

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการออกเอกสารรับรองการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค วัคซีนป้องกันโรคโควิด 19 เพื่อใช้สำหรับการเดินทางระหว่างประเทศ (เล่มเหลืองโควิด) ของผู้รับบริการ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ผู้วิจัย

นางชลิตา อนุสุริยา

นายวันชัย พรหมศรี

นางสาววิจิตรา นาใจเย็น

ที่ปรึกษา

นางสาวรัชนิกร กุญแจทอง

ศูนย์สาธิตบริการและศูนย์ฝึกอบรม สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น
ปีงบประมาณ พ.ศ.2565

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 มาตรา3/1 ว่าด้วยการปรับปรุงระบบบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ สามารถปฏิบัติงานตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่จะต้องดำเนินการโดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากรัฐ รับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และสังคมโดยรวม เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น อีกทั้งเพื่อให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการรวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ (สำนักงาน ก.พ.ร., 2556)

การพัฒนาระบบราชการไทยให้สอดคล้องกับหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาล (Good Governance) และการบริหารจัดการองค์กร โดยมีการนำแนวคิด เครื่องมือการบริหารและใช้เกณฑ์การประเมินสถานการณ์เป็นระบบราชการ 4.0 เข้ามาใช้ในการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ ทั้งนี้การเข้ารับบริการของภาครัฐโดยเฉพาะทางด้านสาธารณสุขที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบันยังพบว่า ผู้รับบริการยังมีทั้งความพอใจและไม่พอใจในบริการที่เกิดขึ้น เช่น ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากร เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ เป็นต้น (วรมงคล ลีเมธีตระกูล ,2553) ดังนั้นส่วนราชการต้องปรับปรุงคุณภาพงานบริการให้มีประสิทธิภาพให้สนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนหรือผู้รับบริการทุกกลุ่ม ต้องยึดถือเอาความต้องการของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนด คือ การให้บริการตาม ความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการ ส่งเสริมสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนได้ร่วมกันคิด เลือกประยุกต์ใช้แนวคิดเทคนิควิธีการปฏิบัติงานการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่ การปรับปรุงคุณภาพของการบริการและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่น่าประทับใจให้กับผู้รับบริการและในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สำนักงาน ก.พ.ร., 2551)

ศูนย์สาธิตบริการ เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น มีภารกิจหลักในการให้บริการด้านการควบคุมโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ พัฒนาคูณภาพคลินิกบริการโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ งานบริการวัคซีนผู้ใหญ่ บริการออกวัคซีนพาสปอร์ตแก่ประชาชนทั่วไป และได้เปิดให้บริการออกวัคซีนพาสปอร์ตแก่ประชาชนทั่วไป ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ.2564 เป็นต้นมา และได้มุ่งมั่นพัฒนาระบบการให้บริการเพื่อยกระดับการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผล โดยนำหลักคิดของ

Balanced Scorecard ในมุมมองด้านลูกค้า ที่เป็นมุมมองที่สำคัญอย่างหนึ่งคือ เน้นความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับ เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ในหมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหมวดที่ 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ ที่ต้องวิเคราะห์ ประมวลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมา ออกแบบ การบริการ และกระบวนการ (สำนักงาน ก.พ.ร., 2557) ทั้งนี้ต้องมี การปรับปรุงคุณภาพการ ให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

จากหลักการและความเป็นมาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาในเรื่อง ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการออกเอกสารรับรองการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค กรณีวัคซีนป้องกันโรคโควิด 19 เพื่อใช้สำหรับการ เดินทางระหว่างประเทศ (เล่มเหลืองโควิด) ของผู้รับบริการ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เพื่อให้ทราบถึงแนวโน้มความพึงพอใจ และนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุง งานบริการ ตลอดจนเพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนการกำหนดกลยุทธ์ของหน่วยงานให้สอดคล้องความต้องการ ของประชาชน เกิดผลลัพธ์อย่างเป็นรูปธรรมส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานต่อไป

คำถามวิจัย

ผู้รับบริการขอรับเอกสารรับรองการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค กรณีวัคซีนป้องกันโรคโควิด 19 เพื่อใช้ สำหรับการเดินทางระหว่างประเทศ (เล่มเหลืองโควิด) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการออกเอกสารรับรองการ สร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค กรณีวัคซีนป้องกันโรคโควิด 19 เพื่อใช้สำหรับการเดินทางระหว่างประเทศ (เล่ม เหลืองโควิด) ของผู้รับบริการ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 หรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการออกเอกสารรับรองการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค กรณีวัคซีนป้องกันโรคโควิด 19 เพื่อใช้สำหรับการเดินทางระหว่างประเทศ (เล่มเหลืองโควิด) ของผู้รับบริการ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
2. เพื่อทราบความต้องการ นำปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการบริการออกเอกสาร รับรองการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค กรณีวัคซีนป้องกันโรคโควิด 19 เพื่อใช้สำหรับการเดินทาง ระหว่างประเทศ (เล่มเหลืองโควิด) พัฒนาระบบการให้บริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ศูนย์สาธิตบริการ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น สามารถนำข้อมูลจากการศึกษา ไปปรับปรุงกระบวนการจัดบริการให้มีความเหมาะสมและตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการออกเอกสารรับรองการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค กรณีวัคซีนป้องกันโรคโควิด 19 เพื่อใช้สำหรับการเดินทางระหว่างประเทศ (เล่มเหลืองโควิด) ของผู้รับบริการ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๗ จังหวัดขอนแก่น ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

1.1 ความหมาย แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

Vroom (1964) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เป็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

Shelley, Maynard W (1975) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึก แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2526 อ้างใน สุธาดา สนธิเวช, 2551) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหาก ความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ จะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้รับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล

ราชบัณฑิตยสถาน (2556) ได้ให้ความหมายว่า พอใจ หมายถึงสนใจชอบใจ เหมาะและพึงใจ หมายถึง พอใจชอบใจ

Kotler (2000) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของลูกค้า หมายถึง ระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการท างานผลิตภัณฑ์ กับความคาดหวังของลูกค้า เป็นความรู้สึกส่วนบุคคลที่เมื่อได้รับสิ่งที่ต้องการหรือความผิดหวังซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบการรับรู้กับความคาดหวัง ซึ่งมีผลลัพธ์ของสิ่งที่ต้องการ ถ้าการรับรู้ต่อสิ่งที่ต้องการเหมาะสมกับความคาดหวังของลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจ

สุรางค์ไคว้ตระกูล (2541 : 9) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความรู้สึก ทางบวก ความรู้สึก ทางลบ และความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนโดยความพึงพอใจจะ เกิดขึ้น เมื่อความรู้สึก ทางบวกมากกว่าทางลบ

อารีพันธ์มณี(2546 : 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่ง ใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นไปตามที่ ตนเองต้องการ ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นไป ตามที่ตนเองต้องการ และ ความรู้สึกดังกล่าวนี้จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น ถ้าหากความต้องการหรือ เป้าหมายนั้นไม่รับการตอบสนอง ซึ่ง ระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกัน ย่อมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการบริการ

แน่งน้อย พงษ์สามารถ (2549 : 259) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าหมายถึง ทำที่ต่อสิ่งต่าง ๆ 3 อย่าง คือ ปัจจัยเกี่ยวกับงานโดยตรง ลักษณะเฉพาะเจาะจงของแต่ละคน และความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม ในสิ่งที่ยอยู่นอกหน้าที่การงาน

พรรณี ชูทัยเจนจิต (2550 : 14) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกในทางบวก ความรู้สึกที่ดีที่ ประทับใจต่อสิ่งเร้าต่างๆไม่ว่าจะเป็นสินค้าและบริการ ราคา การจัดจำหน่าย และ การส่งเสริมการตลาด

ปาริชาติ สังข์ขาว (2551 : 8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลใน ทางบวกความชอบความสบายใจความสุขต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือ เป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ ทำให้เกิดความชอบความสบายใจและเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความ ต้องการ

คูลเลน (Cullen. 2001 : 664) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้ ของบุคคลทั้งที่ เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่าง ๆ ทั้งในระดับแคบ ที่เกี่ยวกับลักษณะบริการ ที่ มีต่อคุณภาพการบริการ เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือน่าไว้วางใจ ของผู้ให้บริการ เป็นต้น และใน ระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้รับบริการที่ได้จากบริการทุกประเภทที่ นำไปเป็นข้อสรุปรวมความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กร

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้าน ต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ ส่งผลให้ทัศนคติที่ดีเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของ ตนเอง

แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

เชลลี (Shelli, 1995, p. 9 อ้างถึงใน ปรากฏการ กองแก้ว, 2546, หน้า 17) ได้ศึกษาแนวคิด เกี่ยวกับ ความพึงพอใจ สรุปได้ว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและ ความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้ความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับและความสุขนี้ สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่ สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่า ความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์กัน อย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึก ทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึก ทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow, 1970 อ้างถึงใน รังสรรค์ ฤทธิ์ผาด , 2550, หน้า 23) มาสโลว์ (Maslow) ได้เรียงลำดับสิ่งจูงใจ หรือความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ระดับ โดย เรียงลำดับขั้นของความต้องการไว้ตามความสำคัญ ดังนี้

1. ความต้องการพื้นฐานทางสรีระ
2. ความต้องการความปลอดภัยรอดพ้นอันตรายและมั่นคง
3. ความต้องการความรัก ความเมตตา ความอบอุ่น การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ
4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง การยกย่อง และความเคารพตัวเอง
5. ความต้องการความสำเร็จด้วยตนเอง

ความพอใจในขั้นต่างๆของความต้องการของมนุษย์นี้ ความต้องการขั้นสูงกว่าบางครั้ง ได้ปรากฏ ออกมาให้เห็นแล้วก่อนที่ความต้องการ ขั้นแรกจะให้เห็นผลเป็นที่พอใจเสียด้วยซ้ำ อย่างไรก็ตามบุคคลแต่ละคนส่วนมากแสดงให้เห็นว่า ตนมีความพอใจอย่างสูงสุดในลำดับขั้น ความต้องการขั้นต่ำ ๆ มากกว่าขั้น สูงจากการสำรวจ พบว่า คนธรรมดาทั่วไปจะมีความพอใจใน ลำดับขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

ความต้องการทางด้านกายภาพ 85%

ความต้องการความปลอดภัย 70%

ความต้องการทางด้านสังคม 50%

ความต้องการเด่นในสังคม 40%

ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในสิ่งที่ตนปรารถนา 10%

สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อสิ่งใดสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวกแต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุ จุดมุ่งหมายก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ โดยความรู้สึกหรือทัศนคติของแต่ละบุคคลที่มีต่อการบริการขั้นพื้นฐานด้วยความเป็นธรรม สะดวก สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

1.2 ความหมาย แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ เป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation service) กับการบริการที่รับรู้ได้จริง (Perception service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรืออาจสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพให้บริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L., 1988)

1.2.1 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

Lewis & Bloom (1983) ได้คำนิยามของคุณภาพบริการว่า เป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการให้บริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการกับลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าได้ดีเพียงใด การส่งมอบการบริการที่มีคุณภาพ (Delivering Service Quality) จึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

Crosby (1988) ได้กล่าวไว้ว่า “คุณภาพการให้บริการ หรือ “Service Quality” นั้นเป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนอง ตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบของต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

Gronroos (1996) ได้คำนิยามของคุณภาพบริการว่า จำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) อันเป็นผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการ ได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้ เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมิน

Schmenner (1995) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการได้มา จากการรับรู้ที่ได้รับจริงกับความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับการบริการนั้น หากการรับรู้ในการบริการ ที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวังก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้ามกันหากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้น มากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการก็จะเป็นบวกหรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง

Kotler (2000) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่ง นำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรืออาจไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตภัณฑ์เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการแก่ลูกค้า ทางกายภาพ และสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญได้ 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่

1.1 สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาใช้บริการ

1.2 บุคคล (people) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพ ให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้

1.6 ราคา (price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิต และการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ๆ
ดังนั้นถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

Aaker (2004) คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถโดยทั่วไป ในการสื่อสาร หรือส่งมอบ
การบริการในระดับที่ลูกค้าคาดหวังจะได้รับ ความคาดหวังนี้ลูกค้าได้มีการแบ่งตามระดับ ต่าง ๆ ระหว่าง
ความต้องการของลูกค้า โดยคิดหลังจากการซื้อหรือรับบริการสินค้านั้นไปแล้ว ระดับ ความคาดหวังต่อ
บริการแยกออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่

1. ระดับบริการที่ปรารถนา (Desired Service) คือ ผู้บริโภคมีระดับของความคาดหวังที่ต้องการ
ในจิตใจว่าต้องการหรืออยากจะได้รับบริการต่าง ๆ จากผู้ให้บริการสูงสุดมากน้อยอย่างไร

2. ระดับที่เพียงพอหรือยอมรับได้ (Adequate Service) คือ การที่ผู้บริโภคใช้ดุลพินิจต่อ ระดับ
ของความต้องการที่คาดหวังบริการต่าง ๆ จากผู้ให้บริการในลักษณะที่การให้บริการนั้นว่าต้องมีเป็นอย่าง
น้อยหรือขั้นต่ำสุดและความแตกต่างกันระหว่างระดับบริการที่ปรารถนากับระดับที่เพียงพอ คือช่วงที่
ยอมรับได้ (Zone of Tolerance)

ณัฐพัชร์ ล้อประเสริฐพงษ์ (2555) ได้ให้ความหมายของคุณภาพไว้ว่า สิ่งใดก็ตามที่ลูกค้ารู้สึกพึง
พอใจ และถูกพูดถึงอยู่เสมอ เมื่อได้ใช้สินค้าและบริการ รวมถึงความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภคและความ
ประทับใจ ความพึงพอใจ ไปจนถึงความจงรักภักดีของลูกค้า ซึ่งหากจะสรุปนิยามของคุณภาพให้ครอบคลุม
เพื่อนำมาพัฒนาคุณภาพ โดยเฉพาะด้านการประเมินคุณภาพ มีนิยามดังนี้

คุณภาพ หมายถึง คุณลักษณะที่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดและเหมาะสมปราศจากข้อผิดพลาด
ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี และสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นที่น่าพึงพอใจ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ
ว่าจะสามารถตอบสนองกับความต้องการ หรือความคาดหวังของผู้รับบริการได้มากน้อยเพียงใด

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนอง
ความต้องการของผู้รับบริการศูนย์สาธิตบริการ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น ต่อการ
ให้บริการออกเอกสารรับรองการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค กรณีวัคซีนป้องกันโรคโควิด 19 เพื่อใช้สำหรับการ
เดินทางระหว่างประเทศ (เล่มเหลืองโควิด) เพราะคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งที่สำคัญเพราะนั่นหมายถึง
การส่งมอบการบริการตามที่ผู้รับบริการของกรมต้องการ และเกินความคาดหวังที่ต้องการ เกิดความพึง
พอใจ พูดถึงในทางบวก และกลับมาใช้บริการต่อ

1.2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988) ได้ชี้ให้เห็นด้วยว่า คุณภาพการ
ให้บริการเป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการ
ประเมินหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการ

รับรู้ ข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งคือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ สอดคล้องกับแนวคิดของ Buzzell & Gale (1987) ว่า ความพึงพอใจต่อการบริการมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการนั่นเอง นอกจากนี้ยังได้พัฒนาตัวแบบที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการโดยอาศัยการประเมินจากพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการพร้อมกับได้กำหนดปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม ผลงานที่ได้รับความนิยมและใช้กันอย่างแพร่หลายของการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการให้บริการคือ ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการบริการ หรือ SERVQUAL คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการที่ได้รับ ดังนั้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพของการบริการ องค์กรหรือธุรกิจสามารถพิจารณาตัวชี้วัดคุณภาพของบริการที่ปรับปรุงใหม่ด้วย 5 มิติหลัก ซึ่งสรุปได้ดังนี้ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988 อ้างใน ปรานี เอี่ยมละออภักดี, 2550)

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible)

หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ดูถูก น่าสนใจออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือได้ (Reliability)

หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)

หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)

หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)

หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

นอกจากนี้ ยังมี แบบจำลอง SERVQUAL ที่ได้รับความนิยมในการนำมาใช้เพื่อศึกษาธุรกิจการให้บริการอย่างกว้างขวาง ซึ่งองค์กรต้องการทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายตามความต้องการในบริการที่เขาต้องการ และเป็นเทคนิคที่ให้วิธีการวัดคุณภาพในการให้บริการขององค์กร นอกจากนี้ยังสามารถประยุกต์ SERVQUAL สำหรับการทำความเข้าใจกับการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพในการให้บริการโดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้การพัฒนาการให้บริการประสบผลสำเร็จ

พาราสุรามาน เซทแฮมท และแบร์รี่ (Parasuraman, Zaithamal & Berry, 1994 อ้างถึงใน ภูษิต สายกิมซ้วน, 2550, หน้า 18 -20) กล่าวว่า หลักการบริการที่ดี ต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อมั่นไว้วางใจ บริการนั้นจะต้องมีความถูกต้องมีความถูกต้องแม่นยำ และเหมาะสม ตั้งแต่ครั้งแรก รวมทั้งต้องมีความสม่ำเสมอ คือบริการทุกครั้งจะต้องได้ผลเช่นเดิม ทำให้ผู้มารับบริการรู้สึก ว่า ผู้ให้บริการเป็นที่พึ่งได้ เช่น มีความถูกต้องแม่นยำในการวินิจฉัย

2. สมรรถภาพในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้ความสามารถในการบริการที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้ เช่น แพทย์มีความเชี่ยวชาญ ในการรักษาโรค เกษษกรมีความเชี่ยวชาญในเรื่องเกี่ยวกับยา ฯลฯ หรือบุคคลอื่น ๆ มีความรู้ ความสามารถในการสาขาของตน และสามารถนำมาใช้ในการบริการได้อย่างเต็มที่

3. ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการด้านต่าง ๆ ของผู้มารับบริการ ให้ทันท่วงที เช่น โรงพยาบาลมีความพร้อมที่จะรับผู้ป่วยจากเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว

4. ความมีอัธยาศัยไมตรี บุคลากรทุกคนในสถานบริการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้อง มีความสุภาพ มีการเอาใจใส่และเห็นใจผู้มารับบริการ รวมทั้งต้องมีกิริยามารยาทการแต่งกายและการใช้วาจาที่เหมาะสมด้วย

5. การเข้าถึงบริการ ผู้มารับบริการจะต้องเข้าถึงการบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวก จากการบริการ รวมถึงการบริการนั้นจะต้องมีการกระจายไปอย่างทั่วถึง เช่น การคมนาคมที่สะดวก การบริการที่เป็นระเบียบ รวดเร็ว ไม่ต้องนั่งรอนาน การให้บริการเป็นไปอย่างเสมอภาค

6. ความน่าเชื่อถือ เกิดจากความซื่อสัตย์ ความจริงใจ ความสนใจอย่างแท้จริงของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุด โดยเฉพาะทางการแพทย์และจะทำให้มีผู้รับบริการ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญ

ที่สุด โดยเฉพาะทางการแพทย์และจะทำให้บริการนั้นอาจเกิดจากปัจจัยอื่นเสริมอีก เช่น ชื่อเสียงของโรงพยาบาลและบุคลากรต่าง ๆ

7. การสื่อสาร ผู้ให้บริการควรมีการให้ข้อมูลด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้มารับบริการ ฟังทราบและประสงค์จะทราบ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลที่ผู้ป่วยจะได้รับข้อมูลเรื่อง ค่าใช้จ่ายและทางเลือกในการรักษา ฯลฯ นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงความเหมาะสมของผู้ให้บริการ และผู้รับบริการในด้านอื่น ๆ อีก เช่น ระดับการศึกษา ฯลฯ

8. ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความรู้สึกที่มั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน รวมทั้ง ชื่อเสียงปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตรายและข้อสงสัยต่าง ๆ เช่น การรักษา ความลับผู้ป่วย

9. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการรับรู้ถึงการบริการนั้นได้อย่างชัดเจนและง่ายขึ้น เช่น การที่โรงพยาบาลมีสถานที่ใหญ่ หรูหรา สะอาด มีเครื่องมือเครื่องใช้ ทันสมัย การบริการมีความเหมาะสม ฯลฯ นอกจากนี้ยังมีสิ่งอื่นที่ช่วยสร้างรูปธรรมของการบริการ ได้อีก เช่น การใช้รอยยิ้มเป็นสื่อที่แสดงอัธยาศัยไมตรีของผู้ให้บริการ

10. ความเข้าใจและรู้จักผู้มารับบริการ ผู้ให้บริการควรมีความเข้าใจ และรู้จักผู้มารับบริการของตนเอง เช่นการที่แพทย์หรือพยาบาลสามารถจำชื่อผู้ป่วยได้ ผู้ให้บริการสามารถจำลูกค้าของตนเองได้ ฯลฯ

1.2.3 ความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการ (Satisfaction service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือไม่ โดยวัดจากการใช้บริการเท่าเทียม (Equitable service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร ก็ให้บริการเท่าเทียมกัน ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยามของ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 2 นัย คือ

1. ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก หมายความว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง” มักพบใช้ในงานวิจัยการตลาดที่เน้นแนวคิดทางพฤติกรรมศาสตร์

2. ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก หมายความว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลาย ๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง” หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า “ความพึงพอใจ หมายถึงการ ประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

ความพึงพอใจมีความหมายโดยทั่วไปว่า ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ สามารถจำแนกออกเป็น 2 ความหมาย คือความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจผู้บริโภครหรือผู้รับบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการและกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของ การให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือ ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบ ดังกล่าวย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม การรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการ ได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พอใจต่อ ผลิตภัณฑ์บริการและนำเสนอบริการนั้นได้ (กัลติมา เหลืองอร่าม, นิธิวดี เหลืองอ่อน และปัญญา มั่นบำรุง, 2545, หน้า 18)

เมื่อพิจารณาจากความต้องการของลูกค้าต่อการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 3 ประเด็น คือ (สำนักงาน ก.พ.ร., 2551)

สิ่งที่ทำให้ไม่พอใจ (Dissatisfiers) คือความต้องการที่ลูกค้า คาดหวังโดยไม่ได้แสดงออกแต่คิดว่าน่าจะได้ตามปรกติ ถ้าไม่มีสิ่งนี้อาจเกิดความไม่พอใจได้

สิ่งที่ทำให้พอใจ (Satisfiers) คือความต้องการที่ลูกค้าต้องการ และร้องขอ ถ้าได้รับการตอบสนองทำให้เกิดความพึงพอใจ

สิ่งที่ทำให้ปลาบปลื้ม (Delighter/exciters) คือสิ่งที่ลูกค้าไม่ได้ คาดหวังว่าจะได้รับ อาจเป็นสิ่งใหม่หรือนวัตกรรม ถ้าได้รับจะเกิดความรู้สึกปลาบปลื้ม

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคือ ความรู้สึกอารมณ์ที่มีความสุข ความยินดี ทางจิตใจที่เกิดขึ้นเป็นผู้รับบริการ ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวเกิดจากการที่ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองความต้องการเป็นผู้ตอบสนองเองหรือผู้อื่นตอบสนองให้ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นระดับใดขึ้นอยู่กับปริมาณการรับสนองความต้องการที่เกิดขึ้นได้ครบถ้วน เพียงใด เช่นความพึงพอใจของผู้บริโภคขึ้นอยู่กับคุณภาพของสินค้าและบริการ ทั้งนี้หากลูกค้าหรือผู้รับบริการไม่ได้รับการบริการดังที่ความต้องการหรือคาดหวังก็จะทำให้เกิดไม่พึงพอใจต่อการบริการนั่นเอง

1.3 การประเมินหรือการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สรชัย พิศาลบุตร (2551, หน้า 98-99) ได้กล่าวถึงการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้ให้บริการว่าสามารถทำได้ 2 วิธีคือ

1. วัดจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเป็นการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการโดยตรงทำได้โดยกำหนดมาตรา

วัดระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพของ สินค้าหรือบริการนั้น ๆ และกำหนด เกณฑ์ชี้วัดระดับความพึงพอใจจากผลการวัดระดับความพึงพอใจ เฉลี่ยที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ

2. วัดจากตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการที่กำหนดขึ้น โดยการวัดระดับความพึงพอใจของ ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจากเกณฑ์ชี้วัดระดับคุณภาพสินค้าหรือบริการที่กำหนดขึ้นนี้อาจใช้เกณฑ์คุณภาพระดับต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นโดยผู้ให้บริการผู้ประเมินผลการให้บริการและมาตรฐานกลาง หรือมาตรฐานสากลของการให้บริการนั้น

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) โดยต้องการที่จะเห็นหน่วยงานภาครัฐให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ ให้มีความยืดหยุ่น คล่องตัว เพื่อให้สามารถจัดกระบวนการบริการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำการสำรวจความคิดเห็น ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานนั้น ๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับนำไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น เพื่อให้เกิดความประทับใจและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร โดยให้หน่วยงานจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการและมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ มีกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเป็น 2 มิติ คือ มิติภายนอก และ มิติภายใน สำหรับมิติภายนอก การประเมินคุณภาพ กำหนดให้มีตัวชี้วัด “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงาน ก.พ.ร. จึงกำหนดให้หน่วยงานมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อให้หน่วยงานนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุง แก้ไขการให้บริการให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น การวัดความพึงพอใจในการใช้บริการ อาจจะกระทำได้หลายวิธี ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมกันใช้อย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการร้องขอ หรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกคำตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีที่จะต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้โดย วิธีการสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัด ความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมิน ถึงระดับความพึงพอใจของ

ผู้ให้บริการได้อย่างถูกต้องจะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อบริการนั้น สามารถที่จะวัดได้หลายวิธีทั้งนี้ จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายของการวัดด้วยจึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

ความหมายและแนวทาง

วิพุธ อ่องสกุล (2551) ได้กล่าวถึงความหมายและแนวทางการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังตารางสรุปหลักการแนวคิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ตลอดจนขั้นตอน/วิธีการ ดังนี้

หลักการแนวคิดความพึงพอใจ	ขั้นตอน/วิธีการ
ความพึงพอใจโดยทั่วไปเป็นระดับของความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งมีหลายวิธีการที่สามารถวัดระดับของความรู้สึก ดังกล่าวออกมาได้ในเชิงปริมาณ หรือเป็นตัวเลขวัดค่าได้ เพื่อนำมาเปรียบเทียบให้เห็นพัฒนาการด้านคุณภาพที่ชัดเจนได้ ในต่างประเทศการวัดความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้ให้บริการนั้นเป็นดัชนีสำคัญขององค์กรที่ใช้ในการเปรียบเทียบและวัดผล จึงมีหลายองค์กรที่นำเทคนิคการคำนวณรูปแบบต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ รวมทั้งมีหลายสถาบันที่เป็นหน่วยงานกลาง ท าหน้าที่วัดระดับความพึงพอใจ ของหน่วยงานต่าง ๆ	- กำหนดวิธีการวัดผลและเกณฑ์การประเมินการวัดความพึงพอใจออกมาเป็นตัวเลข สามารถทำได้หลายแนวทาง หนึ่งในแนวทางการวัดผล คือ ระยะห่าง (GAP) ระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการกับบริการจริงที่ได้รับการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่ไม่เกิดขึ้น (Confirmation/Disconfirmation) อัตราส่วนระหว่าง ความรู้สึกที่มีต่อบริการ หารด้วย ความคาดหวังที่มีต่อบริการนั้น ทั้งนี้การวัดผลส่วนใหญ่จำเป็นต้องดำเนินการสำรวจวิจัย โดยขอให้ผู้ให้บริการประเมินในแต่ละหัวข้อถึงความรู้สึก และความคาดหวังจากบริการนั้น ๆ โดยอาจเลือกใช้การคำนวณเพียงแนวทางใดแนวทางหนึ่งมากำหนดเป็นเกณฑ์ในการวัดเพื่อเปรียบเทียบระหว่างส่วนราชการด้วยกัน หรือ เปรียบเทียบ พัฒนาการแต่ละปี แต่สำหรับส่วนราชการสามารถปรับใช้การวัดความพึงพอใจได้จากการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นการให้คะแนนการบริการทันทีหลังจากเสร็จการบริการ หรือการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมไม่ว่าเป็นเรื่องสถานที่ การอำนวยความสะดวก เวลา การให้บริการ ผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น
หลักการแนวคิดความไม่พึงพอใจ	ขั้นตอน / วิธีการ

<p>- ความไม่พึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นโดยมีสาเหตุจากการปฏิบัติงานที่ไม่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยในการวัดความไม่พึงพอใจนั้นจะต้องมีการสร้างกรอบว่าลูกค้าสามารถไม่พอใจในเรื่องใดบ้าง ไม่ว่าจะเรื่องเวลาในการให้บริการ ความอำนวยความสะดวกการให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน อธิบาย ความผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน เป็นต้น</p>	<p>การวัดความไม่พึงพอใจโดยต้องมีการกำหนดประเด็นที่น่าจะเกิดขึ้นจากการรับบริการ เช่น ความไม่พอใจที่เกี่ยวข้องกับเวลาในการให้บริการ การอำนวยความสะดวก ความถูกต้องสมบูรณ์ของการบริการ การให้ข้อมูล และการทำได้ในสิ่งที่ประกาศไว้ ทั้งนี้หลังจากได้ผลของการสำรวจที่มีประเด็นความไม่พึงพอใจ จะต้องมีการดำเนินการในการสำรวจซ้ำเฉพาะประเด็นเพื่อหาสาเหตุที่แท้จริงของการเกิดความไม่พอใจรวมถึงต้องมีการสำรวจถึงความคิดเห็นในการปรับปรุงความไม่พึงพอใจนั้นได้</p> <p>- การวัดความไม่พึงพอใจสามารถทำได้จากการเปิดช่องทางให้ผู้รับบริการเข้ามาติชมผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ไม่ว่าจะเป็น Web board หรือ การสร้าง Blog เพื่อให้ผู้รับบริการเข้ามาเยี่ยมชมและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการปรับปรุงความไม่พึงพอใจนั้นให้ดีขึ้น</p>
---	--

นอกจากนี้ ส่วนราชการควรกำหนดแนวทาง วิธีการวัดผลและเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในแต่ละกลุ่มให้ชัดเจน (วิพุธ อ่องสกุล, 2551)

- วิธีการวัดผล หมายถึง วิธีการที่จะนำมาใช้เพื่อให้ทราบความพอใจและความไม่พึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายให้ได้ครบถ้วนตามประเด็นการประเมิน รวมถึงวิธีการคำนวณคะแนนความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ

- เกณฑ์การประเมิน หมายถึง เกณฑ์ที่ใช้ตัดสินว่าผลการวัดความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจโดยต้องกำหนดเกณฑ์ในแต่ละมิติของการประเมิน

โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- กำหนดวิธีการวัดผลและเกณฑ์ประเมิน
 - ความพึงพอใจ
 - ความไม่พึงพอใจ
- เลือกวิธีการสำรวจ เครื่องมือและเก็บข้อมูล

- กำหนดขนาดประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
- การกำหนดความต้องการผลลัพธ์
- กำหนด Key Performance Indicators (KPIs)

2. งานศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (2554) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและสมาชิกวุฒิสภาที่มีต่อการให้บริการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาและเพื่อพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการให้สามารถสนอง ความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่กลุ่มผู้รับบริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 90 คน โดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างและใช้แบบสอบถามประกอบด้วย 6 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ 5. ด้านภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ 6. ด้านการปรับปรุงการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.13 คิดเป็นร้อยละ 85.65 ข้อคิดเห็นของความไม่พึงพอใจต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ได้ดังต่อไปนี้ 1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การสนับสนุนข้อมูลเชิงเทคนิค และวิชาการต่อการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรยังต้องพัฒนาเพิ่มเติม คือ การบริหารจัดการข้อมูลที่จะช่วยในการตัดสินใจ ความสมบูรณ์ของข้อมูลเชิงลึกที่ใช้ในกระบวนการนิติบัญญัติ ข้อมูลเชิงวิชาการในศูนย์ข้อมูลนิติบัญญัติ มีเพียงข้อมูลพื้นฐานและไม่มีการปรับปรุงให้ทันสมัยเท่าที่ควร กระบวนการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลยังไม่ดีพอควรปรับปรุงให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานได้จริง 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ ความสามารถที่สะท้อนคุณภาพทางวิชาการเป็นเรื่องที่สำคัญเพราะจะทำให้ช่วยในการตัดสินใจได้ง่ายขึ้น เช่น เรื่องงบประมาณ เจ้าหน้าที่ควรต้องมียุทธศาสตร์ความรู้และสามารถ สนับสนุนข้อมูลที่มีคุณภาพเพียงพอสำหรับประกอบการตัดสินใจ เป็นต้น การประสานงานยังไม่รวดเร็ว เอกสารประกอบการประชุมบางครั้งได้รับล่าช้า เจ้าหน้าที่ควรแต่งกายให้สุภาพ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกด้านอุปกรณ์สำนักงาน เครื่องมือทางด้านโทรคมนาคม และอุปกรณ์ต่าง ๆ ไม่เพียงพอ 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ กระบวนการได้รับการตอบล่าช้า การร้องเรียนได้รับการตอบสนองช้า และต้องมีการพัฒนาและการปรับปรุงงานบริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยนเรศวร (2555) โดยกองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี เป็นวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกองแผนงาน 2) เพื่อให้กองแผนงานสามารถนำข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่ได้ไปประกอบการพิจารณาปรับปรุง/แก้ไขคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้น กลุ่มเป้าหมายเป็นบุคลากรกลุ่มผู้บริหารและกลุ่มปฏิบัติงาน ได้แก่บุคลากรสายวิชาการและบุคลากร

สายสนับสนุน ภายในมหาวิทยาลัยนเรศวรซึ่งเป็นผู้ให้บริการกองแผนงาน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัย นเรศวร แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ 1) สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ 2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกองแผนงาน 3) ข้อมูลปัญหา อุปสรรคในการขอใช้บริการ และข้อเสนอแนะ โดยทางผู้สำรวจทำการแจกแบบสำรวจไปยังหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยนเรศวรที่มาใช้บริการกับทางกองแผนงาน และได้รับแบบสำรวจกลับคืนมา 102 ฉบับ ดำเนินการเก็บข้อมูล 4 เดือน วิเคราะห์หาค่าความถี่ จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยอยู่ในระดับมากทุกข้อ แบ่งเป็นด้าน 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดย รวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกได้ดังนี้ การติดต่อประสานงานกับกองแผนได้รับความสะดวกและเป็นไปด้วยดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 รองลงมาคือ มีระบบการให้บริการเป็นสัดส่วน สะดวกในการติดต่อประสานงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85และสถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วนสะดวกในการติดต่อประสานงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ตามลำดับ 2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกองแผนงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความ พึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 รองลงมาคือ ความเหมาะสมของบุคลิกภาพและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.80 และเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ให้บริการด้วยความยุติธรรม มีกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ตามลำดับ 3) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกองแผนงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกได้ดังนี้ มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับกองแผนงานที่ หลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 รองลงมาคือ มีการน าระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และมีสถานที่ให้บริการเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ตามลำดับ 4) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกองแผนงานต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความ พึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสาม ลำดับแรกได้ดังนี้ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 รองลงมาคือ การได้รับบริการข้อมูลที่ตรงต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และการได้รับบริการข้อมูลที่มีความ ถูกต้องและชัดเจนครบถ้วนสมบูรณ์เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ตามลำดับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .69 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสามอันดับแรกได้แก่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกองแผนงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ใน ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 รองลงมาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกองแผนงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.68 ตามลำดับ ปัญหาในการใช้บริการกองแผนงาน สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่ากองแผนงาน ขอข้อมูลจาก

หน่วยงานมีความเร่งด่วนมาก จึงทำให้จัดส่งข้อมูลไม่ทันเวลา และกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถ ตอบคำถาม แทนเจ้าหน้าที่คนอื่น ๆ ได้

สำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (2557) ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักสารนิเทศ โดยมีการวิเคราะห์และจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักสารนิเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2556 มาสร้างแบบสอบถาม เพื่อใช้กับกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการของสำนักสารนิเทศใน 5 งานหลัก คือ งานข่าวและสื่อมวลชน สัมพันธ์ , งานวิเคราะห์และประมวลข่าวสาร , งานประชาสัมพันธ์ , งานพัฒนาเครือข่ายประชาสัมพันธ์ , และ งานรับโทรศัพท์-ติดต่อสอบถาม ดำเนินการโดยการส่งแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 350 ชุด ให้กับ กรม/กอง/ สำนักต่างๆ ในกระทรวงสาธารณสุข (ส่วนกลาง) , สสจ./รพศ./รพท./รพช. (ส่วนภูมิภาค) , สื่อมวลชน(สาย กระทรวงสาธารณสุข) , และประชาชนทั่วไป เริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่กุมภาพันธ์ – สิงหาคม 2557 ได้รับแบบสอบถามตอบกลับมาจำนวน 230 ชุด (ร้อยละ 100) ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่มีข้อมูลครบถ้วนในการนำมาวิเคราะห์ สรุปผลการศึกษาดังนี้ ค่าคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของสำนักสารนิเทศ ทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.97 (ร้อยละ 87.80) และจากข้อมูลในครั้งนี้นี้พบว่ากลุ่มตัวอย่างไม่มีความไม่พึงพอใจเลย โดยด้านระบบสารสนเทศ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.43 (ร้อยละ 88.60) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.42 (ร้อยละ 88.40) , ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และด้านบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน คือ 4.37 (ร้อยละ 87.40) และ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.36 (ร้อยละ 87.20) ตามลำดับ สำหรับประเด็นที่หน่วยงานต้องปรับปรุง ได้แก่ขอให้ Web ปรับปรุงให้ทันสมัยและรวดเร็ว , การจัดโครงการพัฒนาศักยภาพเครือข่ายฯ อยากรับทราบการร่วมกับกองสุขศึกษาในส่วนที่มีแนวทางเนื้อหา เกี่ยวข้องกัน และ ขอให้ประสานต่อเรื่องความก้าวหน้าของสายงานด้านประชาสัมพันธ์ และการมีตัวชี้วัดงาน ประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักสารนิเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2557 เท่ากับ ร้อยละ 87.80 เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร. ได้เท่ากับ 5.0000 คะแนน

สำนักงาน ป.ป.ช. (2558) สำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานของ สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ในมิติการท างานด้านการป้องกันการทุจริต การปราบปรามการทุจริต การตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน และด้านการรับรู้ข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ ผลการดำเนินงานในภาพรวม และเพื่อให้สำนักงาน ป.ป.ช. มีข้อมูลประกอบการวางแผนพัฒนา/ปรับปรุงการดำเนินงานภารกิจด้านการต่อต้านการทุจริตและการพัฒนา/ปรับปรุงงานการประชาสัมพันธ์ ในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติและยุทธศาสตร์สำนักงาน ป.ป.ช. โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 1) ประชาชนคนไทยอายุ 15 ปีขึ้นไปจากทุกภาคส่วนที่เคยมาใช้บริการ หรือมีส่วนร่วมในภารกิจหลัก

ของสำนักงาน ป.ป.ช. ได้แก่ ภารกิจด้านการป้องกันการทุจริต การตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน และการปราบปรามการทุจริต จำนวน 1,228 หน่วยตัวอย่าง ผลการสำรวจ 1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. จำนวนทั้งสิ้น 1,646 ราย พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ร้อยละ 70.60 มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 3.53 จากคะแนนเต็ม 5 ซึ่งด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือด้านบุคลากร มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.34

กรมบัญชีกลาง (2559) ได้สำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ผลการสำรวจพบว่า ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.00 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ส สำนักงานคลังจังหวัดที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมการปฏิบัติงาน มากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ ส สำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ ส สำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร ได้คะแนนเฉลี่ย 4.81 (96.20%) ,4.79 (95.80%) ,4.77 (95.40%) ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อสำนักงานคลังจังหวัด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 - 2559 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ร้อยละ 1.57 แต่มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2559 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ทุกด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ และด้านการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ผลสำรวจความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของ ส สำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 11.50 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด ข้อเสนอแนะ 1) ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้ 2) ควรปรับปรุงสถานที่ให้สะดวกในการให้บริการ และจัดให้มีจุดนั่งรอ

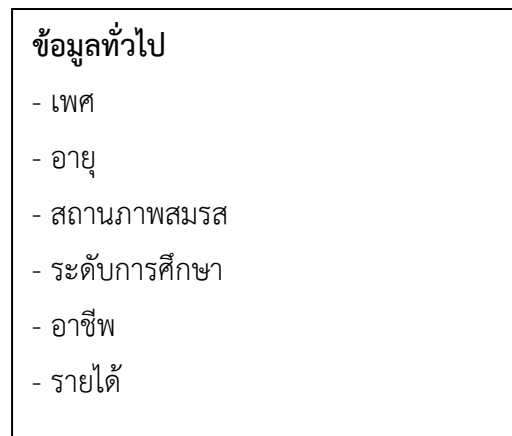
จากการศึกษาผลการประเมินความพึงพอใจฯ ของหน่วยงานต่าง ๆ กล่าวได้ว่า ผลประเมินความพึงพอใจในแต่ละหน่วยงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับพึงพอใจถึงระดับมาก โดยพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านบุคลากรมากที่สุด ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่ได้กล่าวถึงการวางแผนยุทธศาสตร์ที่ต้องสอดคล้องและสนับสนุนต่อวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ขององค์กร โดยมีการวิเคราะห์กลุ่มผู้รับบริการ และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก พร้อมทั้งสำรวจและสรุปหาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วน

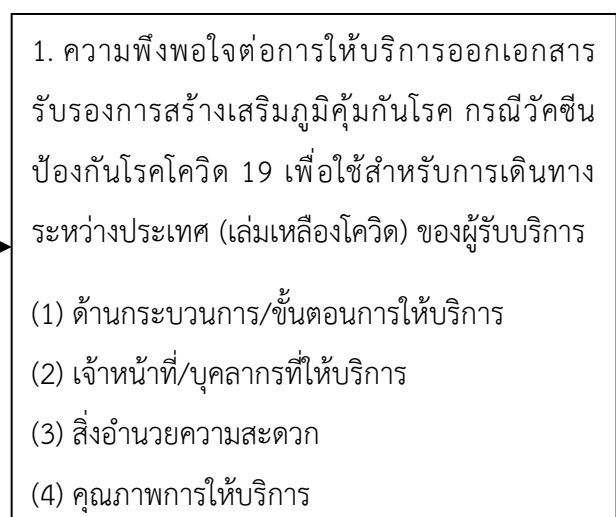
ได้ส่วนเสียหลักเพื่อกำหนดกระบวนการหลักที่สำคัญตามผลิตภัณฑ์และการให้บริการขององค์กร ทั้งนี้ สอดคล้องกับหมวด 1 การน องค์กรที่ผู้บริหารมีนโยบายหลักคือยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยต้องทราบ ความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการในหมวด 3 มาวางแผนกลยุทธ์ในหมวด 2 ออกแบบ กระบวนการท างานหรืองานบริการหรือผลผลิต กิจกรรมให้ตรงกลุ่มเป้าหมายในหมวด 6 และทบทวน ปรับปรุงการดำเนินงานตามผลลัพธ์ที่สำคัญในหมวด 7 และ หมวด 4 ทั้งนี้หลักการดังกล่าวข้างต้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กองแผนงาน ในฐานะหน่วยงานหลักด้านการวางแผนยุทธศาสตร์ ผลผลิตหลัก ตัวชี้วัดที่สำคัญ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ในฐานะหน่วยงานพัฒนาคุณภาพเชิงระบบและหน่วยงานหลักใน การประเมินความพึงพอใจในมิติคุณภาพการให้บริการ ควรผลักดันให้ทุกหน่วยงานเข้าใจในมุมมอง ภาพรวม กระบวนการท างานภายใน สำหรับการศึกาในครั้งนี้จะเป็นการประเมินผลการให้บริการของทุก หน่วยงานเพื่อตรวจสอบความเข้าใจต่อความเชื่อมโยงการทำงาน และคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของกรมควบคุมโรคเพื่อนำผลที่ได้มาใช้ประโยชน์ต่อการพัฒนางาน ดังจะได้กล่าวในบทต่อไป

กรอบแนวคิดและสมมติฐานในการศึกา

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม



บทที่ 3

วิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการออกเอกสารรับรองการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค วัคซีนป้องกันโรคโควิด 19 เพื่อใช้สำหรับการเดินทางระหว่างประเทศ (เล่มเหลืองโควิด) ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น ปีงบประมาณ 2565 เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ วิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่องานบริการ ออกเอกสารรับรองการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค วัคซีนป้องกันโรคโควิด 19 เพื่อใช้สำหรับการเดินทางระหว่างประเทศ (เล่มเหลืองโควิด) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- 3.1 รูปแบบการวิจัย
- 3.2 ประชากรศึกษาและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 ขั้นตอนการวิจัย
- 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและคุณภาพเครื่องมือ
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การควบคุมการวิจัย
- 3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

3.2 ประชากรศึกษาและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากรศึกษา ประชากรที่ศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการ ที่เข้ามาขอรับบริการออกเอกสารรับรองการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค วัคซีนป้องกันโรคโควิด 19 เพื่อใช้สำหรับการเดินทางระหว่างประเทศ (เล่มเหลืองโควิด) และผู้ที่เกี่ยวข้อง ในพื้นที่ศึกษาวิจัยในศูนย์สาธิตบริการฯ เขตสุขภาพที่ 7 ใน 4 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดร้อยเอ็ด ขอนแก่น มหาสารคาม และกาฬสินธุ์ ระหว่างเดือนตุลาคม 2564 - กันยายน 2565

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง ขนาดตัวอย่าง สามารถคำนวณได้ตามสูตรของ W.G. Cochran (1977) ดังนี้

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{d^2}$$

เมื่อ

n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา

P คือ ผลการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจงานบริการของกรมควบคุมโรค ปีงบประมาณ พ.ศ.2560 เท่ากับ 0.86 (อัจฉรา บุญชุม, 2560)

Z คือ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เท่ากับ 1.96 (ความเชื่อมั่น 95 %)

D คือ สัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ 0.05

$$n = \frac{(0.86)(1-0.86)(1.96)^2}{(0.05)^2}$$

$$= 370 \text{ ราย}$$

3.2.3 การสุ่มตัวอย่าง การศึกษาครั้งนี้เก็บผู้รับบริการทุกคนที่มารับบริการเดือนเมษายน – กรกฎาคม 2565 เก็บตัวอย่างจนครบตามขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้

3.2.4 เกณฑ์การคัดเลือกเข้า (Inclusion criteria)

อาสาสมัครที่เป็นผู้รับบริการที่คัดเลือกเข้าร่วมโครงการ คือ เยาวชนอายุ 15-24 ปี ที่กำลังศึกษาในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ทั้งสถานศึกษาภาครัฐ และสถานศึกษาภาคเอกชน ในจังหวัดขอนแก่น มีการรับรู้ สติสัมปชัญญะ สามารถอ่าน และเขียนภาษาไทยได้ สามารถสื่อสารให้ข้อมูลได้ มีความสมัครใจและให้ความยินยอมในการเข้าร่วมวิจัยด้วย และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่คัดเลือกเข้าร่วมโครงการ คือผู้บริหารสถานพยาบาลภาครัฐและเอกชนในจังหวัดขอนแก่น และ ผู้ปฏิบัติงานในสถานพยาบาลภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการตรวจรักษาโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ในจังหวัดขอนแก่น มีความสมัครใจและให้ความยินยอมในการเข้าร่วมวิจัยด้วย

3.2.5 เกณฑ์การคัดออก (Exclusion criteria)

อาสาสมัครทั้ง 2 กลุ่มมีอาการเจ็บป่วย/ไม่อยู่ในพื้นที่ในวันสำรวจ

3.3 ขั้นตอนการวิจัย

3.3.1 ทบทวนเอกสารเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และบริการออกเอกสารรับรองการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค กรณีวัคซีนป้องกันโรคโควิด 19 เพื่อใช้สำหรับการเดินทางระหว่างประเทศ (เล่มเหลืองโควิด)

3.3.2 กำหนดประเด็นปัญหาที่สนใจ ออกแบบการวิจัยกำหนดกรอบแนวคิด

3.3.3 จัดทำโครงร่างงานวิจัยเสนอที่ปรึกษาโครงการวิจัย เพื่อขอข้อเสนอแนะสำหรับนำไปปรับปรุงโครงร่างการวิจัย

3.3.4 จัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.5 ดำเนินการเก็บข้อมูล

3.3.6 วิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลงานวิจัย เสนอที่ปรึกษาโครงการ

3.3.7 แก้ไขรูปเล่มวิจัยตามข้อเสนอแนะของที่ปรึกษาโครงการ

3.3.8 จัดทำรูปเล่มรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

3.3.9 เผยแพร่ผลงานวิจัย

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยประยุกต์ใช้แบบประเมินความพึงพอใจของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมควบคุมโรค ประกอบด้วย 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และสถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ได้กำหนดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ได้แก่ 1) ไม่พอใจมาก 2) ไม่พอใจ 3) พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ 4) พอใจ และ 5) พอใจมาก โดยมีการวัดความพึงพอใจใน 4 ประเด็น คือ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพของการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจ สิ่งที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะการให้บริการ ซึ่งเป็นข้อถามเปิดที่ให้ผู้รับบริการเสนอความคิดเห็น

การแปลผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานส่วนราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร., 2556) มีหลักเกณฑ์ดังนี้

1) การตัวแปรความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วยความพึงพอใจใน 4 ประเด็น ได้แก่ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพของการให้บริการ

การแปลงคำตอบที่ได้จากแต่ละประเด็นย่อยเป็นคะแนน มีหลักเกณฑ์ดังนี้

<u>ระดับความพึงพอใจ</u>	<u>คะแนน</u>
พอใจมากที่สุด	5
พอใจมาก	4
พอใจปานกลาง/เฉยๆ	3
พอใจน้อย	2
พอใจน้อยที่สุด/เกือบจะไม่พอใจ	1
ไม่แสดงความคิดเห็น/ไม่พอใจ	0
อย่างมาก	

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกคนที่มารับบริการเดือนเมษายน – กรกฎาคม 2565 เก็บตัวอย่างจนครบตามขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้

3.6 การควบคุมการวิจัย

จัดประชุมทีมวิจัยเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับเครื่องมือ วิธีการ และกระบวนการเก็บข้อมูล เพื่อให้สามารถเก็บข้อมูลได้ด้วยมาตรฐานเดียวกัน

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้วยวิธีการเพียร์สัน และกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3.8 ข้อพิจารณาทางจริยธรรม

3.8.1 ระบุความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและการป้องกันแก้ไข

ความเสี่ยง	การควบคุม
อาสาสมัครผู้ตอบแบบสอบถามต่อการได้รับความเสียหายจากการเปิดเผยข้อมูล	อธิบายให้อาสาสมัครเข้าใจ เกี่ยวกับ การรักษาความลับของข้อมูล โดยชี้แจงให้อาสาสมัคร ทราบว่าในแบบสอบถาม ไม่มีการระบุชื่อสกุล จะกำหนด รหัสแทนชื่อ นามสกุล และไม่มีข้อมูลส่วนบุคคลที่สามารถเชื่อมโยงถึงอาสาสมัครได้ หลังจากเก็บแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะทำการบันทึกข้อมูลในคอมพิวเตอร์ วิเคราะห์ข้อมูล และรายงานผลการวิจัยเป็นภาพรวม โดยคณะผู้วิจัย และผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกำกับดูแลงานวิจัยสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ ส่วนเอกสารจัดเก็บไว้ในตู้เอกสารและปิดกุญแจและจะทำลายเอกสารด้วยเครื่องทำลายเอกสารหรือขั้นตอนการทำลายเอกสารของทางราชการของหน่วยงาน ภายในระยะเวลา 1 ปี หลังจากมีการจัดทำรายงานการวิจัยเสร็จสมบูรณ์แล้ว
ความเสี่ยงทางจิตใจและสังคมของอาสาสมัครผู้ตอบแบบสอบถาม	อาสาสมัครมีสิทธิที่จะไม่ตอบคำถามในประเด็นที่ทำให้รู้สึกกดดัน อึดอัด เครียด กังวล หรือหากทำให้ท่านเสียเวลา ท่านสามารถถอนตัวจากการให้ข้อมูลเมื่อใดก็ได้

3.8.2 ระบุการตอบแทน ชดเชย ค่าป่วยการ การดูแลรักษา และแก้ปัญหาอื่น ๆ กรณีเกิดผลแทรกซ้อน แก่ผู้ยินยอมให้วิจัย การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ไม่มีค่าตอบแทน ค่าชดเชย ค่าป่วยการและการดูแลรักษา

3.8.3 ระบุประเด็นอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับด้านจริยธรรม

การวิจัยครั้งนี้ ได้จัดทำข้อพิจารณาทางจริยธรรม โดยการชี้แจงวัตถุประสงค์ เพื่อทำความเข้าใจกับ อาสาสมัคร จัดทำเอกสารแนะนำ และหนังสือแสดงความยินยอมการเข้าร่วมในโครงการวิจัย

3.8.4 เอกสารชี้แจงข้อมูลแก่ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย (Information sheet) และหนังสือแสดงความ ยินยอมการเข้าร่วมในโครงการวิจัย (เอกสารแนบ)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำแบบวิเคราะห์จากการดำเนินงานตาม รายละเอียดตัวชี้วัดที่ 2.2. ระดับความสำเร็จของหน่วยงานในการดำเนินการประเมินความพึงพอใจและไม่ พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามเกณฑ์ที่กรมควบคุมโรคกำหนด มาปรับใช้เพื่อให้ได้ข้อมูล เป็นแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการออกเอกสารรับรองการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค กรณีวัคซีน ป้องกันโรคโควิด 19 เพื่อใช้สำหรับการเดินทางระหว่างประเทศ (เล่มเหลืองโควิด) ของผู้รับบริการ ซึ่ง แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่1 แบบสอบถามในเรื่องเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบไป ด้วย คำถามเกี่ยวกับ

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานะ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการออกเอกสารรับรองการสร้างเสริม ภูมิคุ้มกันโรค กรณีวัคซีนป้องกันโรคโควิด 19 เพื่อใช้สำหรับการเดินทางระหว่างประเทศ (เล่มเหลืองโควิด) รวมทั้งสิ้น 14 ข้อ โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert's Scale แบ่งข้อทดสอบย่อยออกเป็น 4 ประเด็น ดังนี้

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารบทความ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการให้บริการออก เอกสารรับรองการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค กรณีวัคซีนป้องกันโรคโควิด 19 เพื่อใช้สำหรับการเดินทางระหว่าง ประเทศ (เล่มเหลืองโควิด) เพื่อให้ได้ตัวแปรที่ จะศึกษาและใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมมาสร้างแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบและเสนอแนะเพื่อทำการ ปรับปรุงแก้ไข
4. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อแนะนำ และผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งเพื่อให้สมบูรณ์ก่อนการนำไปทดสอบความเชื่อมั่น

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ในการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามฉบับร่างไปทำการทดสอบกับ กลุ่มทดลอง จำนวน 30 ชุด หลังจากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้จากการทดลองมาลงรหัสในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของ แบบสอบถามและทำการวิเคราะห์เพื่อแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามให้มี ความสมบูรณ์สำหรับนำไปใช้กับประชากรที่ทำการศึกษา ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามชุดนี้เท่ากับ 0.905

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การศึกษาครั้งนี้จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ ได้ข้อมูลมาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่ เดือนตุลาคม พ.ศ.2564 ถึง เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2565 โดยให้ผู้เข้ารับบริการทุกท่าน ตอบแบบสอบถามหลังจากที่ใช้บริการ
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารต่างๆ เช่น หนังสือ ตำรา การศึกษาค้นคว้าอิสระและวิทยานิพนธ์เพื่อให้เนื้อหาที่ศึกษามีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

การวิเคราะห์คะแนนความพึงพอใจ

คะแนนเฉลี่ย รายข้อ = ผลรวมคะแนนรายข้อ / จำนวนผู้ตอบ

คะแนนเฉลี่ย รายด้าน = ค่าคะแนนรวมด้าน/จำนวนผู้ตอบ

** ค่าคะแนนรวม = ((จำนวนผู้ตอบ/จำนวนข้อ) * 5) + ((จำนวนผู้ตอบ/จำนวนข้อ)*4) + ((จำนวนผู้ตอบ/จำนวนข้อ)*3) + ((จำนวนผู้ตอบ/จำนวนข้อ)*2) + ((จำนวนผู้ตอบ/จำนวนข้อ)*1)

เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ย = (คะแนนเฉลี่ย * 100) / คะแนนเต็ม

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ

- เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ 1 - 20 % หมายความว่า พึงพอใจน้อยที่สุด
- เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ >20-40 % หมายความว่า พึงพอใจน้อย
- เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ >40-60 % หมายความว่า พึงพอใจปานกลาง
- เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ >60-80 % หมายความว่า พึงพอใจมาก

เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ >80-100 % หมายความว่า ฟังพอใจมากที่สุด

คะแนนค่าเฉลี่ย 4.21 -5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด'

คะแนนค่าเฉลี่ย 3.41 -4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก'

คะแนนค่าเฉลี่ย 2.61 -3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง'

คะแนนค่าเฉลี่ย 1.81 -2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย'

คะแนนค่าเฉลี่ย 1.00 -1.80 หมายถึง ไม่มีความพึงพอใจ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาตามเอกสาร (Documentary & Content Analysis) เพื่อสังเคราะห์ผลการจำแนกของผู้รับบริการ ของหน่วยงาน จุดเด่น จุดที่ต้องพัฒนา ข้อเสนอแนะ พัฒนาระบบให้บริการออกเอกสารรับรองการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค กรณีวัคซีนป้องกันโรคโควิด 19 เพื่อใช้สำหรับการเดินทางระหว่างประเทศ (เล่มเหลืองโควิด)

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการวัคซีนพาสปอร์ต ของศูนย์สาธิตบริการ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น ผู้ศึกษานำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเป็น ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล (n=370)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
หญิง	223	60.3
ชาย	147	39.7
2. อายุ (ปี)		
น้อยกว่า 30	108	29.2
30-39	79	21.4
40-49	94	25.4
50-59	55	14.9
60 ปีขึ้นไป	34	9.2
3. การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	176	47.6
ปริญญาตรี	159	43
ปริญญาโท	22	5.9
ปริญญาเอก	13	3.5
4. อาชีพหลัก		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	24	6.5

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ธุรกิจส่วนตัว	145	39.2
ข้าราชการบำนาญ	19	5.1
ไม่ได้ทำงาน (พ่อบ้าน แม่บ้าน นักเรียน นักศึกษา)	182	49.2
5. จังหวัด		
ขอนแก่น	284	76.8
ต่างจังหวัด	82	22.2
	2	.5
	1	.3
	1	.3

1.1 ผลการวิเคราะห์จำแนกผู้รับบริการวัคซีนพาสปอร์ต ตามลักษณะส่วนบุคคล ของสำนักงาน ป้องกันควบคุมโรคปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ผลการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ วัคซีนพาสปอร์ต ของศูนย์สาธิตบริการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น พบว่าผู้มารับบริการ วัคซีนพาสปอร์ต เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.3 เป็น เพศชาย 39.7 มีอายุ น้อยกว่า 30 ปี ร้อยละ 29.2 อายุอยู่ ระหว่างช่วง 40-49 ปี ร้อยละ 25.4 อายุอยู่ระหว่างช่วง 30-39 ปี ร้อยละ 21.4 อายุอยู่ระหว่างช่วง 50-59 ปี ร้อยละ 14.9 และอายุ 60 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 9.2 ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 47.6 ปริญญาตรี ร้อยละ 43 ปริญญาโท ร้อยละ 5.9 และปริญญาเอก ร้อยละ 3.5 อาชีพ พ่อบ้าน แม่บ้าน นักเรียน นักศึกษา ร้อยละ 49.2 ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 39.2 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 6.5 และ ข้าราชการบำนาญ ร้อยละ 5.1 จังหวัดที่มาใช้บริการ จังหวัดขอนแก่น ร้อยละ 76.8 ต่างจังหวัด ร้อยละ 22.2

ตารางที่ 2 ระดับความความพึงพอใจต่อการให้บริการวัคซีนพาสปอร์ต ต่อการให้บริการวัคซีนพาสปอร์ตของ ศูนย์สาธิตบริการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น

ด้าน/ประเด็นการประเมิน	มากที่สุด จำนวน(ร้อยละ)	มาก จำนวน(ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน(ร้อยละ)	น้อย จำนวน(ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ					
1) ขั้นตอนการเข้ารับบริการ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	259(70.0)	86(23.2)	24(6.5)	1(.3)	
2) มีความสะดวก	227(74.9)	72(19.5)	19(5.1)	2(.5)	
3) มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงแนะนำและ มีการแสดงขั้นตอนกระบวนการในการให้บริการ	288(77.8)	67(18.1)	14(3.8)	1(.3)	
2.เจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ					
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	322(87.0)	41(11.1)	7(1.9)		
2)เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และความพร้อมในการให้บริการ	317(85.7)	45(12.2)	8(2.2)		
3) ความถูกต้อง น่าเชื่อถือของการตอบข้อซักถาม ให้ คำแนะนำ และการให้ข้อมูลต่างๆ	306(82.7)	53(14.3)	11(3.0)		
4) การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ และเสมอภาค	310(83.8)	51(13.8)	8(2.2)	1(.3)	
3.สิ่งอำนวยความสะดวก					
1)การประชาสัมพันธ์การให้บริการชัดเจน เข้าใจง่าย	286(77.3)	64(17.3)	17(4.6)	3(.8)	
2)มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	283(76.5)	73(19.7)	13(3.5)	1(.3)	
3)มีป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย	268(72.4)	76(20.5)	21(5.7)	5(1.4)	
4)มีกล่อง/ช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	261(70.5)	87(23.5)	18(4.9)	3(.8)	1(.3)
5)แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	297(80.3)	57(15.4)	15(4.1)	1(.3)	
4. คุณภาพการให้บริการ					
1)การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	305(82.4)	53(14.3)	11(3.0)	1(.3)	
2)โดยภาพรวมท่านพึงพอใจการให้บริการ	304(82.2)	54(14.6)	12(3.2)		

1.2 ผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการให้บริการวัคซีนพาสปอร์ตของศูนย์สาธิตบริการ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น เมื่อแยกตามด้าน/ประเด็นการประเมิน อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 87 โดยด้านที่มีคะแนนสูงคือ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ ร้อยละ 82.4 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับ ร้อยละ 77.8 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ ร้อยละ 76.5

1.3 ข้อเสนอแนะ

การชำระเงินควรจะมีการโอนแบบออนไลน์ การประชาสัมพันธ์น้อย สถานที่หายาก อยู่ไกล เดินทางลำบาก การประชาสัมพันธ์น้อย อยากรู้กระจายให้ทั่วถึงทุกคนในจังหวัด การให้บริการผ่านธนาคารกรุงไทยนาน 30 ชม. เพื่อจะชำระเงิน 50 บาท ข้อมูลใน E-mail ยังไม่ชัดเจน และเรื่องการชำระเงินไม่สะดวก ควรมีการเพิ่มป้าย 1.กตคิว 2.ตรวจเอกสาร 3.ชำระเงิน 4.ตรวจเอกสารชำระเงิน จากที่ใช้บริการกับราชการมา หน่วยงานสคร.7 รับโทรศัพท์พูดเพราะ ที่สำนักงาน เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม อธิบายละเอียดที่สุดเลยควรมีการเพิ่มป้าย 1.กตคิว 2.ตรวจเอกสาร 3.ชำระเงิน 4.ตรวจเอกสารชำระเงิน จากที่ใช้บริการกับราชการมา หน่วยงานสคร.7 รับโทรศัพท์พูดเพราะ ที่สำนักงาน เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม อธิบายละเอียดที่สุดเลยคะ ควรให้นำเอกสารเฉพาะพาสปอร์ตสื่อนั้นจะดีมากเลย คำอธิบายในการกรอกข้อมูลในกุ๊กให้ชัดเจนมากกว่านี้ครับ การจ่ายเงินต้องเป็นชื่อของ บ/ช และพาสปอร์ตตรงกันบางครั้งจะทำให้ไม่สะดวกในการใช้งานในgoogle ครับ เจ้าหน้าที่น่ารักทุกท่าน แต่ระบบล่าช้าเกินไปน่าจะแยกแผนกรับออนไลน์ต่างหาก เสียเวลารับแต่เป็นกำลังใจให้เจ้าหน้าที่ขอบคุณมากคะ เจ้าหน้าที่เข้ามาสอบถามและให้บริการดีเยี่ยมดูแลตอบคำถามได้ดีคะ ประทับใจคะบริการดีมาก ขอขอบคุณมากคะ พี่ๆให้ข้อมูลดีมาก เปลี่ยนสถานที่ทำการควรมีการอัปเดตในโซเชียลเพื่อการไม่เสียเวลาของประชาชนไปที่เก่าแล้วทราบว่าย้ายไปแล้ว พอใจมากสะดวกที่ให้ติดต่อสอบถามทางไลน์ ตอบไว ให้คำแนะนำดีมาก พี่งพอใจมากจุดซึกประวัติ ย้ายที่ทำการไม่แจ้งทำให้เสียเวลาในการตามหา บริการดีมาก ให้คำแนะนำดีมากคะ อธิบายเข้าใจง่ายทำเสร็จเร็ว อยู่ไกลเดินทางลำบาก บุคคลากรให้คำแนะนำดีมาก ควรเพิ่มเวลาทำการ

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการออกเอกสารรับรองการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคกรณีวัคซีนป้องกันโรคโควิด 19 เพื่อใช้สำหรับการเดินทางระหว่างประเทศ (เล่มเหลืองโควิด) ของผู้รับบริการ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และเพื่อทราบความต้องการ นำปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการบริการออกเอกสารรับรองการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค กรณีวัคซีนป้องกันโรคโควิด 19 เพื่อใช้สำหรับการเดินทางระหว่างประเทศ (เล่มเหลืองโควิด) พัฒนาระบบการให้บริการ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ วิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ต่องานบริการ ออกเอกสารรับรองการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค กรณีวัคซีนป้องกันโรคโควิด 19 เพื่อใช้สำหรับการเดินทางระหว่างประเทศ (เล่มเหลืองโควิด)

สรุปและอภิปรายผลการศึกษา

ผลการการศึกษาพบประเด็นที่สะท้อนให้เห็นผลจากการดำเนินงานประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการออกเอกสารรับรองการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคกรณีวัคซีนป้องกันโรคโควิด 19 เพื่อใช้สำหรับการเดินทางระหว่างประเทศ (เล่มเหลืองโควิด) ของผู้รับบริการ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา

ผลการประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านการให้บริการตรงตามความต้องการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นกัน แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าในทุกด้านยังมีประเด็นที่ทำให้ผู้รับบริการบางส่วนพึงพอใจน้อย หรือไม่พึงพอใจ ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สาธิตบริการ ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องต่อไป

2. ข้อเสนอแนะ

2.1 ผลการประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของศูนย์สาธิตบริการฯ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ได้แก่ การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ และเสมอภาค ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ ได้แก่ ขั้นตอนการเข้ารับบริการ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงแนะนำและมีการแสดงขั้นตอนกระบวนการในการให้บริการ และ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีกล่อง/ช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ จากผลการวิจัย มีข้อเสนอแนะ คือ ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่อง และควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการ มีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน และดำเนินการประเมินคุณภาพการให้บริการและนำผลมาพัฒนาและปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง

2.2 ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการในการปรับปรุงระบบการให้บริการออกเอกสารวัคซีนพาสปอร์ต ได้แก่

1. เอกสารที่นำมาเป็นหลักฐาน ควรมีเฉพาะพาสปอร์ตตัวจริงเท่านั้น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้รับบริการ ควรให้มีการนำเอกสารเฉพาะพาสปอร์ต ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย สั้น กระชับ ชัดเจน และควรมีพัฒนาช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย ขั้นตอนไม่ซับซ้อน นอกจากนี้ควรมีการเพิ่มวันในการให้บริการ

บรรณานุกรม

- 1.กรมบัญชีกลาง. (2559). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานงบประมาณ.
- 2.กองแผนงาน. (2560). แนวทางการถ่ายทอดเป้าหมายและตัวชี้วัดสู่หน่วยงานและบุคลากร กรมควบคุมโรค ประจำปีงบประมาณ 2560. นนทบุรี: กรมควบคุมโรค.
- 3.กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร. (2560). คู่มือการพัฒนาระบบคุณภาพองค์กร กรมควบคุมโรค ฉบับปรับปรุง: ชุดเครื่องมือบริหารจัดการองค์กรแนวใหม่ กรมควบคุมโรค. นนทบุรี: อักษรกราฟฟิกแอนดดีไซน์.
- 4.กิตติณัฐ พนมฤทธิ์. (2559). การจัดทำห่วงโซ่คุณค่า. เอกสารประกอบการบรรยายในการประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนาศักยภาพเครือข่ายพัฒนาองค์กร ด้านการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ปี 2560. นนทบุรี: กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร.
- 5.กัลธิมา เหลืองอร่าม, นิธิวดี เหลืองอ่อน และปัญญา มั่นบำรุง. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการ ณ จุดรับฝาก - ถอนของธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- 5.จุมพล หนิมพานิช. (2548). การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ : หลักการ แนวคิด และกรณีตัวอย่างของไทย. นนทบุรี: สำนักงานวิชาการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- 6.ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์. (2555). จัดการเสียงของลูกค้าให้ได้ใจลูกค้า (VOC Management and Process Improvement). กรุงเทพมหานคร: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ เครือข่ายกระทรวงอุตสาหกรรม;.
- 7.ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารราชการแนวใหม่ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.).
- 8.ปราการ กองแก้ว. (2546). การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของผู้ผลิตสุกภัณฑ์รายใหญ่:กรณีศึกษาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- 9.ปราณี เอี่ยมละออภักดี. (2550). การบริหารการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ธนาเพรส.
- 10.ภูษิต สายกิมชวน. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนตำบลเจ๊ะบิลังที่มีต่อการให้บริการประปา หมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ๊ะบิลัง อำเภอเมือง จังหวัดสตูล. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครอง ท้องถิ่นมหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- 11.มหาวิทยาลัยนเรศวร. (2555). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2555. กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี.
- 12.มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2559). *การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders Analysis) ในกระบวนการมีส่วนร่วมของการดำเนินโครงการของภาครัฐ. นนทบุรี: วารสารการจัดการสมัยใหม่* สืบค้นจาก <https://goo.gl/oppkNM>
- 13.รังสรรค์ ฤทธิผาด. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัย สาขาวิชาการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- 14.ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: บริษัทนานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด
- 15.วรมงคล ลิ้มศิริตระกูล. (2553). ศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านสุขภาพในศูนย์บริการสาธารณสุขของ การแพทย์ เทศบาลเมืองลำพูน. วิทยานิพนธ์สาขาวิชาบริหารการพัฒนา.สาขาบริหารการพัฒนา และพัฒนาท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้. เชียงใหม่
- 16.วิพุธ อ่องสกุล. (2551). การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (หมวด 3). กรุงเทพมหานคร:
- 17.วิมลสิทธิ์ หรยางกุล. (2526). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- 18.ธนาวิษณุ จินดาประดิษฐ์. (2554). แนวทางการพัฒนาระบบงานและกระบวนการท างาน. เอกสาร ประกอบการอบรมที่ปรึกษาในการพัฒนาองค์กร สำนักงาน ก.พ.ร. วันที่ 6 – 7 มกราคม 2554. สืบค้นจาก <https://goo.gl/mFuhta>
- 19.สรชัย พิศาลบุตร. (2551). การวิจัยตลาด. กรุงเทพฯ:วิทย์พัฒน์.
- 20.สรวิษฐ์ เปรมชื่น. (2560). คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในระบบราชการไทย. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมคุณภาพแห่งประเทศไทย กระทรวงอุตสาหกรรม.
- 21.สถาบันพระปกเกล้า. (2556). การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่. สืบค้นจาก <http://goo.gl/qDhRir>
- 22.สุจิตรา อังคศรีทองกุล. (2554). การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ. สืบค้นจาก <https://bit.ly/2K4A3yp>
- 23.สำนักงาน ป.ป.ช. (2558). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการ ดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558. กรุงเทพมหานคร.

- 24.สำนักสารนิเทศ. (2557). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557. นนทบุรี: สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.
- 25.สำนักงบประมาณ. (2560). คู่มือการกำหนดเป้าหมาย ผลผลิต/โครงการ กิจกรรม และตัวชี้วัดผลสำเร็จ ของส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560. กรุงเทพมหานคร:
- 26.สำนักนายกรัฐมนตรี.สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) (2550). คู่มือการบริหารการเปลี่ยนแปลงเพื่อเสริมสร้างความเป็นเลิศในการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภาครัฐ. กรุงเทพมหานคร
- 27.สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) (2556). แผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2561). สืบค้นจาก <http://goo.gl/cKHVrX>
- 28.สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) (2542). เทคนิควิธีการส่งเสริม ประสิทธิภาพในองค์กร “การสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย”. สืบค้น จาก <https://goo.gl/95usNs>
- 29.สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) (2549). เทคนิคและวิธีการบริหารจัดการ สมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ”. สืบค้นจาก <https://goo.gl/Ycs65a>
- 30.สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.). (2555). พระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. สืบค้นจาก <https://goo.gl/vSgAhS>
- 31.สำนักอัยการสูงสุด. (2557). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย และประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557. กรุงเทพมหานคร.
- 32.สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.). (2557). เกณฑ์คุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐ พ.ศ.2558. กรุงเทพมหานคร: วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย
- 33.สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.). (2551). เทคนิคการปรับปรุงและพัฒนา องค์กร เวอร์ชัน 1.0. กรุงเทพมหานคร: สำนักบริหารการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม.
- 34.สำนักงบประมาณ. (2560). แนวทางการกำหนดเป้าหมายการให้บริการกระทรวง เป้าหมายการให้บริการ หน่วยงาน ผลผลิต / โครงการ / กิจกรรม และตัวชี้วัดผลสำเร็จของส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และ หน่วยงานอื่น ปี 2560. กรุงเทพมหานคร.

- 35.สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2556). รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. กรุงเทพมหานคร: สำนักงาน ก.พ.ร. และสำนักงานสถิติแห่งชาติ.
- 36.สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2554). รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมขององค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554. กรุงเทพมหานคร.
- 37.เสนาะ ดิยาวี และสุรัตน์ จินตสกุล. (2554). การบริหารจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 5).
กรุงเทพฯ: ไทยพัฒนาพานิช

**แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการวัคซีนพาสปอร์ต
ของศูนย์สถิติบริการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. อายุ ปี
3. วุฒิการศึกษาสูงสุด
() ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี () ปริญญาโท () ปริญญาเอก
() อื่นๆ ระบุ.....
4. อาชีพ () รับราชการ () ธุรกิจส่วนตัว () ข้าราชการบำนาญ () อื่นๆ ระบุ.....
5. จังหวัด () ขอนแก่น () ต่างจังหวัด ระบุ.....

ตอนที่ 2 ประเมินความพึงพอใจ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงพอใจ
	5	4	3	2	1
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1) ขั้นตอนการเข้ารับบริการ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน					
2) มีความสะดวก					
3) มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำและมีการแสดง ขั้นตอน กระบวนการในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ					
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และความ พร้อมในการให้บริการ					
3) ความถูกต้อง น่าเชื่อถือของการตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำ และการให้ข้อมูลต่างๆ					
4) การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ และเสมอภาค					
3. สิ่งอำนวยความสะดวก					
1) การประชาสัมพันธ์การให้บริการชัดเจน เข้าใจง่าย					
2) มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ					
3) มีป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย					
4) มีกล่อง/ช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ					
5) แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล					
4. คุณภาพการให้บริการ					
1) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ					
2) โดยภาพรวมท่านพึงพอใจการให้บริการ					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ/สาเหตุที่ทำให้ท่านไม่พึงพอใจ.....
.....