



รายงานการประเมิน

ความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย
ต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรค ที่เป็นปัญหาสำคัญ
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 เขตสุขภาพที่ 11

โดย

ประภัสสร	ดำแป้น
วิลาวัลย์	ทับทิมหอม
อัจฉราภรณ์	กะลาสี
จันทร์จิรา	แก้วแสง
นารีรัตน์	มันจิตร
อรญา	มาลยาภรณ์
กชกร	กองไธสง

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครศรีธรรมราช
กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

กิตติกรรมประกาศ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มเป้าหมายต่อบริการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 เขตสุขภาพที่ 11 เป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินงานตามตัวชี้วัดตามพระราชบัญญัติงบประมาณ ของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยมีเป้าหมายเพื่อรับทราบข้อมูล ปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่มีต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ ได้แก่ โรคติดต่อทางแมลง (โรคไข้มาลาเรีย โรคไข้เลือดออก โรคติดต่อทางยุงลาย) โรคฉี่หนู โรคเอดส์ โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ และโรคเรื้อน ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครศรีธรรมราช ประกอบด้วย ประเด็นการประเมินความพึงพอใจด้านบริการที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

- 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรที่ให้บริการ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ
- 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ
- 5) ด้านความเชื่อมั่น
- 6) ความพึงพอใจภาพรวม

โดยนำข้อมูลผลการศึกษาเสนอผู้บริหารและบุคลากรผู้เกี่ยวข้อง ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และเพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องตระหนักถึงการให้บริการที่ดี มีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการสูงสุด

คณะผู้ประเมินขอขอบพระคุณบุคลากรทุกฝ่ายเป็นอย่างสูง ที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการประเมินครั้งนี้

คณะผู้ประเมิน

กันยายน 2567

ชื่อเรื่อง	รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มเป้าหมายต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ ปีงบประมาณ 2667 เขตสุขภาพที่ 11
ชื่อผู้วิจัย	ประภัสสร ดำแป้น ¹ วิลาวัลย์ ทับทิมหอม ² อัจจราภรณ์ กะลาสี ² จันทร์จิรา แก้วแสง ¹ นารีรัตน์ มั่นจิตร ¹ อรญา มาลาภรณ์ ¹ กชกร กองไรสงค์ ¹
	¹ กลุ่มยุทธศาสตร์ แผนงานและเครือข่าย ² กลุ่มโรคเอดส์ วัณโรค โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์และโรคเรื้อน สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครศรีธรรมราช

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มเป้าหมายต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 เขตสุขภาพที่ 11 ทำการเก็บข้อมูล ระหว่างเดือนกรกฎาคม - กันยายน พ.ศ. 2567 โดยใช้แบบประเมินกลาง ของกรมควบคุมโรค สอบถามกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชาชนกลุ่มเสี่ยง และกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะโรคและภัยสุขภาพที่เป็นปัญหาสำคัญในพื้นที่ภาคใต้ตอนบน โดยสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครศรีธรรมราช จัดให้มีบริการแก่ ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ กลุ่มประชาชนไทยที่อยู่ในพื้นที่เป้าหมายการเร่งรัดลดปัญหาโรคติดต่อที่สำคัญ เป็นปัญหาเฉพาะ ได้แก่ โรคติดต่อนำโดยแมลง (โรคไข้มาลาเรีย โรคไข้เลือดออก โรคติดต่อนำโดยยุงลาย) โรควัณโรค โรคเอดส์ โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ และโรคเรื้อน จำนวน 300 ราย รวบรวมข้อมูลจากแบบประเมินที่รวบรวมได้ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มเป้าหมายต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ ประเด็นสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ 2.4) ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.77$) รองลงมาคือ 2.1) มีความสุขภาพ ยิ้มแย้ม กิริยามารยาทในการให้บริการ หรือให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.72$) และ 2.2) ให้ความรู้ที่สอดคล้องกับความต้องการ ความกระตือรือร้น เอาใจใส่และความพร้อมในการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.71$) ประเด็นสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ประเด็นที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวก 3.5) มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น โทรศัพท์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ฯลฯ มีความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{X}=4.47$) รองลงมาคือ 3.1) มีช่องทางให้เลือกบริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ สายด่วน เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ฯลฯ มีความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{X}=4.48$) และ 3.2) มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ หรือมีจุดบริการเพียงพอ มีความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{X}=4.47$) ผลการศึกษาข้อมูลความพึงพอใจ ตามรายละเอียดตัวชี้วัดกรมควบคุมโรค SDA-0302 () : ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ พบว่า ประชาชนกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ เท่ากับร้อยละ 92.02

ข้อเสนอแนะ ผู้เกี่ยวข้อง ควรมีการจัดทำแผนปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้แก่ โรคติดต่อนำโดยแมลง โรควัณโรค โรคเอดส์ โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ และโรคเรื้อนแก่ประชาชน ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก: 1) มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น โทรศัพท์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ฯลฯ 2) มีช่องทางให้เลือกบริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ สายด่วน เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ฯลฯ และ 3) มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ หรือมีจุดบริการเพียงพอ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ การดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของการให้บริการ อันส่งผลต่อการบริการประชาชนที่มีคุณภาพและเกิดประสิทธิภาพต่อไป

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	2
บทคัดย่อ	3
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 หลักการและเหตุผล	7
1.2 วัตถุประสงค์	7
1.3 ขอบเขตการศึกษา	8
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	8
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	10
บทที่ 3 การดำเนินการศึกษา	
3.1 ขอบเขตการศึกษา	
3.1.1 ขอบเขตประชากร	13
3.2 ขอบเขตเนื้อหาที่ศึกษา	13
3.3 วิธีการศึกษา	
3.3.1 การกำหนดขนาดตัวอย่าง	13
3.3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล	14
3.3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	14
3.3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	14
3.3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลตามรายละเอียดตัวชี้วัด (Template) กรมควบคุมโรค	15
SDA0302 : ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อการบริการเฝ้าระวัง	
ป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ	
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1-2)	17
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11	18
จังหวัดนครศรีธรรมราช ในการให้บริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่สำคัญ	
ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาข้อมูลความพึงพอใจ ตามรายละเอียดตัวชี้วัดกรมควบคุมโรค	21
SDA0302 : ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อการบริการเฝ้าระวัง	
ป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ	
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา	
5.1 สรุปผล	23
5.2 ข้อค้นพบ	25
5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป	25

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
เอกสารอ้างอิง	26
ภาคผนวก	
- รายละเอียดตัวชี้วัด (Template)	28
SDA0302: ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ	
- แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่สำคัญ	31
- แบบรายงานผลการดำเนินงานตัวชี้วัดของหน่วยงาน	33

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการ จัดบริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรค พื้นที่ภาคใต้ตอนบน	17
ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ	17
ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการ ให้บริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่สำคัญ ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัด นครศรีธรรมราช	18
ตารางที่ 4 ข้อมูลรายละเอียดคะแนนความพึงพอใจภาพรวม และความพึงพอใจจำแนก รายบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการเฝ้าระวังป้องกัน ควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัด นครศรีธรรมราช	21

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มเป้าหมายต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ เป็นข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการวางแผน ปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานด้านการบริการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญในพื้นที่ภาคใต้ตอนบน โดยสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครศรีธรรมราช จัดให้มีบริการแก่ ประชาชนกลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็น ประชาชนกลุ่มเสี่ยง และกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะโรคและภัยสุขภาพ ได้แก่ กลุ่มประชาชนไทยที่อยู่ในพื้นที่เป้าหมายการเร่งรัดลดปัญหาโรคติดต่อที่สำคัญ เป็นปัญหาเฉพาะ เช่น โรคติดต่อนำโดยแมลง (โรคไข้มาลาเรีย โรคไข้เลือดออก โรคติดต่อนำโดยยุงลาย) โรคเอดส์ โรควัณโรค โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ และโรคเรื้อน เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการในหน่วยบริการ มาลาเรียคลินิก ศูนย์ควบคุมโรคติดต่อนำโดยแมลง ศูนย์สาธิตบริการ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครศรีธรรมราช กลุ่มยุทธศาสตร์ แผนงานและเครือข่าย ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าว จึงได้ดำเนินการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มเป้าหมายต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจ ของกรมควบคุมโรค เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มเป้าหมายต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ ดังนี้

1. ความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรที่ให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการ
5. ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่น

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มเป้าหมายต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการดำเนินการด้านการบริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.3 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มเป้าหมายต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ โดยสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครศรีธรรมราช จัดให้มีบริการแก่ ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ในเขตสุขภาพที่ 11 ซึ่งเป็น ประชาชนกลุ่มเสี่ยง และกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะโรคและ ภัยสุขภาพ ได้แก่ กลุ่มประชาชนไทยที่อยู่ในพื้นที่เป้าหมายการเร่งรัดลดปัญหาโรคติดต่อที่สำคัญ เป็นปัญหา เฉพาะ เช่น โรคไข้มาลาเรีย โรคไข้เลือดออก โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ (โรคซิฟิลิส โรคมะเร็ง) โรคเอดส์ โรค วัณโรค โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ และโรคเรื้อรัง เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่มาใช้บริการใน หน่วยบริการ มาลาเรียคลินิก ศูนย์ควบคุมโรคติดต่อโดยแมลง ศูนย์สาธิตบริการ ในประเด็นการให้บริการด้าน ต่างๆ ดังนี้

- 1.3.1 ความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ
- 1.3.2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรที่ให้บริการ
- 1.3.3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 1.3.4 ความพึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการ
- 1.3.5 ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่น

1.4 นิยามศัพท์

1.4.1 ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย หมายถึง ประชาชนกลุ่มเสี่ยง และกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะโรคและภัย สุขภาพ ที่เป็นปัญหาสำคัญ ได้แก่

1. กลุ่มประชาชนไทยที่อยู่ในพื้นที่เป้าหมายการเร่งรัดลดปัญหาโรคติดต่อที่สำคัญ เป็นปัญหา เฉพาะ ได้แก่ โรคไข้มาลาเรีย โรคไข้เลือดออก โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ (โรคซิฟิลิส โรคมะเร็ง) โรคเอดส์ โรค วัณโรค โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ และโรคเรื้อรัง เขตสุขภาพที่ 11
2. กลุ่มประชาชนไทยที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ชายแดน พื้นที่ท่องเที่ยว เขตสุขภาพที่ 11
3. กลุ่มผู้เดินทางระหว่างประเทศ เช่น ประชาชนชาวไทยที่เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ แรงงาน ไทย ที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ และนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปมา ระหว่างประเทศที่เป็นเขตติดโรค
4. กลุ่มประชากรต่างด้าว/แรงงานต่างด้าว ที่เสี่ยงต่อการเป็นพาหะและการแพร่กระจายของโรค ในเขตสุขภาพที่ 11

1.4.2 ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้ได้รับการโดยตรงจากหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรคและ ประชาชนที่รับบริการจากหน่วยงานที่กรมฯ สนับสนุนวัสดุ/เวชภัณฑ์ ในปีงบประมาณ 2567

1.4.3 บริการ เฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรค หมายถึง บริการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคและภัย สุขภาพ ได้แก่

- พันสารเคมี ชุมมุ้งป้องกันไข้มาลาเรีย ไข้เลือดออก กำจัดลูกน้ำยุงลาย
- ตรวจวินิจฉัย/รักษาโรคมาลาเรีย ไข้ซัง หนองพวย และโรคติดต่ออุบัติใหม่ (จัดเป็นบริการ เพื่อการเฝ้าระวัง ควบคุม)

- บริการตรวจทางอาชีวอนามัย ตรวจสอบสุขภาพประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากสิ่งแวดล้อม
- ให้อุปกรณ์ป้องกันโรคและตรวจคัดกรองผู้เดินทางระหว่างประเทศ
- บริการอื่น ๆ เช่น การสอบสวนโรค การควบคุมโรค และสนับสนุนเวชภัณฑ์ วัสดุอุปกรณ์ให้กับประชาชนในกรณีเกิดโรคอุบัติใหม่ / อุบัติซ้ำในพื้นที่หรือเกิดโรคระบาดรุนแรงที่กำหนดต้องสอบสวนโรค รวมทั้งการสนับสนุนอุทยานอนามัย และวัคซีนรณรงค์โปลิโอ

1.4.4 ความพึงพอใจ หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อบริการของกรมควบคุมโรคซึ่งแบบประเมินความพึงพอใจ ประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรที่ให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการ
5. ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่น
6. ความพึงพอใจภาพรวม

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ได้รับทราบข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มเป้าหมายต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ

1.5.2 ได้รับทราบปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนกลุ่มเป้าหมายต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.5.3 นำผลการประเมินที่ได้นำเสนอผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน ด้านการบริการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครศรีธรรมราช

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มเป้าหมายต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 เขตสุขภาพที่ 11 ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครศรีธรรมราช มีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ

2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

โอลิเวอร์ (Oliver, 1997) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือ การตอบสนองที่แสดงถึงความรู้ประสงค์ของลูกค้า เป็นวิจาร์ณญาณของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ ความพึงพอใจมีมุมมองที่แตกต่างกันแล้วแต่มุมมองของแต่ละบุคคล

ฮอร์นบี้ (Homby, 2000) ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่ลึกเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

วิรุฬ พรรณเทวี (2542, หน้า 111) ให้ความหมายความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร หากคาดหวังหรือมีความตั้งใจมาก และได้รับการตอบสนองด้วยดีมักจะมี ความพึงพอใจมาก ในทางตรงข้าม หากผิดหวังหรือไม่พึงพอใจอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามความคาดหวังไว้ โดยขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

อรรถพร คำคม (2546, หน้า 29) สรุปรว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่าง ๆ สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ เกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลจะได้รับ ระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้น ๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

2.2 ทฤษฎีความพึงพอใจ

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

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

ความพอใจขั้นต่าง ๆ ของความต้องการของมนุษย์นี้ ความต้องการขั้นสูงกว่าบางครั้ง ปรากฏมาให้เห็น ก่อนความต้องการขั้นแรกจะเห็นผลเป็นที่พอใจ อย่างไรก็ตามบุคคลส่วนมากแสดงให้เห็นว่า ตนมีความพอใจอย่าง สูงสุด ในลำดับขั้น ความต้องการขั้นต่าง ๆ มากกว่าขั้นสูง จากการศึกษา พบว่า คนธรรมดาทั่วไปมีความพอใจใน ลำดับขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

ความต้องการทางด้านกายภาพ 85%

ความต้องการความปลอดภัย 70%

ความต้องการทางด้านสังคม 50%

ความต้องการเด่นในสังคม 40%

ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในสิ่งที่ตนปรารถนา 10%

ธีรกีต นวรัตน์ ณ อยุธยา (2547) กล่าวว่า แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า คือ ความพึงพอใจของลูกค้า เกิดจากประสบการณ์จากการให้บริการอย่างเต็มที่จนสุดความสามารถ ลูกค้ารู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการความ พึงพอใจสำหรับการบริการนั้นสร้างได้ยากกว่าสินค้า เนื่องจากคุณภาพของสินค้าที่เป็นสิ่งที่พัฒนามาแล้วอยู่นิ่งไม่ เปลี่ยนแปลงแต่คุณภาพการบริการขึ้นกับพนักงาน ซึ่งแปรเปลี่ยนไปตามอารมณ์และสถานการณ์ต่าง ๆ หรือลูกค้า ที่มาใช้บริการ บางรายอาจจะมีความต้องการเฉพาะที่มากเกินไปเกินความต้องการที่พนักงานจะให้บริการได้ อย่างเต็มที่ ทำให้เกิดความไม่พอใจ ดังนั้น ปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจมี 3 ประการ ดังนี้

1. ผู้รับบริการมีความต้องการและความคาดหวังสำหรับการบริการที่แตกต่างกันไปในแต่ละคน รวมทั้งความต้องการนั้นยังเปลี่ยนไปสำหรับการบริการแต่ละครั้ง
2. ผู้ให้บริการความพึงพอใจของลูกค้ามีผลจากความรู้ความสามารถความพร้อมในด้านกายและ อารมณ์ในขณะที่ให้บริการรวมถึงความเต็มใจในการให้บริการให้บริการของพนักงาน
3. สภาพแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อากาศ แสงแดด เก้าอี้ โต๊ะ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจของ ลูกค้าที่มารับประทานอาหาร หรือเข้ามาใช้บริการในสถานที่ที่มาใช้บริการ นอกจากนั้น ความพึงพอใจของลูกค้า ยังมีผลจากจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยแถวที่ยาวเหยียด

สรชัย พิศาลบุตร (2551, หน้า98-99) ได้กล่าวถึงการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการว่า สามารถทำได้ 2 วิธี คือ

1. การสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ให้บริการ เป็นการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้ให้บริการจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ให้บริการโดยตรง ทำได้โดยกำหนดมาตรวัดระดับ ความพึงพอใจที่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ และกำหนดเกณฑ์ชี้วัดระดับความ พึงพอใจจากผลการวัดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ
2. ตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการที่กำหนดขึ้น โดยวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือ ผู้ให้บริการจากเกณฑ์ชี้วัดระดับคุณภาพสินค้าหรือบริการที่กำหนดขึ้นนี้อาจใช้เกณฑ์คุณภาพระดับต่าง ๆ ที่ กำหนดขึ้น โดยผู้ให้บริการประเมินผลการให้บริการและมาตรฐานกลาง หรือมาตรฐานสากลของการให้บริการนั้น

สรุปความพึงพอใจ คือ การทำให้ความรู้สึกของบุคคลที่รับบริการสิ่งที่ดี เป็นที่พอใจ ประทับใจ ตามที่ผู้รับบริการตั้งใจไว้ หรือมากกว่าที่คาดประมาณไว้ การทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจ หน่วยงานให้บริการต้องวางระบบโครงสร้างที่ดี สอดคล้อง เชื่อมโยงสัมพันธ์กันทุกฝ่าย เช่น ด้านเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ที่ทันสมัย ด้านบุคลากรมีความรู้ ความสามารถเข้าใจในบทบาทหน้าที่ มีความเต็มใจให้บริการ ด้านสถานที่สะอาดพื้นที่เหมาะสมกับการให้บริการ เกิดความเชื่อมั่นและมั่นใจเมื่อมารับบริการ สิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบหนึ่งในหลาย ๆ ด้าน อันนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายสูงสุดของความพึงพอใจ

บทที่ 3

การดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มเป้าหมายต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 เขตสุขภาพที่ 11 มีระเบียบวิธีการศึกษา ดังนี้

3.1 ขอบเขตการศึกษา

3.1.1 ขอบเขตประชากร

การศึกษานี้ ศึกษาข้อมูลจากประชาชนกลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็น ประชาชนกลุ่มเสี่ยง และกลุ่มผู้รับบริการ เฉพาะโรคและภัยสุขภาพ ที่เป็นปัญหาสำคัญ ได้แก่ กลุ่มประชาชนไทยที่อยู่ในพื้นที่เป้าหมายการเร่งรัดลดปัญหาโรคติดต่อที่สำคัญ เป็นปัญหาเฉพาะ เช่น โรคไข้มาลาเรีย โรคไข้เลือดออก โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ (โรคซิฟิลิส โรคมะเร็ง) โรคเอดส์ โรควัณโรค โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ และโรคเรื้อรัง จากหน่วยบริการ ศูนย์ควบคุมโรคติดต่อโดยแมลง และศูนย์สาธิตบริการ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครศรีธรรมราช

3.2 ขอบเขตเนื้อหาที่ศึกษา

การศึกษานี้ ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มเป้าหมายต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ ในพื้นที่ภาคใต้ตอนบน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ดังต่อไปนี้

- 3.2.1 ความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ
- 3.2.2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรที่ให้บริการ
- 3.2.3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 3.2.4 ความพึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการ
- 3.2.5 ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่น

3.3 วิธีการศึกษา

3.3.1 การกำหนดขนาดตัวอย่าง

การศึกษานี้รวบรวมข้อมูลโดยใช้ แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่สำคัญ ซึ่งเป็นแบบประเมินกลางของกรมควบคุมโรคสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่รับบริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ ใน ศูนย์ควบคุมโรคติดต่อโดยแมลงที่ 11.1-11.5 (โรคไข้มาลาเรีย โรคไข้เลือดออก โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์) ศูนย์สาธิตบริการ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 300 ราย โดยทำการเก็บข้อมูลจากประชากร ดังนี้

บริการ	จำนวน เป้าหมาย (ราย)
1. ศูนย์ควบคุมโรคติดต่อโดยแมลงที่ 11.1-11.5 (โรคไข้มาลาเรีย โรคไข้เลือดออก โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์)	200
2. ศูนย์สาธิตบริการ (โรคเอดส์ โรควัณโรค โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์และโรคเรื้อรัง)สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครศรีธรรมราช	100
รวม	300

3.3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ที่เป็นประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่รับบริการบริการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ ในมาลาเรียคลินิก ศูนย์ควบคุมโรคติดต่อ นำโดยแมลง ศูนย์สาธิตบริการ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครศรีธรรมราช ระหว่างเดือน กรกฎาคม - กันยายน 2567

3.3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 : ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ

3.3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ด้วยโปรแกรม SPSS version 16.0 (Statistical Package For Social Sciences) โดยนำเสนอเป็นตาราง ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ดังนี้

ระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ แต่ละระดับมีคะแนนดังต่อไปนี้

ระดับความพึงพอใจ	ระดับ
มากที่สุด	5
มาก	4
น้อย	3
น้อยที่สุด	2
พอใจน้อยที่สุด	1

ค่าเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมายได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.51 - 5.00	มากที่สุด
3.51 - 4.50	มาก
2.51 - 3.50	ปานกลาง
1.51 - 2.50	น้อย
1.00 - 1.50	น้อยที่สุด

3.3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลตามรายละเอียดตัวชี้วัด (Template) ของกรมควบคุมโรค

SDA0302 : ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อการบริการ เฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ รายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) สูตรการคำนวณ:

$$\text{ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ} = \frac{\text{คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการเฉลี่ยรวมทุกด้าน}}{5} \times 100$$

2) ขั้นตอน และวิธีคำนวณ

2.1) วัดเป็น Rating scale 5 ของประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่มีความพึงพอใจต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคฯ ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
- 3 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
- 1 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

2.2) การคำนวณคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละประเด็น เป็นรายข้อ และนำค่าเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมายได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.51 - 5.00	มากที่สุด
3.51 - 4.50	มาก
2.51 - 3.50	ปานกลาง
1.51 - 2.50	น้อย
1.00 - 1.50	น้อยที่สุด

2.3) แทนค่าในสูตรการคำนวณ

$$\text{ร้อยละความพึงพอใจ} = \frac{\text{คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการเฉลี่ยรวมทุกด้าน}}{5} \times 100$$

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มเป้าหมายต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาและสภาพปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการดำเนินการด้านการบริการ เฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครศรีธรรมราช จัดให้มีบริการแก่ ประชาชนกลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็นประชาชนกลุ่มเสี่ยง และกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะโรคและภัยสุขภาพ ได้แก่ กลุ่มประชาชนไทยที่อยู่ในพื้นที่เป้าหมายการเร่งรัดลดปัญหาโรคติดต่อที่สำคัญ เป็นปัญหาเฉพาะ เช่น โรคติดต่อมาโดยแมลง (โรคไข้มาลาเรีย โรคไข้เลือดออก โรคติดต่อมาโดยยุงลาย) โรคฉี่หนู โรคเอดส์ โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ และโรคเรื้อน เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่มาใช้บริการในหน่วยบริการ มาลาเรียคลินิก ศูนย์ควบคุมโรคติดต่อมาโดยแมลง ศูนย์สาธิตบริการ ในพื้นที่จังหวัดภาคใต้ตอนบน จำนวน 300 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1-2)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการให้บริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่สำคัญ ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครศรีธรรมราช ใน (ตารางที่ 3)

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาข้อมูลความพึงพอใจ ตามรายละเอียดตัวชี้วัดกรมควบคุมโรค SDA0302 : ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อการบริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจการให้บริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่สำคัญ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 พื้นที่ภาคใต้ตอนบน ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ มีบุคลากรร่วมแสดงความคิดเห็นโดยตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการจัดบริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรค พื้นที่ภาคใต้ตอนบน

ประเภทงานบริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1. ศูนย์ควบคุมโรคติดต่อ นำโดยแมลงที่ 11.1-11.5 ได้แก่ โรคไข้มาลาเรีย โรคไข้เลือดออก โรคติดต่อ นำโดยยุงลาย (โรคไข้ซิกา โรคชิคุนกุนยา)	205	68.33
2. ศูนย์สาธิตบริการ ได้แก่ โรคเอดส์ โรควัณโรค โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ และโรคเรื้อน) สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครศรีธรรมราช	95	31.66
รวม	300	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นประชาชนผู้มารับบริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรค ณ ศูนย์ควบคุมโรคติดต่อ นำโดยแมลงที่ 11.1-11.5 ได้แก่ บริการโรคไข้มาลาเรีย โรคไข้เลือดออก โรคติดต่อ นำโดยยุงลาย (โรคไข้ซิกา โรคชิคุนกุนยา) จำนวน 205 ราย (ร้อยละ 68.33) และจากศูนย์สาธิตบริการ ได้แก่ บริการโรคเอดส์ โรควัณโรค โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์และโรคเรื้อน สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 95 ราย (ร้อยละ 31.66)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ

สถานภาพ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	137	45.66
หญิง	163	54.34
รวม	300	100
2. อายุ		
13 – 18 ปี	4	1.33
19 – 24 ปี	19	6.33
25 – 30 ปี	40	13.33
31 – 40 ปี	84	28.00
41 – 50 ปี	73	24.33
51 – 60 ปี	51	17.00
61 ปี ขึ้นไป	29	9.68
รวม	300	100

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย 137 ราย (ร้อยละ 45.66) และเพศหญิง 163 ราย (ร้อยละ 54.34) ส่วนใหญ่อายุอยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 28.00) รองลงมาคือ อายุ 41 – 51 ปี (ร้อยละ 24.33) และ อายุ 51 – 60 ปี (ร้อยละ 17.00)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัด นครศรีธรรมราช ในการให้บริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่สำคัญ (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการให้บริการเฝ้าระวังป้องกัน ควบคุมโรคที่สำคัญ ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัด นครศรีธรรมราช

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	174 (58.00)	126 (42.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.58 มากที่สุด
1.2 ความสะดวก	177 (59.00)	123 (41.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.59 มากที่สุด
1.3 ความถูกต้อง	187 (62.33)	113 (37.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.62 มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ หรือ บุคลากรที่ให้บริการ						
2.1 ความสุภาพ ยิ้มแย้ม กิริยามารยาทในการ ให้บริการ หรือให้บริการด้วยถ้อยคำและ น้ำเสียงสุภาพ	216 (72.00)	84 (28.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.72 มากที่สุด
2.2 ให้ความรู้ที่สอดคล้องกับความต้องการ ความ กระตือรือร้น เอาใจใส่และความพร้อมในการ ให้บริการ	215 (71.67)	85 (28.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.71 มากที่สุด
2.3 ความถูกต้อง น่าเชื่อถือของการตอบข้อ ซักถาม ให้คำแนะนำและการให้ข้อมูลต่างๆ	201 (67.00)	99 (33.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.67 มากที่สุด
2.4 การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยความ เสมอภาค	230 (76.67)	70 (23.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.77 มากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1 มีช่องทางให้เลื่อกบริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ สายด่วน เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ฯลฯ	145 (48.33)	155 (51.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.48 มาก
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ หรือ มีจุดบริการเพียงพอ	147 (49.00)	153 (51.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.49 มาก
3.3 มีอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	173 (57.67)	127 (42.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.58 มากที่สุด
3.4 มีป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	171 (57.00)	129 (43.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.57 มากที่สุด
3.5 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น โทรศัพท์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ฯลฯ	141 (47.00)	159 (53.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.47 มาก
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ						
4.1 การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	179 (59.67)	121 (40.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.60 มากที่สุด
4.2 การให้บริการคุ้มค่า เป็นประโยชน์	179 (59.67)	121 (40.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.60 มากที่สุด
5. ความเชื่อมั่น						
5.1 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของกรม ควบคุมโรค	182 (60.67)	118 (39.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.61 มากที่สุด
6. ความพึงพอใจภาพรวม						
6.1 ภาพรวมความพึงพอใจต่อบริการเฝ้าระวังป้องกัน ควบคุมโรค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	167 (55.67)	133 (44.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.56 มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่สำคัญ ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครศรีธรรมราช ในประเด็นสำคัญ 6 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วยประเด็นการประเมินย่อย ดังนี้

1.1 ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.58

1.2 ความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.59

1.3 ความถูกต้อง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.62

ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ หรือ บุคลากรที่ให้บริการ ประกอบด้วยประเด็นการประเมินย่อย ดังนี้

2.1 ความสุภาพ ยิ้มแย้ม กิริยามารยาทในการให้บริการ หรือให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.72

2.2 ให้ความรู้ที่สอดคล้องกับความต้องการ ความกระตือรือร้น เอาใจใส่และความพร้อมในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.71

2.3 ความถูกต้อง น่าเชื่อถือของการตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำและการให้ข้อมูลต่างๆ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.67

2.4 การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยความเสมอภาค มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.77

ประเด็นที่ 3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วยประเด็นการประเมินย่อย ดังนี้

3.1 มีช่องทางให้เลือกบริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ สายด่วน เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ฯลฯ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.48

3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ หรือมีจุดบริการเพียงพอ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.49

3.3 มีอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.58

3.4 มีป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.57

3.5 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น โทรศัพท์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ฯลฯ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.47

ประเด็นที่ 4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วยประเด็นการประเมินย่อย ดังนี้

4.1 การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.60

4.2 การให้บริการคุ้มค่า เป็นประโยชน์ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.60

ประเด็นที่ 5 ความเชื่อมั่น ประกอบด้วยประเด็นการประเมิน ดังนี้

5.1 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของกรมควบคุมโรค มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.61

ประเด็นที่ 6 ความพึงพอใจภาพรวม ประกอบด้วยประเด็นการประเมิน ดังนี้

6.1 ภาพรวมความพึงพอใจต่อบริการเฝ้าระวังป้องกัน ควบคุมโรค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.56

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาข้อมูลความพึงพอใจ ตามรายละเอียดตัวชี้วัดกรมควบคุมโรค SDA0302 : ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อการบริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 ข้อมูลรายละเอียดคะแนนความพึงพอใจภาพรวม และความพึงพอใจจำแนกรายบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครศรีธรรมราช

ประเด็นการประเมิน	คะแนนความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	จำนวน (ราย)
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		
1.1 ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	4.58	300
1.2 ความสะดวก	4.59	300
1.3 ความถูกต้อง	4.62	300
2. ด้านเจ้าหน้าที่ หรือ บุคลากรที่ให้บริการ		300
2.1 ความสุภาพ ยิ้มแย้ม กิริยามารยาทในการให้บริการ หรือ ให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	4.72	300
2.2 ให้ความรู้ที่สอดคล้องกับความต้องการ ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และความพร้อมในการให้บริการ	4.71	300
2.3 ความถูกต้อง น่าเชื่อถือของการตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำและการให้ข้อมูลต่างๆ	4.67	300
2.4 การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยความเสมอภาค	4.77	300
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		300
3.1 มีช่องทางให้เลือกบริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ สายด่วน เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ฯลฯ	4.48	300
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ หรือมีจุดบริการเพียงพอ	4.49	300
3.3 มีอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.58	

ประเด็นการประเมิน	คะแนนความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	จำนวน (ราย)
3.4 มีป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.57	300
3.5 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น โทรศัพท์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ฯลฯ	4.47	300
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ		300
4.1 การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	4.60	300
4.2 การให้บริการคุ้มค่า เป็นประโยชน์	4.60	300
5. ความเชื่อมั่น		300
5.1 ความต่อการดำเนินงานของกรมควบคุมโรค	4.61	300
6. ความพึงพอใจภาพรวม		300
6.1 ภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	4.56	300
คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการฯเฉลี่ย รวมทุกด้าน	4.60	300

จากตารางที่ 4 ผู้ศึกษาดำเนินการคำนวณคะแนนความพึงพอใจตามรายละเอียดตัวชี้วัดกรมควบคุมโรค SDA0302 : ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อการบริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ ดังนี้

- **คำนวณร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ**

$$\text{ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ} = \frac{\text{คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการฯเฉลี่ยรวมทุกด้าน}}{5} \times 100$$

5

- **แทนค่าในสูตรการคำนวณ**

$$\text{ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ} = \frac{4.6009}{5} \times 100$$

$$= 92.02$$

* สรุปผล ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจ ร้อยละ 92.02 ได้คะแนนระดับ 1 ตามเกณฑ์การให้คะแนน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มเป้าหมายต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาและสภาพปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการดำเนินการด้านการบริการ เฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครศรีธรรมราช จัดให้มีบริการแก่ ประชาชนกลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็นประชาชนกลุ่มเสี่ยง และกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะโรคและภัยสุขภาพ ได้แก่ กลุ่มประชาชนไทยที่อยู่ในพื้นที่เป้าหมายการเร่งรัดลดปัญหาโรคติดต่อที่สำคัญ เป็นปัญหาเฉพาะ เช่น โรคติดต่อมาโดยแมลง (โรคไข้มาลาเรีย โรคไข้เลือดออก โรคติดต่อมาโดยยุงลาย) โรคฉี่หนู โรคเอดส์ โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ และโรคเรื้อน เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการในหน่วยบริการ มาลาเรียคลินิก ศูนย์ควบคุมโรคติดต่อมาโดยแมลง ศูนย์สาธิตบริการ ในพื้นที่จังหวัดภาคใต้ตอนบน จำนวน 300 ราย และนำข้อมูลที่ได้มา โดยใช้สถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย สรุปผลการศึกษา ข้อค้นพบ และ ข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผล

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1) ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นประชาชนผู้มารับบริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรค ณ ศูนย์ควบคุมโรคติดต่อมาโดยแมลงที่ 11.1 - 11.5 จำนวน 205 ราย (ร้อยละ 68.33) ได้แก่ โรคไข้มาลาเรีย โรคไข้เลือดออก โรคติดต่อมาโดยยุงลาย (โรคไข้ฉี่หนู โรคชิคุนกุนยา) จำนวน 205 ราย (ร้อยละ 68.33) และ ศูนย์สาธิตบริการ ได้แก่ โรคเอดส์ โรคฉี่หนู โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ และโรคเรื้อน สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 95 ราย (ร้อยละ 31.67) เป็นเพศชาย 137 ราย (ร้อยละ 45.67) และเพศหญิง 163 ราย (ร้อยละ 54.33) ส่วนใหญ่อายุอยู่ระหว่าง 31 - 40 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 28.00) รองลงมาคือ อายุ 41 - 50 ปี (ร้อยละ 24.33) และ อายุ 51 - 60 ปี (ร้อยละ 17.00)

5.1.2 ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครศรีธรรมราช ในการให้บริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่สำคัญ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่สำคัญ ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครศรีธรรมราช ในประเด็นสำคัญ 6 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วยประเด็นการประเมินย่อย ดังนี้

1.1 ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.58

1.2 ความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.59

1.3 ความถูกต้อง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.62

ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ หรือ บุคลากรที่ให้บริการ ประกอบด้วยประเด็นการประเมินย่อย ดังนี้

2.1 ความสุภาพ ยิ้มแย้ม กิริยามารยาทในการให้บริการ หรือให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.72

2.2 ให้ความรู้ที่สอดคล้องกับความต้องการ ความกระตือรือร้น เอาใจใส่และความพร้อมในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.71

2.3 ความถูกต้อง น่าเชื่อถือของการตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำและการให้ข้อมูลต่างๆ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.67

2.4 การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยความเสมอภาค มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.77

ประเด็นที่ 3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วยประเด็นการประเมินย่อย ดังนี้

3.1 มีช่องทางให้เลือกบริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ สายด่วน เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ฯลฯ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.48

3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ หรือมีจุดบริการเพียงพอ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.49

3.3 มีอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.58

3.4 มีป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.57

3.5 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น โทรศัพท์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ฯลฯ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.47

ประเด็นที่ 4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วยประเด็นการประเมินย่อย ดังนี้

4.1 การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.60

4.2 การให้บริการคุ้มค่า เป็นประโยชน์ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.60

ประเด็นที่ 5 ความเชื่อมั่น ประกอบด้วยประเด็นการประเมิน ดังนี้

5.1 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของกรมควบคุมโรค มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.61

ประเด็นที่ 6 ความพึงพอใจภาพรวม ประกอบด้วยประเด็นการประเมิน ดังนี้

6.1 ภาพรวมความพึงพอใจต่อบริการเฝ้าระวังป้องกัน ควบคุมโรค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.56

5.1.3 ผลการศึกษาข้อมูลความพึงพอใจ ตามรายละเอียดตัวชี้วัดกรมควบคุมโรค SDA0302 : ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อการบริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ

ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อการบริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ เท่ากับร้อยละ 92.02

5.2 ข้อค้นพบ

จากผลการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของของประชาชนกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อการบริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครศรีธรรมราช ปี พ.ศ. 2567 พบว่า

5.2.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ดังนี้ ลำดับที่ 1 ประเด็นที่ 2.4 ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.77) ลำดับที่ 2 ประเด็นที่ 2.1 มีความสุภาพ ยิ้มแย้ม กิริยามารยาทในการให้บริการ หรือให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.72) และ ลำดับที่ 3 ประเด็นที่ 2.2 ให้ความรู้ที่สอดคล้องกับความต้องการ ความกระตือรือร้น เอาใจใส่และความพร้อมในการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.71)

5.2.2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 ลำดับแรก ดังนี้ ลำดับที่ 1 ประเด็นที่ 3.5 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น โทรศัพท์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ฯลฯ มีความพึงพอใจระดับมาก (\bar{X} = 4.47) ลำดับที่ 2 ประเด็นที่ 3.1 มีช่องทางให้เลือกบริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ สายด่วน เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ฯลฯ มีความพึงพอใจระดับมาก (\bar{X} = 4.48) และ ลำดับที่ 3 ประเด็นที่ 3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ หรือมีจุดบริการเพียงพอ มีความพึงพอใจระดับมาก (\bar{X} = 4.47)

5.2.3 ภาพรวมทุกประเด็นการประเมินความพึงพอใจ จำนวน 6 ประเด็นหลัก 16 ประเด็นย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 13 ประเด็น และมีความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 3 ประเด็น และผลการคำนวณคะแนนความพึงพอใจตามรายละเอียดตัวชี้วัดกรมควบคุมโรค SDA0302 : ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อการบริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ เท่ากับ ร้อยละ 92.02 ได้คะแนนระดับ 1 ตามเกณฑ์การให้คะแนน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

1. การกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการประเมินควรกำหนดให้ครอบคลุมทุกกิจกรรมการบริการที่สำนักงานป้องกันควบคุมโรคกำหนดให้มีการบริการในหน่วยงาน เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ครอบคลุมและสะท้อนข้อมูลการบริการ นำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานต่อไป

2. การนำข้อค้นพบจากการศึกษามาออกแบบปรับปรุงวิธีการและคุณภาพการให้บริการ

เอกสารอ้างอิง

- กองแผนงาน กรมควบคุมโรค. (2567). *แนวทางการถ่ายทอดเป้าหมายและตัวชี้วัดสู่หน่วยงานและบุคลากร กรมควบคุมโรค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567*. กรุงเทพฯ.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา. (2547). *การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2550). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 1*. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- รังสรรค์ ฤทธิ์ผาด. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการมูลฝอยของเทศบาล ตำบลแสงสว่าง อำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี*. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน กระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2551). *การวิจัยตลาด*. กรุงเทพฯ:วิทย์พัฒน์.
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and Personality*. New York: Harper & Row.
- Oliver, C. (1997). *Sustained Competitive Advantage : Combining Institutional and Resource – Based Views*. Strategic Management Journal, 18 (9), pp. 697 - 713.

ภาคผนวก

รายละเอียดตัวชี้วัด (Template)
กรมควบคุมโรค ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

1. **ตัวชี้วัด SDA 0302** : ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรค

ที่เป็นปัญหาสำคัญ

2. **หน่วยวัด** : ร้อยละ

3. **น้ำหนัก** :

4. **คำอธิบายตัวชี้วัด** :

ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย หมายถึงประชาชนกลุ่มเสี่ยงและกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะโรคและภัยสุขภาพที่เป็นปัญหาสำคัญ (ตามที่ระบุไว้ใน SDA 0301)

ผู้รับบริการ หมายถึง

1) ประชาชนผู้ได้รับบริการโดยตรงจากหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค

2) ประชาชนที่รับบริการจากหน่วยงานที่กรมฯ สนับสนุนวัสดุ/เวชภัณฑ์

บริการ เฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรค หมายถึง บริการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคตามที่ระบุไว้ใน SDA 0301

ความพึงพอใจ หมายถึง ภาพรวมความคิดเห็นของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการบริการของกรมควบคุมโรคซึ่งแบบประเมินความพึงพอใจอาจประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ๆ ดังต่อไปนี้

1) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ เช่น กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก ฯลฯ

2) ความครอบคลุมการให้บริการ เช่น การเข้าถึงบริการ เป็นต้น

5. **สูตรการคำนวณ** :

ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ = $\frac{\text{คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการฯเฉลี่ยรวมทุกด้าน}}{5} \times 100$

5

6. **เกณฑ์การให้คะแนน** :

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	เกณฑ์การให้คะแนนปีงบประมาณ พ.ศ. 2567				
		1	2	3	4	5
ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ	ร้อยละ	91	93	95	97	99

7. เงื่อนไขของตัวชี้วัด : -

8. ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด :

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงานในอดีตปีงบประมาณ				
		พ.ศ. 2562	พ.ศ. 2563	พ.ศ. 2564	พ.ศ. 2565	พ.ศ. 2566
ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ	ร้อยละ	91.17	91.31	92.99	95.73	N/A

9. รายละเอียดการดำเนินการ : -

10. เป้าหมาย :

10.1 เป้าหมายภาพรวม : ร้อยละ 95

10.2 เป้าหมายรายเดือน : -

11. แหล่งข้อมูล/วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

11.1 แหล่งข้อมูล : กองโรคติดต่อทั่วไป กองโรคติดต่อทางแมลง กองโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม กองด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศและกักกันโรค สถาบันป้องกันควบคุมโรคในเขตเมือง และสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 1 – 12

11.2 วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

1) กองโรคติดต่อทั่วไป กองโรคติดต่อทางแมลง กองโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม กองด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศและกักกันโรค

1.1) ประสานเพื่อขอความร่วมมือ สคร. 1 - 12 และ สปคม. สสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจกลางตามแนวทางของกรมควบคุมโรค (5 scale) ซึ่งควรพิจารณาในประเด็นสำคัญ ๆ ตามที่ระบุในนิยาม หรือตามบริบทของการบริการ และสุ่มเก็บข้อมูลงานบริการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรค ที่หน่วยงานรับผิดชอบดำเนินการประเภทใดประเภทหนึ่งหรือหลายประเภท ดำเนินการปีละ 1 ครั้ง ในช่วงเวลาที่เหมาะสมกับการดำเนินงาน

1.2) สำนักฯ ส่วนกลางรวบรวม และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ หากประเมินหลายประเด็นให้สรุปเป็นภาพรวมโดยใช้ร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก

1.3) รายงาน SAR ในระบบบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ (ESMS) ภายในวันที่ 25 กันยายน 2567 โดยให้แนบไฟล์สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจฯ ของหน่วยงาน มาพร้อมกับแบบฟอร์ม SAR ด้วย

2) กองยุทธศาสตร์และแผนงาน รวบรวมข้อมูลจากแบบรายงาน SAR ของสำนักฯ ส่วนกลางจัดทำสรุปผลการดำเนินงานภาพรวม โดยรายงาน SAR ในระบบบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ (ESMS) และส่งสำนักงบประมาณภายใน 15 วัน หลังสิ้นปีงบประมาณ

12. ประชากรกลุ่มเป้าหมาย : ประชาชนที่ได้รับบริการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ

13. เอกสารสนับสนุน :-

14. ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล : รายงานภายในวันที่ 25 กันยายน 2567

15. ผู้กำกับตัวชี้วัด :

ชื่อ -สกุล	ตำแหน่ง	เบอร์ติดต่อ
แพทย์หญิงดารินดา รอดชะ	ผู้อำนวยการ สคร.11 นครศรีธรรมราช	0 7534 1151
นางกมลวรรณ อิมด้วง	หัวหน้ากลุ่มยุทธศาสตร์ แผนงานและเครือข่าย	0 7534 1151 ต่อ 19

16. ผู้จัดเก็บข้อมูล :

ชื่อ -สกุล	ตำแหน่ง	เบอร์ติดต่อ
นางประภัสสร คำแป้น	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ	0 7534 1151 ต่อ 19
นางวิลาวัลย์ ทับทิมหอม	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	0 7535 6439
นางสาวอัจราภรณ์ กะลาสี	พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ	0 7535 6439
นายสุรียา โทแก้ว	เจ้าพนักงานสาธารณสุขอาวุโส	0 7534 1151
นายยุทธพงศ์ หมั่นราษฎร์	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ	0 7534 1151
นายวีราษฎร์ สุวรรณ	เจ้าพนักงานสาธารณสุขอาวุโส	0 7534 1151
นายกิตติพงษ์ คงเหล่	เจ้าพนักงานสาธารณสุขอาวุโส	0 7534 1151
นายปิยะ แก้วเงิน	เจ้าพนักงานสาธารณสุขอาวุโส	0 7534 1151

17. เอกสารประกอบคำอธิบายตัวชี้วัดผลผลิต SDA0302

- แบบประเมินกลาง กรมควบคุมโรค แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่สำคัญ

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย
ต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

คำชี้แจง 1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจพึงพอใจของประชาชน/เครือข่ายต่อการบริการ เฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพที่เป็นปัญหาสำคัญ รวมถึงโรคอุบัติใหม่ และการเร่งรัดกำจัดโรคไข้มาลาเรีย วัณโรค และยุติปัญหาเอดส์

2. ทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และให้ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็น เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพัฒนาดำเนินการงานเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพต่อไป ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้จากท่านจะไม่มีผลกระทบใดๆต่อท่าน

สำหรับเจ้าหน้าที่

- ผลผลิตที่ 3 SDA 0302 ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ
- ผลผลิตที่ 4 SDA 0402 ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อการบริการรักษาและฟื้นฟูสุขภาพ เฉพาะโรคในกลุ่มโรคติดต่อสำคัญ โรคอุบัติใหม่และภัยสุขภาพ
- ผลผลิตที่ 5 SDA 0502 ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคในการเร่งรัดกำจัดโรคไข้มาลาเรีย วัณโรค และยุติปัญหาเอดส์

- โรค..... ปัจจัยเสี่ยง.....
- บริการ.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ [] ชาย [] หญิง

อายุ [] 15 - 29 ปี [] 30 - 44 ปี [] 45 - 59 ปี [] 60 ปี ขึ้นไป

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชน/เครือข่ายต่อการบริการ เฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพที่เป็นปัญหาสำคัญ รวมถึงโรคอุบัติใหม่ และการเร่งรัดกำจัดโรคไข้มาลาเรีย วัณโรค และยุติปัญหาเอดส์อย่างน้อยเพียงใด และมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนาอะไรบ้าง

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ
	มากที่สุด =5 คะแนน	มาก =4 คะแนน	ปานกลาง =3 คะแนน	น้อย =2 คะแนน	น้อยที่สุด =1 คะแนน	
1. การระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน						
1.2 ความสะดวก						
1.3 ความถูกต้อง						
2. เจ้าหน้าที่ หรือ บุคลากรที่ให้บริการ						
2.1 ความสุภาพ ยิ้มแย้ม กิริยามารยาทในการให้บริการ หรือให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ						

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ
	มากที่สุด =5 คะแนน	มาก =4 คะแนน	ปานกลาง =3 คะแนน	น้อย =2 คะแนน	น้อยที่สุด =1 คะแนน	
2.2 ให้ความรู้ที่สอดคล้องกับความต้องการ ความสะดวกหรืออื่น เอาใจใส่และความพร้อมในการให้บริการ						
2.3 ความถูกต้อง น่าเชื่อถือของการตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำและการให้ข้อมูลต่างๆ						
2.4 การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยความเสมอภาค						
3. สิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1 มีช่องทางให้เลือกบริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ สายด่วน เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ฯลฯ						
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ หรือมีจุดบริการเพียงพอ						
3.3 มีอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ						
3.4 มีป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจนและเข้าใจง่าย						
3.5 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น โทรศัพท์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ฯลฯ						
4. คุณภาพของการให้บริการ						
4.1 การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ						
4.2 การให้บริการคุ้มค่า เป็นประโยชน์						
5. ความเชื่อมั่น						
5.1 ความต่อการดำเนินงานของกรมควบคุมโรค						
6. ความพึงพอใจภาพรวม						
6.1 ภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567						

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ต้องการให้ปรับปรุง หรือสนับสนุน

.....

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

โปรดส่งแบบสอบถามกลับไปยัง กอง/สำนัก...../ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่..... จังหวัด.....

โทรศัพท์ โทรสาร.....

Email.....ภายในวันที่.....

แบบรายงานผลการดำเนินงานตัวชี้วัดของหน่วยงาน
สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๑ จังหวัดนครศรีธรรมราช

ชื่อตัวชี้วัด ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคที่เป็นปัญหาที่สำคัญ

ประเภทตัวชี้วัด

- ยุทธศาสตร์
- คำรับรอง
- SDA 0302
- PSA

งวดที่รายงาน

- ไตรมาสที่ ๑
- ไตรมาสที่ ๒
- ไตรมาสที่ ๓
- ไตรมาสที่ ๔

ผลการดำเนินงาน

1. กลุ่มยุทธศาสตร์ แผนงานและเครือข่าย ประสานงานให้ ศูนย์ควบคุมโรคติดต่อ นำโดยแมลงที่ 11.1-11.5 กลุ่มโรคเอดส์ วัณโรค โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ และโรคเรื้อน ดำเนินทอตแบบประเมินความพึงพอใจแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ในเดือนกรกฎาคม – สิงหาคม 2567

2. กลุ่มยุทธศาสตร์ แผนงานและเครือข่าย ดำเนินการสร้างตัวแปรเพื่อบันทึกข้อมูลในโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ตรวจสอบความครบถ้วน สมบูรณ์ของข้อมูล ในแบบสอบถาม บันทึกข้อมูลลงในโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

3. วิเคราะห์และแปลผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มเป้าหมายต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคที่เป็นปัญหาที่สำคัญ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวม โดย * สรุปผล ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจ ร้อยละ 92.02

4. จัดทำรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของเครือข่ายฯ เสนอผู้บริหารและแจ้งเวียนกลุ่มงานในสังกัด

การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน

1. วัดเป็น Rating scale 5 ของประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่มีความพึงพอใจต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคฯ เป็นรายประเด็น ประเด็นใหญ่ 5 ประเด็น และประเด็นย่อย 16 ประเด็น

2. คำนวณคะแนนความพึงพอใจตามรายละเอียดตัวชี้วัดกรมควบคุมโรค SDA0302 : ร้อยละของ ประชาชนกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อการบริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ ดังนี้

- **คำนวณร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ**

$$\text{ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ} = \frac{\text{คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการฯเฉลี่ยรวมทุกด้าน}}{5} \times 100$$

5

- **แทนค่าในสูตรการคำนวณ**

$$\text{ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ} = \frac{4.6009}{5} \times 100$$

$$= 92.02$$

* สรุปผล ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจ ร้อยละ 92.02 ได้คะแนนระดับ 1 ตามเกณฑ์การให้คะแนน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	น้ำหนัก ร้อยละ	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนน ที่ได้	คะแนนถ่วง น้ำหนัก
ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคที่เป็นปัญหาที่สำคัญ	10	ผลการประเมินความพึงพอใจประชาชนกลุ่มเป้าหมายต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคที่เป็นปัญหาที่สำคัญ มี ความพึงพอใจร้อยละ 92.02	1	10

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการเพื่อให้ตัวชี้วัดบรรลุผลสำเร็จ

กลุ่มยุทธศาสตร์ แผนงานและเครือข่าย ศีษารายละเอียดตัวชี้วัด และประสานศูนย์ควบคุมโรคติดต่อ นำโดยแมลงที่ 11.1 – 11.5 และกลุ่มโรคเอดส์ วัณโรค โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ และโรคเรื้อน สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครศรีธรรมราช ดำเนินการสอบถามความพึงพอใจประชาชนต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาที่สำคัญ ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 กลุ่มยุทธศาสตร์ แผนงานและเครือข่าย ดำเนินการรวบรวม บันทึกข้อมูล วิเคราะห์ แผลผล จัดทำสรุปรายงาน เสนอแก่ผู้เกี่ยวข้องและผู้บริหาร เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนงานโครงการต่อไป

ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน

- การวางแผนการปฏิบัติงานที่ดี
- การทำงานเป็นทีมและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน:

- ไม่มี

ความต้องการสนับสนุนจากส่วนกลางและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง :

- ไม่มี

ข้อเสนอแนะสำหรับการดำเนินงานในปีต่อไป:

- ไม่มี

หลักฐานอ้างอิง

- 1. รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนเป้าหมายต่อการบริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ

ไฟล์หลักฐานอ้างอิงที่แนบ จำนวน.....1.....ไฟล์ ได้แก่

- รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนเป้าหมายต่อการบริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ

ผู้รายงาน นางประภัสสร คำแป้น

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ

รายงาน ณ วันที่ 23 กันยายน 2567