจง่าย ไม่เน้นศัพท์เทคนิคมากเกินไป และระบุผู้สรุป ผู้ตรวจสอบ และลงวัน เดือน ปี ที่สรุปทุกครั้ง ประกอบด้วยหัวข้อ ดังนี้

๑. ความเป็นมา ระบุ
๒. วัตถุประสงค์
๓. ผลการดำเนินงาน
๔. ปัจจัยความสำเร็จ
๕. ปัญหา อุปสรรค
๖. ข้อเสนอแนะ

- ตัวอย่างแบบฟอร์ม (เอกสารหมายเลข ๓)

#### ๔. แบบประเมินความพึงพอใจโครงการประชุม/อบรม สำหรับบุคลากรภายใน (ของหน่วยงาน)

- **วัตถุประสงค์**

เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุม/อบรมสำหรับบุคลากรภายในหน่วยงาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและวางแผนพัฒนาหลักสูตรในการจัดอบรมครั้งต่อไปให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

- **คำอธิบาย**

ระบุหน่วยงานที่จัดประชุมลงในหัวแบบประเมินความพึงพอใจโครงการประชุม และลงวัน เวลา สถานที่ ที่ใช้จัดการประชุม และในส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อโครงการประชุม ให้ระบุชื่อโครงการที่จัดประชุมให้ครบถ้วน

- ตัวอย่างแบบประเมินความพึงพอใจฯ สำหรับบุคลากรภายใน (เอกสารหมายเลข ๔)

#### ๕. แบบประเมินความพึงพอใจโครงการประชุมสำหรับบุคลากรภายนอก (ของหน่วยงาน)

- **วัตถุประสงค์**

เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุม/อบรมสำหรับบุคลากรภายนอกหน่วยงาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและวางแผนพัฒนาหลักสูตรในการจัดอบรมครั้งต่อไปให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

- **คำอธิบาย**

ระบุหน่วยงานที่จัดประชุมลงในหัวแบบประเมินความพึงพอใจโครงการประชุม และลงวัน เวลา สถานที่ ที่ใช้จัดการประชุม และในส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อโครงการประชุม ให้ระบุชื่อโครงการที่จัดประชุมให้ครบถ้วน

- ตัวอย่างแบบประเมินความพึงพอใจฯ สำหรับบุคลากรภายนอก (เอกสารหมายเลข ๕)

#### ๖. แบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ (งานบริการกระบวนการ)

- **วัตถุประสงค์**

เพื่อสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อกระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและวางแผนพัฒนากระบวนการของหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

- **คำอธิบาย**

ระบุงานบริการกระบวนการที่ต้องการให้ผู้รับบริการประเมิน และระบุหน่วยงานผู้รับผิดชอบกระบวนการ ในแบบประเมินส่วนที่ ๒.๑ ให้ระบุกระบวนการที่ต้องการประเมิน และระบุชื่อหน่วยงาน ให้ครบถ้วน

- ตัวอย่างแบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการฯ (เอกสารหมายเลข ๖)

## ๗. แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อคู่มือการปฏิบัติงาน

- **วัตถุประสงค์**

เพื่อสำรวจความคิดเห็นของบุคลากร ถึงการใช้ประโยชน์คู่มือการปฏิบัติงานต่างๆ เพื่อนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาคุณภาพของคู่มือการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

- **คำอธิบาย**

ระบุชื่อคู่มือการปฏิบัติงานที่ต้องการให้ผู้รับบริการประเมินให้ชัดเจน ตามตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อคู่มือการปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติราชการรายบุคคล ผ่านระบบออนไลน์ (PMS Online)

- ตัวอย่างแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อคู่มือการปฏิบัติงาน (เอกสารหมายเลข ๗)

ตัวอย่างแบบฟอร์ม

รูปแบบการเขียนรายงานการประชุม

รายงานการประชุม.....

ครั้งที่...../.....

เมื่อวันที่.....

ณ .....

-----

ผู้มาประชุม

- ๑. นาย..... ตำแหน่ง..... ประธาน
- ๒. นาย..... ตำแหน่ง.....
- ๓. นาย..... ตำแหน่ง.....
- ๔. นาย..... ตำแหน่ง.....
- ๕. นาย..... ตำแหน่ง.....
- ๖. นาย..... ตำแหน่ง..... เลขานุการ
- ๗. นาย..... ตำแหน่ง..... ผู้ช่วยเลขานุการ

ผู้ไม่มาประชุม

- ๑. นาย.....
- ๒. นาย.....
- ๓. นาย.....

ผู้เข้าร่วมประชุม

- ๑. นาย.....
- ๒. นาย.....
- ๓. นาย.....

เริ่มประชุมเวลา..... น.

ประธานกล่าวเปิดประชุม และดำเนินการตามระเบียบวาระการประชุมดังต่อไปนี้

วาระที่ ๑. เรื่องที่ประธานแจ้งให้ที่ประชุมทราบ  
 ประธานแจ้งให้ที่ประชุมทราบว่า.....  
 .....  
 .....

ที่ประชุมรับทราบ

วาระที่ ๒. เรื่องรับรองรายงานการประชุม  
 เลขานุการเสนอรายงานการประชุมครั้งที่...../.....เมื่อวันที่.....ให้ที่

ประชุมรับรอง

มติ ที่ประชุมรับรองรายงานการประชุม

วาระที่ ๓. เรื่องสืบเนื่อง(ถ้ามี)

๓.๑.....

.....

มติ ที่ประชุม.....

๓.๒.....

.....

มติ ที่ประชุม.....

วาระที่ ๔. เรื่องที่เสนอให้ที่ประชุมทราบ

๔.๑.....

.....

มติ ที่ประชุมรับทราบ

๔.๒.....

.....

มติ ที่ประชุมรับทราบ

วาระที่ ๕. เรื่องที่เสนอให้ที่ประชุมพิจารณา

๕.๑.....

.....

มติ ที่ประชุมเห็นชอบ

๕.๒.....

.....

มติ ที่ประชุมเห็นชอบ

วาระที่ ๖. เรื่องอื่น ๆ (ถ้ามี)

๖.๑.....

.....

มติ ที่ประชุม.....

๖.๒.....

.....

มติ ที่ประชุม.....

เลิกประชุมเวลา..... น.

(.....)

ผู้จัดรายการประชุม

(.....)

ผู้ตรวจรายการประชุม



แบบฟอร์มบทสรุปผู้บริหารการดำเนินงานตามตัวชี้วัด  
ตัวชี้วัดที่ .....

๑. ความเป็นมา

.....  
.....  
.....

๒. วัตถุประสงค์

.....  
.....  
.....

๓. ผลการดำเนินงาน

.....  
.....  
.....

๔. ปัญหา อุปสรรค

.....  
.....  
.....

๕. ข้อเสนอแนะ

.....  
.....  
.....

๖. ความต้องการสนับสนุนจากส่วนกลางและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

.....  
.....  
.....

.....ผู้สรุป  
.....ผู้ตรวจสอบ  
ลงวันที่.....

(ตัวอย่าง) บทสรุปผู้บริหาร

ตัวชี้วัด MOU\_๐๒ ระดับความสำเร็จของการประเมินผลการปฏิบัติราชการบุคลากรของกลุ่มพัฒนาองค์กร  
รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๙)

๑. ความเป็นมา

ด้วยสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๙ จังหวัดนครราชสีมา ได้กำหนดตัวชี้วัดตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ มีติประสิทธิภาพ MOU\_๐๒ ตัวชี้วัดร่วมของทุกกลุ่ม (Common KPI) ระดับ ความสำเร็จของการประเมินผลการปฏิบัติราชการบุคลากรของกลุ่ม (๕ ขั้นตอน) โดยมีการดำเนินงาน ๒ องค์ประกอบ ดังนี้ ๑. ผลสำเร็จของการดำเนินงานตามตัวชี้วัด (Key Performance Indicators: KPIs) ๒. พฤติกรรมการปฏิบัติ ราชการหรือสมรรถนะ(Competency)

๒. วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนาการดำเนินงานการประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล

๓. ผลการดำเนินงาน

เป้าหมาย รอบ ๖ เดือน ถึงขั้นตอนที่ ๕ รอบ ๖ เดือนแรก ตามรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนที่	รายละเอียดการดำเนินงาน	คะแนน
๑	จัดทำ OS Matrix ของกลุ่ม และตาราง RPIU กลุ่มพัฒนาองค์กร ส่งผ่านงานการเจ้าหน้าที่ ตาม หนังสือที่ สธ ๐๔๕๘.๖/๒๓ ลงวันที่ ๑๘ ม.ค. ๒๕๕๙	๑ คะแนน
๒	จัดทำ PMS รายบุคคล (ทุกคน) ในรูปแบบเอกสาร ครั้งที่ ๑ ส่งผ่านงานการเจ้าหน้าที่ ตาม หนังสือที่ สธ ๐๔๕๘.๖/๒๓ ลงวันที่ ๑๘ ม.ค. ๕๙ และแก้ไข PMS ตามข้อเสนอแนะ พร้อมลง นามรับทราบส่งงานการเจ้าหน้าที่ ตามหนังสือที่ สธ ๐๔๕๘.๖/๔๒ ลงวันที่ ๔ ก.พ. ๒๕๕๙	๑ คะแนน
๓	จัดสร้าง PMS รายบุคคล ในระบบ PMS Online เตรียมพร้อมรับการประเมิน แล้วเสร็จวันที่ ๑๓ ก.พ. ๒๕๕๙ และรายงานผลการปฏิบัติราชการ/แนวหลักฐานการปฏิบัติราชการ ในระบบ DPIS แล้วเสร็จ วันที่ ๒๔ ก.พ. ๒๕๕๙	๑.๕ คะแนน
๔	หัวหน้ากลุ่มประเมินผลการปฏิบัติราชการ (ข้าราชการ และพนักงานราชการ) ในระบบ PMS Online ภายในวันที่ ๔ มี.ค. ๒๕๕๙ และส่งผลคะแนนประเมินแบบกระดาษ PMS ของบุคลากร (ทุกคน) มาที่งานการเจ้าหน้าที่ ภายในวันที่ ๑๐ มี.ค. ๒๕๕๙ (ยังไม่ถึงระยะเวลาดำเนินการ)	
๕	จัดทำบทสรุปผู้บริหาร ผลการดำเนินการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัด MOU รอบ ๖ เดือนแรก เสนอผู้อำนวยการ ผ่านกลุ่มพัฒนาองค์กร ตามหนังสือที่ สธ ๐๔๕๘.๖/๖๖ ลงวันที่ ๒๓ ก.พ. ๒๕๕๙	๐.๕ คะแนน

๔. ปัจจัยความสำเร็จ: หัวหน้ากลุ่มและบุคลากรในกลุ่มให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของ การประเมินผลการปฏิบัติราชการบุคลากรรอบ ๖ เดือนแรก ปี ๒๕๕๙ และให้ความร่วมมือดำเนินการภายในระยะเวลาที่ กำหนด

๕. ปัญหาและอุปสรรค: การถ่ายระดับตัวชี้วัดจากหน่วยงานลงสู่กลุ่มงาน ช้าเกินไปจึงทำให้ระยะเวลาในการดำเนินงาน ดังกล่าวไม่เพียงพอต่อการดำเนินการ

๖. ข้อเสนอแนะ: จัดประชุมสื่อสารถ่ายระดับตัวชี้วัดจากหน่วยงานให้รวดเร็วขึ้น เพื่อจะเพิ่มระยะเวลาในการจัดทำ ตัวชี้วัดรายบุคคล

นางจันทกานต์ วลัยเสถียร/ผู้สรุป  
นางนันทวรรณ ปุณยหทัยพงศ์/ผู้ตรวจทาน  
ลงวันที่.....

แบบฟอร์มบทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)  
ผลการดำเนินงาน.....

๑. ความเป็นมาของปัญหา

.....  
.....  
.....

๒. วัตถุประสงค์

.....  
.....  
.....

๓. วิธีการดำเนินงาน

.....  
.....  
.....

๔. ผลการดำเนินงาน/ผลลัพธ์

.....  
.....  
.....

๕. ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ

.....  
.....  
.....

.....ผู้สรุป  
.....ผู้ตรวจสอบ  
ลงวันที่.....

**(ตัวอย่าง) บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)**  
**ในการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะหลักของกรมควบคุมโรค I-SMART**  
**“หลักสูตรพัฒนาตน พัฒนาทีม สู้เป้าหมายเดียวกัน”**  
**ระหว่างวันที่ ๑๔-๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๔**  
**อ.ปากช่อง จ.นครราชสีมา**

**๑. ความเป็นมา**

ด้วยกรมควบคุมโรคมีวิสัยทัศน์ในการกำหนดเส้นทางเดิน คือ เป็นองค์กรชั้นนำระดับนานาชาติที่สังคมเชื่อถือและไว้วางใจ เพื่อปกป้องประชาชนจากโรคและภัยสุขภาพ ด้วยความเป็นเลิศทางวิชาการภายในปี๒๕๖๓ ทั้งนี้ได้กำหนดสมรรถนะหลัก หรือ ค่านิยมร่วมกันในการยึดเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ที่ได้ตั้งเป้าหมายเอาไว้ ดังนั้นบุคลากรของกรมควบคุมโรค ควรมีการรับรู้และพัฒนาในด้าน ความซื่อสัตย์ มีจิตบริการ ทำงานอย่างมืออาชีพ มุ่งผลสัมฤทธิ์ มีน้ำใจ และรู้จักการทำงานเป็นทีม หรือ I-SMART ประกอบกับผลการประเมินความรู้ และการรับรู้ในปี๒๕๕๔ ผลปรากฏว่าการรับรู้เรื่อง I-SMART มีบุคลากรรับรู้ และมีความรู้เพียงร้อยละ๔๔ ดังนั้นกลุ่มพัฒนาองค์กรจึงได้จัดทำโครงการพัฒนาบุคลากรในหลักสูตร พัฒนาตน พัฒนาทีม สู้เป้าหมายเดียวกัน แบ่งเป็นผู้บริหารจำนวน ๒ รุ่น คือ รุ่นที่ ๑ และรุ่นที่ ๒ และกลุ่มบุคลากรรุ่นใหม่คือรุ่นที่ ๓ ทั้ง โดยทั้ง ๓ รุ่นจัดระหว่างวันที่ ๑๔-๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๔ ที่อำเภอปากช่อง จ.นครราชสีมา

**๒. วัตถุประสงค์ของการจัดอบรม**

๑. เพื่อพัฒนาระดับความรู้เรื่อง I-SMART ของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๕ นครราชสีมา

๒. เพื่อพัฒนาทีมบุคลากรให้มีแนวทางในการทำงานสู่เป้าหมายเดียวกันขององค์กร

**๓. วิธีการการจัดอบรม**

เป็นการอบรมในลักษณะ Play and Learn เพื่อปรับทัศนคติในการทำงานผ่านการเล่นเกมส์ (Rally) เน้นฝึกแนวความคิดการทำงานเป็นทีม และแปลความหมายสู่ I-SMART และเน้นการทำกิจกรรมร่วมกันของผู้เข้าประชุมในแต่ละรุ่น ทั้งกิจกรรมภาคกลางวันและกิจกรรมภาคกลางคืน ทั้งนี้มีการทดสอบความรู้ก่อนและหลังการอบรม (Pre - Post test ) ด้วยเครื่องมือของ อาจารย์สุพจน์ ธารารณศิลป์ ซึ่งเป็นวิทยากรหลักจากบริษัทโพรเอ็มไอที จำกัด และแบบประเมินความพึงพอใจที่ประยุกต์มาจากเครื่องมือประเมินคุณภาพการอบรมของกรมควบคุมโรคปี พ.ศ. ๒๕๕๔

**๔. ผลการดำเนินการอบรม**

มีผู้เข้าอบรมรวมทั้ง ๓ รุ่น เป็นจำนวน ๑๕๔ คน ผลการทดลองความรู้เรื่อง I-SMART และวิธีการสร้างทีม ก่อนและหลังการอบรมพบว่าค่าเฉลี่ย (Mean) ของคะแนนหลังการอบรมเพิ่มมากขึ้นทั้ง ๓ รุ่น และผลการประเมินความพึงพอใจตามแบบประเมิน พบว่าทั้ง ๓ รุ่นมีความพึงพอใจในประเด็นที่ประเมินคือ ความสามารถในการถ่ายทอดของวิทยากร เทคนิคการฝึกอบรม ปัจจัยเกื้อหนุนในการอบรม ความพึงพอใจโดยภาพรวม และการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในอนาคต ทุกประเด็นคะแนนการประเมิน อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด มีมากกว่าร้อยละ๘๕

สำหรับการอบรมในรุ่นที่ ๓ (คนรุ่นใหม่) เป็นกลุ่มเป้าหมายที่จะเป็นกำลังสำคัญในการกำหนดทิศทางขององค์กรในอนาคต ต่อจากรุ่นที่ ๑, ๒ มีเข้าอบรมทั้งสิ้น ๔๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการอบรมครั้งนี้มากถึงมากที่สุด โดยให้ความพึงพอใจประเด็นการถ่ายทอด การสื่อสารของวิทยากรมากที่สุด คือ ร้อยละ๘๔.๘๑ โดยในระหว่างการอบรมในรุ่นที่ ๓ นี้ผู้จัดการอบรมได้ทำการประเมินผู้เข้าอบรมโดยการสังเกตเชิงพฤติกรรมแบบมีส่วนร่วม ของผู้เข้าอบรมทั้ง ๔๑ คน พบว่าทุกคนให้ความสนใจและตั้งใจต่อการอบรมในครั้งนี้เป็นอย่างดี มีการตอบสนองและมีส่วนร่วมอย่างน่าพอใจ และทุกคนมีความสุขขณะการอบรมและให้แนวคิดในภาพบวกต่อองค์กรเป็นอย่างดี ที่สำคัญในรุ่นที่ ๓ นี้ ทางวิทยากรได้ให้ผู้เข้าอบรมทำกิจกรรมสร้างสะพานเพื่อการตั้งเป้าหมายเดียวกัน

โดยแบ่งเป็นทีมทั้งหมด ๕ ทีม เพื่อเรียนรู้เรื่องการตั้งเป้าหมายการทำงาน การตั้งเป้าหมายชีวิต ที่สำคัญให้ทุกกลุ่มได้ช่วยกันคิดวิเคราะห์การสร้างความนวัตกรรมให้กับองค์กรกลุ่มละ๒โครงการผลที่ได้ดังนี้

กลุ่มที่ ๑ -สร้างระบบบริหารจัดการโดยใช้ Social Network

-การสร้างรูปแบบการอบรมและการรับรองมาตรฐานในการควบคุมโรคให้กับเครือข่าย

กลุ่มที่ ๒ -การสร้างพิพิธภัณฑ์ด้านกีฏวิทยา

-การสร้างภาพลักษณ์องค์กร การสร้าง Brand

กลุ่มที่ ๓ -การสร้างวิทยากรมีอาชีพรุ่นใหม่แทนรุ่นพี่ที่ประสบความสำเร็จและเป็นที่ยอมรับของเครือข่าย

-การเขียนหลักสูตร Online Youtube หรือการจัดทำสื่อ Electronic

กลุ่มที่ ๔ -พัฒนาการรูปแบบการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพที่เหมาะสม

-การนำผลงานวิชาการหรือนวัตกรรมเก่ามาประยุกต์ใช้ ตามความเหมาะสม

กลุ่มที่ ๕ -สร้างDPCK๕ Board Casting เพื่อสื่อสารความรู้เรื่องโรคและภัยสุขภาพ รวมถึงการป้องกันควบคุมโรคสำหรับประชาชน

-สร้างDPCK๕ Alert ด้านบริหารงานบุคคลเช่นประวัติการทำงาน การสร้างความก้าวหน้าในสายงาน

#### ๕. ข้อเสนอแนะเพื่อการดำเนินการต่อหลังการอบรมทั้ง ๓ รุ่น

๑. ควรมีการจัดกิจกรรมกระตุ้น ปลุกเร้า เรื่อง I-SMART โดยบูรณาการกับกิจกรรมในโอกาสสำคัญต่างๆ

๒. ควรเปิดเวทีนำ นวัตกรรมที่ผู้เข้าอบรมรุ่นที่ ๓ คิดทั้งกลุ่ม ๕ กลุ่ม ทั้งหมด ๑๐ นวัตกรรมมาหารือ จัดลำดับความสำคัญ พิจารณาความเป็นไปได้ โดยให้น้องๆซึ่งเป็นคนรุ่นใหม่ได้คิดและออกแบบเอง โดยมีรุ่นพี่ให้คำปรึกษาและคอย ให้กำลังใจเพื่อสร้างแรงจูงใจ (ไม่ควร Dominate ) เพื่อให้คนรุ่นใหม่ได้เกิดความภาคภูมิใจและเป็นการทำงานร่วมกันของรุ่นพี่และรุ่นน้องในองค์กร

๓. ผู้บริหาร นักวิชาการ ที่ทำหน้าที่ถ่ายทอดองค์ความรู้ควรมีการฝึกอบรมการนำเสนอแบบมีอาชีพเพื่อการสร้างภาพลักษณ์องค์กรให้เป็นแบบมีอาชีพ และไปในทิศทางเดียวกัน

๔. ควรมีการสร้างคนรุ่นใหม่มาแทนคนรุ่นเดิมที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในแต่ละเรื่องแต่ละโรค แบบ Coaching หรือ On the job training

๕. ควรมีหลักสูตรการอบรมสำหรับผู้บริหาร เรื่องการสื่อสารทางบวกและการบริหารความขัดแย้งของคนในองค์กรแบบ Win Win Situation

นางจันทกานต์ วลัยเสถียร/ผู้สรุป

นางนันทวรรณ บุญยหทัยพงศ์/ผู้ตรวจทาน

ลงวันที่.....

แบบประเมินความพึงพอใจโครงการประชุมสำหรับบุคลากรภายใน (ของหน่วยงาน).....  
วัน เวลา สถานที่.....

\*\*\*\*\*

**คำชี้แจง** ขอความร่วมมือจากท่าน ทำเครื่องหมาย ✓ ที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และวางแผนพัฒนาหลักสูตรในการจัดอบรมครั้งต่อไปให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคล**

๑. เพศ  ๑) ชาย  ๒) หญิง
๒. อายุ  ๑) ๒๐ - ๒๙ ปี  ๒) ๓๐ - ๓๙ ปี  ๓) ๔๐ - ๔๙ ปี  ๔) ๕๐ ปี ขึ้นไป
๓. ตำแหน่งปัจจุบัน
- ๑) ข้าราชการ
- ทั่วไป  ปฏิบัติงาน  ชำนาญงาน  อาวุโส
- วิชาการ  ปฏิบัติการ  ชำนาญการ  ชำนาญการพิเศษ  เชี่ยวชาญ
- ๒) พนักงานราชการ  ๓) ลูกจ้างประจำ  ๔) พนักงานกระทรวงสาธารณสุข

**ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อโครงการประชุม (ระบุชื่อโครงการ) .....**

๒.๑ โดยรวมแล้วท่านพึงพอใจ เพียงใด

- พึงพอใจมากที่สุด  พึงพอใจมาก  พึงพอใจปานกลาง  พึงพอใจน้อย  พึงพอใจน้อยที่สุด
- ไม่พึงพอใจ โปรดระบุ สาเหตุที่ทำให้ท่านไม่พึงพอใจเพื่อให้คณะกรรมการนำไปปรับปรุงต่อไปได้

๒.๒ ในประเด็นต่อไปนี้ ท่านพึงพอใจเพียงใด

ข้อที่	ประเด็นที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
<b>ด้านเนื้อหาและรูปแบบการเรียนรู้</b>						
๑	หัวข้อและเนื้อหาการบรรยายมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการ					
๒	หัวข้อและเนื้อหาการบรรยายมีความเหมาะสมต่อการพัฒนาความรู้และทักษะของบุคลากร					
๓	กิจกรรมการเรียนรู้ ช่วยให้เข้าใจความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับบุคลากรได้มากขึ้น					
๔	เนื้อหาที่เรียนรู้มีประโยชน์ต่อผู้เข้าร่วมโครงการ					
๕	ระยะเวลาในการจัดกิจกรรมพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็น ต่างๆ มีความเหมาะสม					
<b>ด้านวิทยากร</b>						
๖	วิทยากรมีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ตรงกับหัวข้อ เป็นที่น่าเชื่อถือ					
๗	วิทยากรจัดลำดับความสำคัญและความสัมพันธ์ของเนื้อหาได้อย่างต่อเนื่อง					
๘	วิทยากรมีความสามารถในการสื่อสาร ถ่ายทอดความรู้ให้เข้าใจได้อย่างชัดเจน					
๙	วิทยากรสามารถสร้างบรรยากาศกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ได้ดี					
๑๐	วิทยากรเปิดโอกาสในการซักถามการเสนอความคิดเห็นและยอมรับความคิดเห็นของผู้เข้าร่วม					
<b>ด้านสภาพแวดล้อมและองค์ประกอบที่เอื้อต่อการเรียนรู้</b>						
๑๑	ห้องจัดอบรมเหมาะสมกับรูปแบบการเรียนรู้					
๑๒	โสตทัศนอุปกรณ์มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการใช้งาน					
๑๓	เอกสารประกอบและอุปกรณ์เครื่องเขียนมีความเหมาะสม					
๑๔	คุณภาพและปริมาณของอาหาร อาหารว่างและเครื่องดื่มเป็นที่พึงพอใจ					
๑๕	สถานที่ (เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ห้องประชุม) สะอาด ปลอดภัย และเพียงพอต่อการใช้งาน					
๑๖	มีความสะดวกในการเดินทางมายังสถานที่จัดอบรม					
<b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดโครงการฯ</b>						
๑๗	เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการฯ ได้ถูกต้อง ชัดเจน					
๑๘	เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูล หรือสนองตอบต่อข้อซักถามเกี่ยวกับโครงการฯ ได้ทันเวลา					
๑๙	เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส					
๒๐	เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกตลอดโครงการฯ อย่างเหมาะสม เป็นที่พึงพอใจ					

**ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ**

แบบประเมินความพึงพอใจโครงการประชุมสำหรับบุคลากรภายนอก (ของหน่วยงาน).....

วัน เวลา สถานที่.....

\*\*\*\*\*

**คำชี้แจง** ขอความร่วมมือจากท่าน ทำเครื่องหมาย ✓ ที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและวางแผนพัฒนาหลักสูตรในการจัดอบรมครั้งต่อไปให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคล**

๔. เพศ  ๑) ชาย  ๒) หญิง
๑. อายุ  ๑) ๒๐ - ๒๙ ปี  ๒) ๓๐ - ๓๙ ปี  ๓) ๔๐ - ๔๙ ปี  ๔) ๕๐ ปี ขึ้นไป
๒. ระดับการศึกษาสูงสุด  ๑) ประถมศึกษา  ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า  ๓) ปริญญาตรี  ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๓. สถานภาพของผู้มารับบริการ  ๑) ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ  ๒) พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน  ๓) ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว  ๔) เกษตรกร  ๕) รับจ้างทั่วไป/กรรมกร  ๖) นักเรียน/นักศึกษา  ๗) แม่บ้าน/พ่อบ้าน  ๘)ว่างงาน/ไม่มีงานทำ  ๙) อื่นๆ (ระบุ) .....

**ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อโครงการประชุม (ระบุชื่อโครงการ) .....**

๒.๑ โดยรวมแล้วท่านพึงพอใจ เพียงใด

- พึงพอใจมากที่สุด  พึงพอใจมาก  พึงพอใจปานกลาง  พึงพอใจน้อย  พึงพอใจน้อยที่สุด
- ไม่พึงพอใจ โปรดระบุสาเหตุที่ทำให้ท่านไม่พึงพอใจเพื่อให้คณะทำงานนำไปปรับปรุงต่อไปได้

๒.๒ ในประเด็นต่อไปนี้ ท่านพึงพอใจเพียงใด

ข้อที่	ประเด็นที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
<b>ด้านเนื้อหาและรูปแบบการเรียนรู้</b>						
๑	หัวข้อและเนื้อหาการบรรยายมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการ					
๒	หัวข้อและเนื้อหาการบรรยายมีความเหมาะสมต่อการพัฒนาความรู้และทักษะของบุคลากร					
๓	กิจกรรมการเรียนรู้ ช่วยให้เข้าใจความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับบุคลากรได้มากขึ้น					
๔	เนื้อหาที่เรียนรู้มีประโยชน์ต่อผู้เข้าร่วมโครงการ					
๕	ระยะเวลาในการจัดกิจกรรมพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็น ต่างๆ มีความเหมาะสม					
<b>ด้านวิทยากร</b>						
๖	วิทยากรมีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ตรงกับหัวข้อ เป็นที่น่าเชื่อถือ					
๗	วิทยากรจัดลำดับความสำคัญและความสัมพันธ์ของเนื้อหาได้อย่างต่อเนื่อง					
๘	วิทยากรมีความสามารถในการสื่อสาร ถ่ายทอดความรู้ให้เข้าใจได้อย่างชัดเจน					
๙	วิทยากรสามารถสร้างบรรยากาศกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ได้ดี					
๑๐	วิทยากรเปิดโอกาสในการซักถามการเสนอความคิดเห็นและยอมรับความคิดเห็นของผู้เข้าร่วม					
<b>ด้านสภาพแวดล้อมและองค์ประกอบที่เอื้อต่อการเรียนรู้</b>						
๑๑	ห้องจัดอบรมเหมาะสมกับรูปแบบการเรียนรู้					
๑๒	โสตทัศนูปกรณ์มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการใช้งาน					
๑๓	เอกสารประกอบและอุปกรณ์เครื่องเขียนมีความเหมาะสม					
๑๔	คุณภาพและปริมาณของอาหาร อาหารว่างและเครื่องดื่มเป็นที่พึงพอใจ					
๑๕	สถานที่ (เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ห้องประชุม) สะอาด ปลอดภัย และเพียงพอต่อการใช้งาน					
๑๖	มีความสะดวกในการเดินทางมายังสถานที่จัดอบรม					
<b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดโครงการฯ</b>						
๑๗	เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการฯ ได้ถูกต้อง ชัดเจน					
๑๘	เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูล หรือสนองตอบต่อข้อซักถามเกี่ยวกับโครงการฯ ได้ทันเวลา					
๑๙	เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส					
๒๐	เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกตลอดโครงการฯ อย่างเหมาะสม เป็นที่พึงพอใจ					

**ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ**

.....

กรุณาส่งคืนผู้จัดฝึกอบรม ขอขอบคุณ

## แบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

งานบริการกระบวนการ.....

หน่วยงาน.....

ส่วนที่ ๑ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน [ ] หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

๑. เพศ

[ ] หญิง [ ] ชาย

๒. อายุ

[ ] ต่ำกว่า ๒๖ ปี [ ] ๒๖ - ๓๕ ปี  
[ ] ๓๖ - ๔๕ ปี [ ] ๔๖ - ๕๕ ปี [ ] มากกว่า ๕๕ ปีขึ้นไป

๓. วุฒิการศึกษา

[ ] ต่ำกว่าปริญญาตรี [ ] ปริญญาตรี [ ] สูงกว่าปริญญาตรี

๔. ตำแหน่ง

[ ] นายแพทย์ [ ] นักวิชาการสาธารณสุข [ ] นักวิชาการส่งเสริมฯ  
[ ] นักวิเคราะห์นโยบายและแผน [ ] นักวิชาการพัสดุ [ ] นักวิชาการตรวจสอบภายใน  
[ ] นักจัดการงานทั่วไป [ ] นักวิชาการเงินและบัญชี [ ] นักทรัพยากรบุคคล  
[ ] เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี [ ] เจ้าพนักงานพัสดุ [ ] เจ้าหน้าที่ธุรการ  
[ ] อื่นๆ ระบุ.....

๕. ระดับ

[ ] ชำนาญการพิเศษ [ ] อาวุโส [ ] ชำนาญการ [ ] ชำนาญงาน  
[ ] ปฏิบัติการ [ ] ปฏิบัติงาน [ ] ไม่มีระดับ  
[ ] พนักงานราชการ [ ] พนักงานกระทรวง [ ] อื่น ๆ ระบุ.....

๖. หน่วยงาน ระบุ.....

## ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

คำชี้แจง: โปรดพิจารณางานบริการของหน่วยงานดังนี้ และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง

๒.๑ โดยรวมแล้วท่านพึงพอใจการให้บริการ กระบวนการ.....ของหน่วยงาน

.....เพียงใด

 พึงพอใจมากที่สุด
  พึงพอใจมาก
  พึงพอใจปานกลาง
  พึงพอใจน้อย
  พึงพอใจน้อยที่สุด  
 ไม่พึงพอใจ โปรดระบุ สาเหตุที่ทำให้ท่านไม่พึงพอใจเพื่อให้คณะทำงานนำไปปรับปรุงต่อไปได้

.....

.....

.....



๒.๒ ในประเด็นต่อไปนี้ ท่านพึงพอใจการให้บริการกระบวนงาน.....ของหน่วยงาน  
.....เพียงใด

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น					ไม่พึงพอใจ (๐)	ไม่สามารถ ประเมินได้ /ไม่ เกี่ยวข้อง /ไม่ ทราบ
	พึงพอใจ มากที่สุด (๕)	พึงพอใจ มาก (๔)	พึงพอใจ ปานกลาง (๓)	พึงพอใจ น้อย (๒)	พึงพอใจ น้อยที่สุด (๑)		
<b>๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>							
๑) ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน							
๒) ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ							
๓) ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง							
๔) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำ และมีการแสดงขั้นตอน กระบวนการใน การให้บริการ							
<b>๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>							
๑) ความสุภาพ ยิ้มแย้ม กิริยามารยาทในการ ให้บริการ หรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและ น้ำเสียงสุภาพ							
๒) ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และความ พร้อมในการให้บริการ							
๓) การตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำ และการ ให้ข้อมูลต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ							
๔) การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยความ เสมอภาค							
<b>๓. สิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
๑) มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ เว็บไซต์ อีเมลล์ ฯลฯ							
๒) มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ							
๓) มีอุปกรณ์/เครื่องมือ ที่ช่วยในการ ปฏิบัติงาน							
๔) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น โทรศัพท์ ฯลฯ							
<b>๔. คุณภาพของการให้บริการ</b>							
๑) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ							
๒) ได้รับบริการที่คุ้มค่า เป็นประโยชน์							

ส่วนที่ ๓ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น

.....  
.....  
.....

**\*\*ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม\*\***



**(ตัวอย่าง) แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อคู่มือการปฏิบัติงาน  
การประเมินผลการปฏิบัติราชการรายบุคคล ผ่านระบบออนไลน์ (PMS Online)**

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้ มีจุดมุ่งหมาย เพื่อสำรวจความคิดเห็นของข้าราชการ และพนักงานราชการ ในสังกัดสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๙ จังหวัดนครราชสีมา ถึงการใช้ประโยชน์คู่มือการปฏิบัติงานการประเมินผลการปฏิบัติราชการผ่านระบบออนไลน์ (PMS Online) เพื่อนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาคุณภาพของคู่มือการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ขอขอบพระคุณในความร่วมมือนี้อย่างสูง โดยข้อมูลจะถูกวิเคราะห์ เป็นภาพรวม และไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น ๔ ส่วน ซึ่งประกอบด้วย ดังนี้

**ส่วนที่ ๑** ข้อมูลส่วนบุคคล

**ส่วนที่ ๒** ข้อมูลการรับรู้ การสื่อสาร

**ส่วนที่ ๓** ระดับความคิดเห็นต่อคู่มือการปฏิบัติงานฯ ประกอบด้วย ๓ ด้าน ดังนี้

๓.๑ ด้านเนื้อหา

๓.๒ ด้านรูปแบบของคู่มือ

๓.๓ ด้านประโยชน์ของคู่มือ

**ส่วนที่ ๔** ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป**

**คำแนะนำ** กรุณาทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ตรงกับข้อมูลความเป็นจริงของท่าน

- ๑.๑ เพศ  ชาย (๑)  หญิง (๒)
- ๑.๒ อายุ  ๒๐ - ๓๐ ปี (๑)  ๓๑ - ๔๐ ปี (๒)  
 ๔๑ - ๕๐ ปี (๓)  ตั้งแต่ ๕๑ ปี ขึ้นไป (๔)
- ๑.๓ ระดับการศึกษา  
 ต่ำกว่าปริญญาตรี (๑)  ปริญญาตรี (๒)  สูงกว่าปริญญาตรี (๓)
- ๑.๔ ปัจจุบันดำรงตำแหน่งประเภท  
- ทั่วไป ระดับ  ปฏิบัติงาน (๑)  ข้าราชการ (๒)  อาวุโส (๓)  
- วิชาการ ระดับ  ปฏิบัติการ (๔)  ข้าราชการ (๕)  ข้าราชการพิเศษ (๖)  
 เชี่ยวชาญ (๗)
- ๑.๕ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานปัจจุบัน  
 ๕ ปีหรือต่ำกว่า (๑)  มากกว่า ๕ ปีขึ้นไป - ๑๐ ปี (๒)  
 มากกว่า ๑๐ ปีขึ้นไป - ๑๕ ปี (๓)  มากกว่า ๑๕ ปีขึ้นไป - ๒๐ ปี (๔)  
 มากกว่า ๒๐ ปีขึ้นไป - ๒๕ ปี (๕)  มากกว่า ๒๕ ปีขึ้นไป (๖)
- ๑.๖ หน้าที่ในงานปัจจุบัน  
 หัวหน้ากลุ่ม/ฝ่ายที่มีผู้ใต้บังคับบัญชา (๑)  ผู้ปฏิบัติงาน (๒)

**ส่วนที่ ๒ ข้อมูลการรับรู้ การสื่อสาร**

**คำแนะนำ** กรุณาทำเครื่องหมาย  ลงใน  ที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุดตามความเป็นจริง

๒.๑ ท่านเคยเห็นคู่มือการปฏิบัติงานการประเมินผลการปฏิบัติราชการผ่านระบบออนไลน์ (PMS Online)

ไม่เคย (ไม่ต้องตอบแบบสอบถามต่อ)  เคย (ทำแบบสอบถามในส่วนที่ ๒.๒ ส่วนที่ ๓ และส่วนที่ ๔ ต่อ)

๒.๒ ท่านเคยใช้คู่มือการปฏิบัติงานการประเมินผลการปฏิบัติราชการผ่านระบบออนไลน์ (PMS Online)

ไม่เคย (ไม่ต้องตอบแบบสอบถามต่อ)  เคย (ทำแบบสอบถามในส่วนที่ ๓ และส่วนที่ ๔ ต่อ)

**ส่วนที่ ๓ ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคู่มือการปฏิบัติงานการประเมินผลการปฏิบัติราชการผ่านระบบออนไลน์ (PMS Online)**

**คำแนะนำ** กรุณาทำเครื่องหมาย  ลงในช่องความคิดเห็นที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

โดยระดับความพึงพอใจ ๕ = มากที่สุด, ๔ = มาก, ๓ = ปานกลาง, ๒ = น้อย, ๑ = น้อยที่สุด

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
<b>๑. ด้านเนื้อหา</b>					
๑.๑ ถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย					
๑.๒ ตรงกับความต้องการของผู้ใช้					
๑.๓ เป็นปัจจุบัน					
<b>๒. ด้านรูปแบบของคู่มือ</b>					
๒.๑ การลำดับเนื้อหา สอดคล้องเชื่อมโยงในทุกระดับตอน					
๒.๒ สั้น กระชับ เข้าใจง่าย					
๒.๓ ลักษณะรูปแบบ รูปเล่ม น่าสนใจ น่าอ่าน					
<b>๓. ด้านประโยชน์ของคู่มือ</b>					
๓.๑ สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้					
๓.๒ สามารถนำไปใช้ให้คำปรึกษาได้					
<b>๔. ความพึงพอใจภาพรวม</b>					

**ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน**

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านในความร่วมมือ

**(ตัวอย่าง) สรุปลความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด  
สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๙ นครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘**

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๙ นครราชสีมา ปีงบประมาณ ๒๕๕๘ มีวัตถุประสงค์เพื่อหาความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดของบุคลากร และนำข้อเสนอแนะที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาห้องสมุด และหาความต้องการหนังสือเข้าห้องสมุด โดยมีประชากรตอบแบบสำรวจเป็นบุคลากรในหน่วยงาน (ไม่รวม ศูนย์ควบคุมโรคติดต่อ นำโดยแมลง ๓ แห่ง และด่านควบคุมโรคติดต่อ) จำนวน ๑๗๓ ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๑๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๙ นครราชสีมา ปีงบประมาณ ๒๕๕๘ โดยแบ่งเป็น ๕ ตอน ได้แก่

- ตอนที่ ๑ สถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจ
- ตอนที่ ๒ สภาพการใช้บริการห้องสมุด
- ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด
- ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ
- ตอนที่ ๕ สำรวจความต้องการหนังสือเข้าห้องสมุด

เกณฑ์การประมวลผลความพึงพอใจที่มีต่อระดับความรู้ ความสามารถ พฤติกรรมและผลงานของผู้เข้ารับการอบรม แยกเป็น ๕ ระดับ และคิดช่วงค่าคะแนนเฉลี่ย โดยคำนวณจากสูตร

$$\begin{aligned} \text{ช่วงค่าคะแนนเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนอันตรภาคชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ดังนั้น ช่วงค่าเฉลี่ยของคะแนนจึงมีรายละเอียด ดังตารางที่ ๔

**ตารางที่ ๑ เกณฑ์การประมวลผลความพึงพอใจ**

ช่วงค่าคะแนนเฉลี่ย	ความพึงพอใจ
๔.๒๑ - ๕.๐๐	พึงพอใจมากที่สุด
๓.๔๑ - ๔.๒๐	พึงพอใจมาก
๒.๖๑ - ๓.๔๐	พึงพอใจปานกลาง
๑.๘๑ - ๒.๖๐	พึงพอใจน้อย
๑.๐๐ - ๑.๘๐	พึงพอใจน้อยที่สุด

(Likert Scale. ๑๙๓๒. อ้างถึงใน สุปิน ยุระรัช. ๒๕๕๐. ทฤษฎีการวัดทัศนคติ (Theory of Attitude Measurement))

**๑. สถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจ**

ผลการประเมินสถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า มีผู้ตอบแบบสำรวจเป็นเพศชาย จำนวน ๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๓๕ เพศหญิง จำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๖ และมีผู้ไม่ระบุเพศ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๘

อายุของผู้ตอบแบบสำรวจ ส่วนใหญ่จะมีอายุตั้งแต่ ๕๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๒๙ โดยผู้มีอายุ ๒๐ - ๓๐ ปี มีผู้ตอบแบบสำรวจน้อยที่สุด จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๔๕ และมีผู้ไม่ระบุอายุ จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๒ รายละเอียดดังตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ แสดงสถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจ (N=๑๕๕)

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
๑. ชาย	๖๑	๓๙.๓๕
๒. หญิง	๙๐	๕๘.๐๖
๓. ไม่ระบุ	๔	๒.๕๘
<b>อายุ</b>		
๑. ๒๐ - ๓๐ ปี	๑๐	๖.๔๕
๒. ๓๑ - ๔๐ ปี	๓๗	๒๓.๘๗
๓. ๔๑ - ๕๐ ปี	๓๗	๒๓.๘๗
๔. ตั้งแต่ ๕๑ ปี ขึ้นไป	๖๔	๔๑.๒๙
๕. ไม่ระบุ	๗	๔.๕๒

## ๒. สภาพการให้บริการห้องสมุด

ผลการประเมินสภาพการให้บริการห้องสมุดของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า มีผู้เคยใช้บริการจำนวน ๑๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๑๐ และผู้ไม่เคยใช้บริการจำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๙๐

ด้านความถี่การเข้าใช้บริการห้องสมุด พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่จะใช้บริการห้องสมุด จำนวน ๑ - ๒ ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน ๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๕๒ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใช้บริการทุกวันเพียง ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๕ ด้านเวลาการให้บริการเฉลี่ยในแต่ละครั้ง พบว่า ส่วนใหญ่จะใช้บริการห้องสมุด น้อยกว่า ๑ ชั่วโมงต่อครั้ง จำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๑๐ โดยมีผู้ใช้บริการมากกว่า ๒ ชั่วโมงเพียง ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๕ ส่วนวัตถุประสงค์ของการใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่จะใช้บริการด้านหนังสือและสิ่งพิมพ์ จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๓๙ รายละเอียดดังตารางที่ ๓

ตารางที่ ๓ สภาพการให้บริการห้องสมุด

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
<b>การเข้าใช้บริการห้องสมุด (N=๑๕๕)</b>		
๑. เคย	๑๓๕	๘๗.๑๐
๒. ไม่เคย	๒๐	๑๒.๙๐
<b>ความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด (N=๑๓๕)</b>		
๑. ๑-๒ ครั้งต่อสัปดาห์	๖๙	๔๔.๕๒
๒. ๓-๔ ครั้งต่อสัปดาห์	๙	๕.๘๑
๓. ๕-๖ ครั้งต่อสัปดาห์	๘	๕.๑๖
๔. ทุกวัน	๑	๐.๖๕
๕. ๑ - ๓ ครั้ง/เดือน	๑๓	๘.๓๙
๖. นานๆครั้ง	๓๐	๑๙.๓๕
๗. ไม่ระบุ	๕	๓.๒๓
<b>เวลาที่เข้าใช้บริการโดยเฉลี่ยแต่ละครั้ง(N=๑๓๕)</b>		
๑. น้อยกว่า ๑ ชั่วโมง	๗๓	๔๗.๑๐
๒. ๑-๒ ชั่วโมง	๑๖	๑๐.๓๒
๓. มากกว่า ๒ ชั่วโมง	๑	๐.๖๕

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
๔. ไม่แน่นอน	๔๒	๒๗.๑๐
๕. ไม่ระบุ	๒๓	๑๔.๘๘
<b>วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุด(N=๑๓๕)</b>		
๑. ค้นหาข้อมูล	๓๑	๒๐.๐๐
๒. ใช้บริการพื้นที่นั่งอ่าน	๑๖	๑๐.๓๒
๓. ใช้บริการหนังสือและสิ่งพิมพ์	๔๔	๒๘.๓๙
๔. พักผ่อน	๑๒	๗.๗๔
๕. เป็นจุดนัดพบ	๘	๕.๑๖
๖. ประชุม	๒๐	๑๒.๙๐
๗. ไม่ระบุ	๒๔	๑๕.๕๘

### ๓. ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด แบ่งเป็น ๔ ด้านได้แก่ ๑) ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ ๒) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด ๓) ด้านบุคลากรของห้องสมุด และ ๔) ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีผลประเมินความพึงพอใจดังนี้

๓.๑ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๑ โดยประเด็นการประเมินข้อที่ ๒.๑ ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจง่าย มีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๗๑ และข้อที่ ๔.๔ เครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพและเพียงพอ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๓๓

๓.๒ ความพึงพอใจด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศมีความพึงพอใจภาพรวม ระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๔๓ โดยประเด็นการประเมินข้อที่ ๑.๒ ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ มีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๔๖ และข้อที่ ๑.๑ ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๔๑

๓.๓ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุดมีความพึงพอใจภาพรวม ระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๖๐ โดยประเด็นการประเมินข้อที่ ๒.๑ ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจง่าย มีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๗๑ และข้อที่ ๒.๓ การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น สามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว มีความพึงพอใจน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๐

๓.๔ ความพึงพอใจด้านบุคลากรของห้องสมุดมีความพึงพอใจภาพรวม ระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๔๙ โดยประเด็นการประเมินข้อ ๓.๓ บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงใจ มีความเป็นมิตรเต็มใจช่วยเหลือและมีอัธยาศัยดี มีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๓ และข้อที่ ๓.๖ บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๔๔

๓.๕ ความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจภาพรวม ระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๑ โดยประเด็นการประเมินข้อ ๔.๒ แสงสว่างมีเพียงพอมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๖๕ และข้อที่ ๔.๔ เครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพและเพียงพอ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๔๔ รายละเอียดดังตารางที่ ๔

ตารางที่ ๔ ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด

ประเด็น#	$\bar{X}$ #	S.D.	ระดับ
<b>๑. ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ</b>			
๑.๑ ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	๓.๔๑	๐.๗๓๗	มาก
๑.๒ ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	๓.๔๖	๐.๗๓๑	มาก
๑.๓ ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	๓.๔๔	๐.๗๔๐	มาก
๑.๔ สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงความต้องการ	๓.๔๑	๐.๗๔๗	มาก
<b>๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด</b>			
๒.๑ ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจง่าย	๓.๗๑	๐.๗๖๐	มาก
๒.๒ การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	๓.๕๙	๐.๗๘๕	มาก
๒.๓ การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น สามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	๓.๕๐	๐.๘๐๙	มาก
<b>๓. ด้านบุคลากรของห้องสมุด</b>			
๓.๑ บุคลากรให้บริการโดยการแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	๓.๔๗	๐.๗๗๑	มาก
๓.๒ บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและด้วยกิจกรรมรยาพที่ดี	๓.๕๓	๐.๘๐๙	มาก
๓.๓ บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงใจ มีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือและมีอัธยาศัยดี	๓.๕๓	๐.๘๕๓	มาก
๓.๔ บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อม	๓.๔๔	๐.๘๖๐	มาก
๓.๕ บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓.๕๓	๐.๘๐๙	มาก
๓.๖ บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	๓.๔๔	๐.๘๔๓	มาก
<b>๔. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
๔.๑ จำนวนที่นั่งอ่านเพียงพอ	๓.๕๗	๐.๗๘๗	มาก
๔.๒ แสงสว่างมีเพียงพอ	๓.๖๕	๐.๖๙๕	มาก
๔.๓ สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	๓.๔๔	๐.๘๐๗	มาก
๔.๔ เครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพและเพียงพอ	๓.๓๓	๐.๘๓๖	ปานกลาง
๔.๕ ความสะอาดภายในห้องสมุด	๓.๕๕	๐.๘๐๘	มาก
<b>๕. การบริการของห้องสมุดโดยรวม</b>			
๕.๑ มีความพึงพอใจในการให้บริการของห้องสมุด (ภาพรวม)	๓.๕๑	๐.๗๕๒	มาก

## ๖. ข้อเสนอแนะ

### จุดเด่นที่ประทับใจ

๑. ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ
  - มีหนังสือหลายหลายและเพียงพอ (๗ คน)
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด
  - ขั้นตอนการยืม คืน หนังสือไม่ยุ่งยาก (๑ คน)
๓. ด้านบุคลากรของห้องสมุด
  - มีบุคลากรที่คอยให้บริการประจำอยู่ (๑ คน)
  - มีความเป็นกันเอง (๑ คน)
๔. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก
  - ห้องสมุดมีความพร้อมสามารถให้บริการได้สะดวก (๑ คน)
๕. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ
  - มีการประชาสัมพันธ์หนังสือใหม่ตลอด (๑ คน)

### จุดที่ควรปรับปรุง

๑. ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ
  - ควรมีหนังสือด้านการเป็นวิทยากรด้านต่างๆ (๑ คน)
  - ต้องทำให้เป็นระบบ (๑ คน)
  - มีการสำรวจความต้องการหนังสือปีละ ๒ ครั้ง (๑ คน)
  - คัดหนังสือเก่าออกบ้าง (๑ คน)
  - ในสารบรรณมีรายชื่อหนังสือ แต่ไม่มีในชั้นวาง (๑ คน)
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด
  - แสดงขั้นตอนการสืบค้น การยืม – คืน หนังสือให้ชัดเจน (๓ คน)
  - การให้บริการด้านอื่นเช่น การใช้เป็นห้องประชุม (๑ คน)
  - ควรมีการประเมินความพึงพอใจ (๑ คน)
  - มีระบบการ ยืม – คืน หนังสือออนไลน์ (๑ คน)
๓. ด้านบุคลากรของห้องสมุด
  - ไม่ควรถักโครเชต์ในเวลาทำงาน (๓ คน)
  - การพัฒนาทักษะด้านบรรณารักษ์ให้บุคลากรประจำห้องสมุด (๑ คน)
  - การค้นหาหนังสือ การแบ่งหมวดหมู่ การดูแลหนังสือ (๑ คน)
  - บุคลากรพูดจาไม่สุภาพ (๑ คน)
  - ควรมีความรู้ด้าน สารบรรณ และบรรณารักษ์ (๑ คน)
๔. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก
  - ควรมีการทำ ๕ ส เพื่อความสะอาดเรียบร้อย และดูน่าสนใจในการเข้าใช้บริการ (๒ คน)
  - ควรจัดห้องให้เป็นระเบียบมากกว่านี้ (๑ คน)
  - ผู้ใช้บริการต้องมาค้นหาหนังสือเอง (๑ คน)
  - ห้องมีขนาดเล็กและคับแคบ ควรขยายให้กว้างกว่านี้เพราะเป็นแหล่งค้นคว้าหาข้อมูลด้านวิชาการ (๒ คน)
๕. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ
  - การประชาสัมพันธ์หนังสือให้หลากหลายช่องทางกว่าเดิม (๑ คน)



## ๗. สรุปความต้องการหนังสือเข้าห้องสมุด

๑. เกี่ยวกับบ้านและสวน (๒ คน)
๒. เกี่ยวกับความบันเทิง (๑ คน)
๓. คู่มือส่งองค์การแห่งความเป็นเลิศ (๑ คน)
๔. จัดการความรู้สู่ความเป็นเลิศ (๑ คน)
๕. การจัดการนวัตกรรม (๑ คน)
๖. สู่การเป็นเลิศด้วยการบริหารตน บริหารคน และงาน (๑ คน)
๗. ๑๐๑ Deign Methods คู่มือสร้างนวัตกรรมให้เกิดขึ้นจริงในองค์กร (๑ คน)
๘. การจัดการความรู้สู่ความเป็นเลิศ (๑ คน)
๙. รหัสลับสู่ความสำเร็จ NLP (๑ คน)
๑๐. หนังสือพิมพ์รายวัน (๑ คน)
๑๑. หนังสือเกี่ยวกับการทำอาหาร (๑ คน)
๑๒. หนังสือเกี่ยวกับการตกแต่งสถานที่ (๑ คน)
๑๓. วิทยายุทธการพัสดุ (๑ คน)
๑๔. หนังสือพระ (๑ คน)
๑๕. หนังสือด้านแมลงทางการแพทย์ (๑ คน)
๑๖. หนังสือด้านเทคโนโลยีการควบคุมแมลงพาหะนำโรค (๑ คน)
๑๗. หนังสือ วารสาร ด้านการควบคุมโรคติดต่อ นำโดยแมลง (๑ คน)
๑๘. พุดให้น้อยเข้าไว้โต้แย้งกับใครก็ชนะ (๑ คน)
๑๙. เทคนิคการสรุปทุกอย่างลงในกระดาษแผ่นเดียว (๑ คน)
๒๐. นวนิยายแนวสืบสวน สอบสวน (๑ คน)

## ๘. สรุป

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๙ นครราชสีมา ปีงบประมาณ ๒๕๕๘ มีวัตถุประสงค์เพื่อหาความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดของบุคลากร และนำข้อเสนอแนะที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาห้องสมุด และหาความต้องการหนังสือเข้าห้องสมุด โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน ๑๕๕ คน เป็นเพศชาย จำนวน ๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๓๕ เพศหญิง จำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๖ และมีผู้ไม่ระบุเพศ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๘ เคยใช้บริการห้องสมุด ๑๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๑๐ และผู้ไม่เคยใช้บริการ จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๙๐ ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้บริการห้องสมุด จำนวน ๑ – ๒ ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน ๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๕๒ มีวัตถุประสงค์ของการใช้บริการ ใช้บริการด้านหนังสือและสิ่งพิมพ์ จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๓๙

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการพบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๑ โดยประเด็นการประเมินข้อที่ ๒.๑ ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจง่าย มีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๗๑ และข้อที่ ๔.๔ เครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพและเพียงพอ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๓๓

บุคลากรที่ใช้บริการห้องสมุดมีความประทับใจมากที่สุด คือ มีหนังสือหลายหลายและเพียงพอ และมีข้อเสนอแนะให้มีการแสดงขั้นตอนการสืบค้น การยืม – คืน หนังสือให้ชัดเจน

ด้านความต้องการหนังสือของบุคลากร พบว่ามีความต้องการที่หลากหลายด้าน เช่น เอกสารด้านวิชาการ บทความต่างๆ วารสารเกี่ยวกับงานป้องกันควบคุมโรค และนวนิยาย เป็นต้น

นายสุนนท์ชัย ทามณี ผู้สรุป  
นางนิมิตกุล ปุณยหทัยพงศ์ ตรวจสอบ

แผนปฏิบัติการดำเนินงาน \_\_\_\_\_

ชื่อกลุ่มงาน :

ส่วนราชการ :

วัตถุประสงค์ :

งบประมาณ :

ระยะเวลาดำเนินการ :

วันที่จัดทำ :

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะเวลาดำเนินการ (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559)												ผลผลิต	ผู้รับผิดชอบ	งบประมาณ
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.			
	58	58	58	59	59	59	59	59	59	59	59	59			
1.															
2.															
3.															
4.															
5.															
6.															
<b>รวม</b>															

ผู้จัดทำ :

ผู้เห็นชอบ :

( \_\_\_\_\_ )

( \_\_\_\_\_ )

ตำแหน่ง \_\_\_\_\_

ตำแหน่ง \_\_\_\_\_

หัวหน้ากลุ่ม \_\_\_\_\_