



กรมควบคุมโรค

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 นครราชสีมา

รายงานผล

การประเมินความพึงพอใจ

ของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย

ต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



กรมควบคุมโรค
สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครราชสีมา

รายงานการประเมิน

ความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มเป้าหมายต่อการบริการ
เฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ
ปีงบประมาณ 2565

โดย

สุภาวิตา	พิพิธกุล
อรญา	มาลยาภรณ์
สุภาวดา	หมื่นราษฎร์
สุรียา	โทแก้ว
สุธีระ	ชนอม
โกวิท	อนุรัตน์
วีราษณ์	สุวรรณ
บุญฤทธิ์	แทนบุญ
ปิยะ	แก้วเงิน

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครราชสีมา

กิตติกรรมประกาศ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มเป้าหมายต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ ปีงบประมาณ 2565 เป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินงานตามตัวชี้วัดตามพระราชบัญญัติงบประมาณของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยมีเป้าหมายเพื่อรับทราบข้อมูล ปัญหา และข้อเสนอแนะของประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่มีต่อการบริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ ได้แก่ โรคติดต่อมาโดยแมลง (ไขเลือดออก โรคเท้าช้าง) โรคเรื้อน โรคหนองพยาธิ โรคติดต่อที่ป้องกันได้ด้วยวัคซีน ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครราชสีมา ประกอบด้วย ประเด็นการประเมินความพึงพอใจด้านบริการที่สำคัญ ดังต่อไปนี้ 1) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ 5) ด้านความเชื่อมั่น และ 6) ความพึงพอใจภาพรวม โดยนำข้อมูลผลการศึกษาเสนอผู้บริหารและบุคลากรผู้เกี่ยวข้อง ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครราชสีมา เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และเพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องตระหนักถึงการให้บริการที่ดี มีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการสูงสุด

คณะผู้ประเมินขอขอบพระคุณบุคลากรทุกฝ่ายเป็นอย่างสูง ที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการประเมินครั้งนี้

คณะผู้ประเมิน

กันยายน 2565

- ชื่อเรื่อง รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มเป้าหมายต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ ปีงบประมาณ 2565
- ชื่อผู้วิจัย นางสาวสุภาวดี พิพิฑกุล*
- นางสาวอรุณา มาลาภรณ์*
- นางสุภาณดา หมั่นราษฎร์**
- นายโกวิท อนุรัตน์***
- นายสุริยา โทแก้ว****
- นายสุธีระ ขนอม****
- นายวีระชัย สุวรรณ****
- นายบุญฤทธิ์ แทนบุญ****
- นายปิยะ แก้วเงิน****
- *กลุ่มยุทธศาสตร์ แผนงาน และเครือข่าย **กลุ่มโรคเอดส์ วัณโรค โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์และ โรคเรื้อน ***กลุ่มโรคติดต่อ **** ศูนย์ควบคุมโรคติดต่อ นำโดยแมลงที่ 11.1 - 11.5 สำนักงาน ป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครราชสีมา

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มเป้าหมายต่อการบริการ เฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ ปีงบประมาณ 2565 ทำการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนเมษายน- มิถุนายน 2565 โดยใช้แบบประเมินกลางของกรมควบคุมโรค สอบถามกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชาชนกลุ่มเสี่ยง และกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะโรคและภัยสุขภาพที่เป็นปัญหาสำคัญในพื้นที่ภาคใต้ตอนบน โดยสำนักงานป้องกัน ควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครราชสีมา จัดให้มีบริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็นประชาชนกลุ่มเสี่ยง และกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะโรคและภัยสุขภาพ ได้แก่ กลุ่มประชาชนไทยที่อยู่ในพื้นที่เป้าหมายการเร่งรัดลด ปัญหาโรคติดต่อที่สำคัญ เป็นปัญหาเฉพาะ ได้แก่ โรคติดต่อ นำโดยแมลง (ไข้เลือดออก โรคเท้าช้าง) โรคเรื้อน โรคหนองพยาธิ และโรคติดต่อที่ป้องกันได้ด้วยวัคซีน จำนวน 279 คน รวบรวมข้อมูลจากแบบประเมินที่ รวบรวมได้ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มเป้าหมายต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อการให้บริการภาพรวม และการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านคุณภาพของการให้บริการ และ ด้านความเชื่อมั่น คิดเป็นร้อยละ 59.50, 61.64, 65.41, 59.50 และ 60.93 ตามลำดับ โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนกลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.05 รองลงมาคือมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อการให้บริการภาพรวม และรายด้านทั้ง 5 ด้าน เมื่อพิจารณาประเด็นสำคัญ พบว่า ในประเด็นที่ 1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วยประเด็นการประเมิน ดังนี้ 1.1) ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 1.2) ความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 1.3) ความถูกต้อง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ประกอบด้วยประเด็นการประเมิน ดังนี้ 2.1) ความสุภาพ ยิ้มแย้ม กิริยามารยาทในการให้บริการ หรือให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 2.2) ให้ความรู้ที่สอดคล้องกับความต้องการความกระตือรือร้น เอาใจใส่และความพร้อมในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 2.3) ความถูกต้อง น่าเชื่อถือของการตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำและการให้ข้อมูลต่างๆ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.63 2.4) การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยความเสมอภาค มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ประเด็นที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วยประเด็นการประเมิน ดังนี้ 3.1) มีช่องทางให้เลือกบริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ สายด่วน เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ฯลฯ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89 3.2) มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ หรือมีจุดบริการเพียงพอ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 3.3) มีอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 3.4) มีป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 3.5) มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น โทรศัพท์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ฯลฯ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 ประเด็นที่ 4 คุณภาพของการให้บริการ ประกอบด้วยประเด็นการประเมิน ดังนี้ 4.1) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 4.2) การให้บริการคุ้มค่า เป็นประโยชน์ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ประเด็นที่ 5 ความเชื่อมั่น ประกอบด้วยประเด็นการประเมิน ดังนี้ 5.1) ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของกรมควบคุมโรค มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 และประเด็นที่ 6 ความพึงพอใจภาพรวม ประกอบด้วยประเด็นการประเมิน ดังนี้ 6.1) ภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และผลการศึกษาข้อมูลความพึงพอใจ ตามรายละเอียดตัวชี้วัดกรมควบคุมโรค SDA 0302 (เชิงคุณภาพ) ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ พบว่า ประชาชนกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อการบริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ เท่ากับร้อยละ 89.25

ข้อเสนอแนะ ผู้เกี่ยวข้อง ควรมีการจัดทำแผนปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครราชสีมา ได้แก่ โรคติดต่อมาโดยแมลง (ใช้เลือดออก โรคเท้าช้าง) โรคเรื้อน โรคหนองพยาธิ และโรคติดต่อที่ป้องกันได้ด้วยวัคซีนแก่ประชาชน ในประเด็นดังนี้ 1) มีช่องทางให้เลือกบริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ สายด่วน เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ฯลฯ และ 2) มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น โทรศัพท์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ฯลฯ และ 3) มีอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และดำเนินงานได้ตามวัตถุประสงค์ของการให้บริการ อันส่งผลต่อการบริการประชาชนที่มีคุณภาพและเกิดประสิทธิภาพต่อไป

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	3
บทคัดย่อ	4
บทที่ 1 บทนำ	9
1.1 หลักการและเหตุผล	9
1.2 วัตถุประสงค์	9
1.3 ขอบเขตการศึกษา	9
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	10
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	11
บทที่ 2 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	12
2.1 ความหมาย แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ	12
2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ	12
2.1.2 แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ	13
2.2 ความหมาย แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	14
2.2.1 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ	14
2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	15
2.2.3 ความพึงพอใจในการบริการ	18
2.3 การประเมินหรือการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	19
บทที่ 3 การดำเนินการศึกษา	20
3.1 ขอบเขตการศึกษา	20
3.1.1 ขอบเขตประชากร	20
3.2 ขอบเขตเนื้อหาที่ศึกษา	20
3.3 วิธีการศึกษา	20
3.3.1 การกำหนดขนาดตัวอย่าง	20
3.3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล	21
3.3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	21
3.3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	21
3.3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลตามรายละเอียดตัวชี้วัด (Template) กรมควบคุมโรค SDA0311 (เชิงคุณภาพ): ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อการบริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ	22
บทที่ 4 ผลการศึกษา	23
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	23
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อบริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่สำคัญ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครราชสีมา	25

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาข้อมูลความพึงพอใจ ตามรายละเอียดตัวชี้วัดกรมควบคุมโรค SDA 0302 (เชิงคุณภาพ) ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ	28
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา	29
5.1 สรุปผล	29
5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	29
5.1.2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม	29
5.1.3 ผลการศึกษาข้อมูลความพึงพอใจ ตามรายละเอียดตัวชี้วัดกรมควบคุมโรค SDA 0302 (เชิงคุณภาพ)	29
5.2 ข้อค้นพบ	31
5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป	31
เอกสารอ้างอิง	32
ภาคผนวก	33
- รายละเอียดตัวชี้วัด (Template) ตัวชี้วัด SDA-0302 (เชิงคุณภาพ) ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ	34
- แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่สำคัญ	37
- แบบรายงานผลการดำเนินงานตัวชี้วัดของหน่วยงาน	39

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการจัดบริการ แผนระวางจัดบริการแผนระวางป้องกันควบคุมโรค พื้นที่ภาคใต้ตอนบน	23
ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้	24
ตารางที่ 3 แสดงร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการ ให้บริการแผนระวางป้องกันควบคุมโรคที่สำคัญ ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัด นครศรีธรรมราช (N=279)	25
ตารางที่ 4 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการให้ บริการแผนระวางป้องกันควบคุมโรคที่สำคัญ ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครศรีธรรมราช	26

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มเป้าหมายต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ เป็นข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานด้านการบริการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญในพื้นที่ภาคใต้ตอนบน โดยสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครศรีธรรมราช จัดให้มีบริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็นประชาชนกลุ่มเสี่ยง และกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะโรคและภัยสุขภาพ ได้แก่ กลุ่มประชาชนไทยที่อยู่ในพื้นที่เป้าหมายการเร่งรัดลดปัญหาโรคติดต่อที่สำคัญ เป็นปัญหาเฉพาะ เช่น โรคติดต่อมาโดยแมลง (ไข้เลือดออก โรคเท้าช้าง) โรคเรื้อน โรคหนองพยาธิ และโรคติดต่อที่ป้องกันได้ด้วยวัคซีน เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่มาใช้บริการในหน่วยบริการ ศูนย์ควบคุมโรคติดต่อมาโดยแมลง ศูนย์สาธิตบริการ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครศรีธรรมราช กลุ่มยุทธศาสตร์ แผนงาน และเครือข่าย สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครศรีธรรมราช ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าว จึงได้ดำเนินการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มเป้าหมายต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ โดยใช้แบบสอบถาม เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มเป้าหมายต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ ดังนี้

1. ความพึงพอใจในด้านการระบุนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
5. ความพึงพอใจต่อความเชื่อมั่น
6. ความพึงพอใจภาพรวม

1.2 วัตถุประสงค์

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

1.3 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มเป้าหมายต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ โดยสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครศรีธรรมราช จัดให้มีบริการแก่ ประชาชนกลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็น ประชาชนกลุ่มเสี่ยง และกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะโรคและภัยสุขภาพ ได้แก่ กลุ่มประชาชนไทยที่อยู่ในพื้นที่เป้าหมายการเร่งรัดลดปัญหาโรคติดต่อที่สำคัญ เป็นปัญหาเฉพาะ เช่น โรคไข้เลือดออก โรคเท้าช้าง โรคเรื้อน โรคหนองพยาธิ และโรคติดต่อที่ป้องกันได้ด้วยวัคซีน เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่มาใช้บริการในหน่วยบริการ ศูนย์ควบคุมโรคติดต่อมาโดยแมลง และศูนย์สาธิตบริการ ในประเด็นการให้บริการด้านต่างๆ ดังนี้

- 1.3.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ
- 1.3.2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
- 1.3.3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 1.3.4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
- 1.3.5 ความพึงพอใจต่อความเชื่อมั่น
- 1.3.6 ความพึงพอใจภาพรวม

1.4 นิยามศัพท์

1.4.1 ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย หมายถึง ประชาชนกลุ่มเสี่ยง และกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะโรคและภัยสุขภาพ ที่เป็นปัญหาสำคัญ ได้แก่

1. กลุ่มประชาชนไทยที่อยู่ในพื้นที่เป้าหมายการเร่งรัดลดปัญหาโรคติดต่อที่สำคัญเป็นปัญหาเฉพาะหรือประชาชนกลุ่มเสี่ยง เช่น โรคเท้าช้าง โรคไข้เลือดออก โรคหนองพยาธิ โรคพยาธิใบไม้ตับ และโรคที่ป้องกันได้ด้วยวัคซีน
2. กลุ่มประชาชนไทยที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ชายแดน พื้นที่ท่องเที่ยว รวมทั้งพื้นที่รอบเขตพระราชฐาน
3. กลุ่มผู้เดินทางระหว่างประเทศ เช่น ประชาชนคนไทยที่เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ แรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ และนักท่องเที่ยวที่เดินทางระหว่างประเทศที่เป็นเขตติดโรค
4. กลุ่มประชากรต่างด้าว / แรงงานต่างด้าว ที่เสี่ยงต่อการเป็นพาหะและการแพร่กระจายของโรค

1.4.2 ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้ได้รับการโดยตรงจากหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรคและประชาชนที่รับบริการจากหน่วยงานที่กรมฯ สนับสนุนวัสดุ/เวชภัณฑ์ ในปีงบประมาณ 2565

1.4.3 บริการ เฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรค หมายถึง บริการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพ ได้แก่

- ป้องกันไข้เลือดออก พ่นสารเคมี กำจัดลูกน้ำยุงลาย
- ตรวจวินิจฉัย/รักษาโรคเท้าช้าง โรคหนองพยาธิ/โรคพยาธิใบไม้ตับและโรคติดต่ออุบัติใหม่ (จัดเป็นบริการเพื่อการเฝ้าระวัง และควบคุม)
- บริการตรวจทางอชีวอนามัย การตรวจสุขภาพประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากสิ่งแวดล้อม
- การให้บริการวัคซีนป้องกันโรค
- ตรวจคัดกรองผู้เดินทางระหว่างประเทศ
- การส่งเสริมป้องกันควบคุมโรคให้กับประชาชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การรณรงค์ค้นหาผู้ป่วย การสำรวจแหล่งแพร่โรค และสื่อสุศึกษาที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย
- บริการอื่น ๆ เช่น การสอบสวนโรค การควบคุมโรค และสนับสนุนเวชภัณฑ์ วัสดุอุปกรณ์ให้กับประชาชนในกรณีเกิดโรคอุบัติใหม่ / อุบัติซ้ำในพื้นที่หรือเกิดโรคระบาดรุนแรงที่กำหนดต้องสอบสวนโรค รวมทั้งวัคซีนที่ใช้ในการป้องกันควบคุมโรคอื่นๆ รวมทั้งการให้บริการของสำนักวิชาการส่วนกลางและสำนักงานป้องกันควบคุมโรค

1.4.4 ความพึงพอใจ หมายถึง ภาพรวมความคิดเห็นของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการบริการของกรมควบคุมโรค ประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ดังต่อไปนี้

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

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ได้รับทราบข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มเป้าหมายต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ

1.5.2 ได้รับทราบปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนกลุ่มเป้าหมายต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครราชสีมา

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

บทที่ 2

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มเป้าหมายต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ ปีงบประมาณ 2565 มีแนวคิด ทฤษฎีที่นำมาใช้ประกอบการศึกษา ดังนี้

- 2.1 ความหมาย แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 ความหมาย แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- 2.3 การประเมินหรือการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.1 ความหมาย แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

Vroom, 1964, อ้างถึงใน กรมควบคุมโรค, 2561 กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เป็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

Shelley, Maynard W, 1975 อ้างถึงใน กรมควบคุมโรค, 2561 ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึก แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ

วิลลิสท์ หรยางกูรม, 2526 อ้างใน สุธาดา สนธิเวช, 2551 ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการ จะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้รับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล

ราชบัณฑิตยสถาน (2556) ได้ให้ความหมายว่า พอใจ หมายถึงสนใจชอบใจ เหมาะและพึงใจ หมายถึงพอใจชอบใจ

Kotler 2000, อ้างถึงใน กรมควบคุมโรค, 2561) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของลูกค้านี้ว่า หมายถึง ระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานผลิตภัณฑ์ กับความคาดหวังของลูกค้า เป็นความรู้สึกส่วนบุคคลที่เมื่อได้รับสิ่งที่ต้องการหรือความผิดหวังซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบการรับรู้กับความคาดหวัง ซึ่งมีผลลัพธ์ของสิ่งที่ต้องการ ถ้าการรับรู้ต่อสิ่งที่ต้องการเหมาะสมกับความคาดหวังของลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจ

2.1.2 แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

เชลลี (Shelli, 1995, p. 9 อ้างถึงใน ปราการ กองแก้ว, 2546, หน้า 17) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้ความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับและความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่า ความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์กัน อย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

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

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

ความพอใจในขั้นต่าง ๆ ของความต้องการของมนุษย์นี้ ความต้องการขั้นสูงกว่าบางครั้ง ได้ปรากฏออกมาให้เห็นแล้วก่อนที่จะความต้องการ ขั้นแรกจะได้เห็นผลเป็นที่พอใจเสียด้วยซ้ำ อย่างไรก็ตามบุคคลแต่ละคนส่วนมากแสดงให้เห็นว่า ตนมีความพอใจอย่างสูงสุดในลำดับขั้น ความต้องการขั้นต่ำ ๆ มากกว่าขั้นสูงจากการสำรวจ พบว่า คนธรรมดาทั่วไปจะมีความพอใจในลำดับขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

ความต้องการทางด้านกายภาพ 85%

ความต้องการความปลอดภัย 70%

ความต้องการทางด้านสังคม 50%

ความต้องการเด่นในสังคม 40%

ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในสิ่งที่ตนปรารถนา 10%

สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อสิ่งใดสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดหมายได้ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวกแต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดหมายก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ โดยความรู้สึกหรือทัศนคติของแต่ละบุคคลที่มีต่อการบริการขั้นพื้นฐานด้วยความเป็นธรรม สะดวก สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

2.2 ความหมาย แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ เป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation service) กับการบริการที่รับรู้ได้จริง (Perception service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ หรืออาจสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพ ให้บริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก (อ้างอิงใน กองแผนงาน. กรมควบคุมโรค, 2561))

2.2.1 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

Lewis & Bloom, 1983 อ้างถึงใน กรมควบคุมโรค, 2561. ได้คำนิยามของคุณภาพบริการว่า เป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการให้บริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการกับลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าได้ดีเพียงใด การส่งมอบการบริการที่มีคุณภาพ (Delivering Service Quality) จึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

Crosby (1988) ได้กล่าวไว้ว่า “คุณภาพการให้บริการ หรือ “Service Quality” นั้นเป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

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

Schmenner (1995) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงกับความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับการบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการ ที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวังก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้ามกันหากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้น มากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการก็จะเป็นบวกหรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง

Kotler (2000) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเป็นที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตภัณท์เป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองตอบต่อความต้องการแก่ลูกค้า ทางกายภาพ และสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญได้ 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่

1.1 สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาใช้บริการ

1.2 บุคคล (people) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาติ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพ ให้บริการรวดเร็ว และให้ลูกค้าพอใจ

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, อ้างถึงใน กรมควบคุมโรค,2561 คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถโดยทั่วไปในการสื่อสาร หรือส่งมอบการบริการในระดับที่ลูกค้าคาดหวังจะได้รับ ความคาดหวังนี้ลูกค้าได้มีการแบ่งตามระดับต่าง ๆ ระหว่างความต้องการของลูกค้า โดยคิดหลังจากการซื้อหรือรับบริการสินค้านั้นไปแล้ว ระดับความหวังต่อการบริการแยกออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่

1. ระดับบริการที่ปรารถนา (Desired Service) คือ ผู้บริโภคมีระดับของความคาดหวังที่ต้องการในจิตใจว่าต้องการหรืออยากจะได้รับบริการต่าง ๆ จากผู้ให้บริการสูงสุดมากน้อยอย่างไร

2. ระดับที่เพียงพอหรือยอมรับได้ (Adequate Service) คือ การที่ผู้บริโภคใช้ดุลพินิจต่อระดับของความต้องการที่คาดหวังบริการต่าง ๆ จากผู้ให้บริการในลักษณะที่การให้บริการนั้นว่าต้องมีเป็นอย่างน้อยหรือขั้นต่ำสุดและความแตกต่างกันระหว่างระดับบริการที่ปรารถนากับระดับที่เพียงพอ คือช่วงที่ยอมรับได้ (Zone of Tolerance)

ณัฐพัชร์ ล้อประเสริฐพงษ์ (2555) ได้ให้ความหมายของคุณภาพไว้ว่า สิ่งใดก็ตามที่ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจ และถูกพูดถึงอยู่เสมอ เมื่อได้ใช้สินค้าและบริการ รวมถึงความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภคและความประทับใจ ความพึงพอใจ ไปจนถึงความจงรักภักดีของลูกค้า ซึ่งหากจะสรุปนิยามของคุณภาพให้ครอบคลุมเพื่อนำมาพัฒนาคุณภาพ โดยเฉพาะด้านการประเมินคุณภาพ มีนิยามดังนี้

คุณภาพ หมายถึง คุณลักษณะที่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดและเหมาะสมปราศจากข้อผิดพลาด ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี และสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นที่น่าพึงพอใจ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าจะสามารถตอบสนองกับความต้องการ หรือความคาดหวังของผู้รับบริการได้มากน้อยเพียงใด

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครราชสีมา เป็นสิ่งที่สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครราชสีมา ควรกระทำ เพราะคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะนั่นหมายถึงการส่งมอบการบริการตามที่ผู้รับบริการต้องการและเกินความคาดหวังที่ต้องการ เกิดความพึงพอใจ พูดถึงในทางบวก และกลับมาใช้บริการต่อ

2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988) ได้ชี้ให้เห็นด้วยว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ ข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งคือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้น หมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ สอดคล้องกับแนวคิดของ Buzzell & Gale (1987) ว่า ความพึงพอใจต่อการบริการมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการนั่นเอง นอกจากนี้ยังได้พัฒนาตัวแบบที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการโดยอาศัยการประเมินจากพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการพร้อมกับได้กำหนดปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม ผลงานที่ได้รับความนิยมและใช้กันอย่างแพร่หลายของการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการให้บริการคือ ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการบริการ หรือ SERVQUAL คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการที่ได้รับ ดังนั้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพของการบริการ องค์กรหรือธุรกิจสามารถพิจารณาตัวชี้วัดคุณภาพของบริการที่ปรับปรุงใหม่ด้วย 5 มิติหลัก ซึ่งสรุปได้ดังนี้ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988 อ้างใน ปราณี เอี่ยมลออภักดี, 2550)

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible)

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

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)

หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)

หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)

หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีริยาบยาที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)

หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

นอกจากนี้ ยังมีแบบจำลอง SERVQUAL ที่ได้รับความนิยมในการนำมาใช้เพื่อศึกษาธุรกิจการให้บริการอย่างกว้างขวาง ซึ่งองค์การต้องการทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายตามความต้องการในบริการที่เขาต้องการ และเป็นเทคนิคที่ให้วิธีการวัดคุณภาพในการให้บริการขององค์การ นอกจากนี้ยังสามารถประยุกต์ SERVQUAL สำหรับการทำความเข้าใจกับการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพในการให้บริการโดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้เกิดการพัฒนาการให้บริการประสบผลสำเร็จ

พาราสูรามาน เซทแฮมม และแบร์รี (Parasuraman, Zaithamal & Berry, 1994 อ้างถึงใน ภูษิต สายกัมซวน, 2550, หน้า 18 -20) กล่าวว่า หลักการบริการที่ดี ต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อมั่นไว้วางใจ บริการนั้นจะต้องมีความถูกต้องแม่นยำ และเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรก รวมทั้งต้องมีความสม่ำเสมอ คือบริการทุกครั้งจะต้องได้ผลเช่นเดิม ทำให้ผู้มารับบริการรู้สึกได้ว่า ผู้ให้บริการเป็นที่พึ่งได้ เช่น มีความถูกต้องแม่นยำในการวินิจฉัย

2. สมรรถภาพในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้ความสามารถในการบริการที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้ เช่น แพทย์มีความเชี่ยวชาญ ในการรักษาโรค เกสซ์กรมีความเชี่ยวชาญในเรื่องเกี่ยวกับยา ฯลฯ หรือบุคคลอื่น ๆ มีความรู้ ความสามารถในการสาขาของตนและสามารถนำมาใช้ในการบริการได้อย่างเต็มที่

3. ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการด้านต่าง ๆ ของผู้มารับบริการให้ทันทั่วทั้งที่ เช่น โรงพยาบาลมีความพร้อมที่จะรับผู้ป่วยจากเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว

4. ความมีอัธยาศัยไมตรี บุคลากรทุกคนในสถานบริการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้องมีความสุภาพ มีการเอาใจใส่และเห็นใจผู้มารับบริการ รวมทั้งต้องมีกิริยามารยาทการแต่งกายและการใช้วาจาที่เหมาะสมด้วย

5. การเข้าถึงบริการ ผู้มารับบริการจะต้องเข้าถึงการบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการบริการ รวมถึงการบริการนั้นจะต้องมีการกระจายไปอย่างทั่วถึง เช่น การคมนาคมที่สะดวก การบริการที่เป็นระเบียบ รวดเร็ว ไม่ต้องนั่งรอนาน การให้บริการเป็นไปอย่างเสมอภาค

6. ความน่าเชื่อถือ เกิดจากความซื่อสัตย์ ความจริงใจ ความสนใจอย่างแท้จริงของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุด โดยเฉพาะทางการแพทย์นั้นอาจเกิดจากปัจจัยอื่นเสริมอีก เช่น ชื่อเสียงของโรงพยาบาลและบุคลากรต่าง ๆ

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

8. ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความรู้สึกที่มั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน รวมทั้ง ชื่อเสียง ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตรายและข้อสงสัยต่าง ๆ เช่น การรักษา ความลับผู้ป่วย

9. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการรับรู้ถึงการบริการนั้นได้อย่างชัดเจนและง่ายขึ้น เช่น การที่โรงพยาบาลมีสถานที่ใหญ่ หุรรุ สะอาด มีเครื่องมือเครื่องใช้ ทันสมัย การบริการมีความเหมาะสม ฯลฯ นอกจากนี้ยังมีสิ่งอื่นที่ช่วยสร้างรูปธรรมของการบริการได้อีก เช่น การใช้รอยยิ้มเป็นสื่อที่แสดงอัธยาศัยไมตรีของผู้ให้บริการ

10. ความเข้าใจและรู้จักผู้มารับบริการ ผู้ให้บริการควรจะมีความเข้าใจ และรู้จักผู้มารับบริการของตนเอง เช่น การที่แพทย์หรือพยาบาลสามารถจำชื่อผู้ป่วยได้ ผู้ให้บริการสามารถจำลูกค้าของตนเองได้ ฯลฯ

2.2.3 ความพึงพอใจในการบริการ

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

1. ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก หมายความว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง” มักพบใช้ในงานวิจัยการตลาดที่เน้นแนวคิดทางพฤติกรรมศาสตร์

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

ความพึงพอใจมีความหมายโดยทั่วไปว่า ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ สามารถจำแนกออกเป็น 2 ความหมาย คือความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการและกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือ ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบ ดังกล่าวย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม การรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการ ได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและนำเสนอบริการนั้นได้ (กลัธริมา เหลืองอร่าม, นิธิวัติ เหลืองอ๋อน และปัญญา มั่นบำรุง, 2545, หน้า 18)

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

สิ่งที่ทำให้ไม่พอใจ (Dissatisfiers) คือความต้องการที่ลูกค้าคาดหวังโดยไม่ได้แสดงออกแต่คิดว่าน่าจะได้ตามปกติ ถ้าไม่มีสิ่งนี้อาจเกิดความไม่พอใจได้

สิ่งที่ทำให้พอใจ (Satisfiers) คือความต้องการที่ลูกค้าต้องการและร้องขอ ถ้าได้รับการตอบสนองทำให้เกิดความพึงพอใจ

สิ่งที่ทำให้ลบล้าง (Delighter/excitors) คือสิ่งที่ลูกค้าไม่ได้คาดหวังว่าจะได้รับ อาจเป็นสิ่งใหม่หรือนวัตกรรม ถ้าได้รับจะเกิดความรู้สึกลบล้าง

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคือ ความรู้สึกอารมณ์ที่มีความสุข ความยินดี ทางจิตใจที่เกิดขึ้นเป็นผู้รับบริการ ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวเกิดจากการที่ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองความต้องการเป็นผู้ตอบสนองเองหรือผู้อื่นตอบสนองให้ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นระดับใดขึ้นอยู่กับปริมาณการตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้นได้ครบถ้วน เพียงใด เช่น ความพึงพอใจของผู้บริโภคขึ้นอยู่กับคุณภาพของสินค้าและบริการ ทั้งนี้หากลูกค้าหรือผู้รับบริการไม่ได้รับการบริการดังที่ต้องการหรือคาดหวังก็จะทำให้เกิดไม่พึงพอใจต่อการบริการนั่นเอง

2.3 การประเมินหรือการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

1. วัดจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ให้บริการเป็นการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ให้บริการโดยตรงทำได้โดยกำหนดมาตรวัดระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ และกำหนดเกณฑ์ชี้วัดระดับความพึงพอใจจากผลการวัดระดับความพึงพอใจ เฉลี่ยที่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ

2. วัดจากตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการที่กำหนดขึ้น โดยการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการจากเกณฑ์ชี้วัดระดับคุณภาพสินค้าหรือบริการที่กำหนดขึ้นนี้อาจใช้เกณฑ์คุณภาพระดับต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นโดยผู้ให้บริการผู้ประเมินผลการให้บริการและมาตรฐานกลาง หรือมาตรฐานสากลของการให้บริการนั้น โดยการวัดความพึงพอใจในการใช้บริการ อาจจะกระทำได้หลายวิธี ดังนี้

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

- 2) การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีที่จะต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะตั้งใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

- 3) การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้โดย วิธีการสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัด ความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมิน ถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องจะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อบริการนั้น สามารถที่จะวัดได้หลายวิธีทั้งนี้ จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายของการวัดด้วยจึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

บทที่ 3

การดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มเป้าหมายต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ ปีงบประมาณ 2565 มีระเบียบวิธีการศึกษา ดังนี้

3.1 ขอบเขตการศึกษา

3.1.1 ขอบเขตประชากร

การศึกษานี้ ศึกษาข้อมูลจากประชาชนกลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็นประชาชนกลุ่มเสี่ยง และกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะโรคและภัยสุขภาพ ที่เป็นปัญหาสำคัญ ได้แก่ กลุ่มประชาชนไทยที่อยู่ในพื้นที่เป้าหมายการเร่งรัดลดปัญหาโรคติดต่อที่สำคัญ เป็นปัญหาเฉพาะ เช่น โรคไข้เลือดออก โรคเท้าช้าง โรคเรื้อน โรคหนองพวย โรคติดต่อที่ป้องกันได้ด้วยวัคซีน จากหน่วยบริการศูนย์ควบคุมโรคติดต่อนำโดยแมลง และศูนย์สาธิตบริการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครราชสีมา

3.2 ขอบเขตเนื้อหาที่ศึกษา

การศึกษานี้ ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มเป้าหมายต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ ในพื้นที่ภาคใต้ตอนบน ปีงบประมาณ 2565 ดังต่อไปนี้

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

3.3 วิธีการศึกษา

3.3.1 การกำหนดขนาดตัวอย่าง

การศึกษานี้รวบรวมข้อมูลโดยใช้ แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่สำคัญ ซึ่งเป็นแบบประเมินกลางของกรมควบคุมโรคสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่รับบริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ ในมาลาเรียคลินิก ศูนย์ควบคุมโรคติดต่อนำโดยแมลง และศูนย์สาธิตบริการ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 279 คน โดยทำการเก็บข้อมูลจากประชากร ดังนี้

สถานภาพ	จำนวน (N=279)
1. ศูนย์ควบคุมโรคติดต่อ นำโดยแมลงที่ 11.1-11.5	229
2. ศูนย์สาธิตบริการ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครราชสีมา	50

3.3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ที่เป็นประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่รับบริการบริการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญในมาลาเรียคลินิก ศูนย์ควบคุมโรคติดต่อ นำโดยแมลง ศูนย์สาธิตบริการ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครราชสีมา ระหว่างเดือน พฤษภาคม - มิถุนายน 2565

3.3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือแบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจกลางตามแนวทางของกรมควบคุมโรค เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มเป้าหมายต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ประกอบด้วย 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 : ข้อมูลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคในการเร่งรัดกำจัดโรคไข้มาลาเรีย วัณโรค และยุติปัญหาเอดส์ มากน้อยเพียงใด และมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนาอะไรบ้าง

3.3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ด้วยโปรแกรม SPSS version 16.0 (Statistical Package For Social Sciences) โดยนำเสนอเป็นตาราง ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวัดระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ แต่ละระดับมีคะแนนดังต่อไปนี้

ระดับความพึงพอใจ	ระดับ
มากที่สุด	4
มาก	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1
ไม่พึงพอใจ	0

ค่าเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมายได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
3.24 – 4.00	มากที่สุด
2.43 – 3.23	มาก
1.62 – 2.42	น้อย
0.81 – 1.61	น้อยที่สุด
0 – 0.80	ไม่พึงพอใจ

3.3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลตามรายละเอียดตัวชี้วัด (Template) ของกรมควบคุมโรค

SDA 0302 (เชิงคุณภาพ) ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อการบริการเฝ้าระวังป้องกัน ควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ รายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) สูตรการคำนวณ:

$$\text{ร้อยละความพึงพอใจ} = \frac{\text{คะแนนความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ} \times \text{เฉลี่ยรวมทุกด้าน}}{4} \times 100$$

2) ขั้นตอน และวิธีคำนวณ

2.1) วัดเป็น Rating scale 5 ของประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่มีความพึงพอใจต่อการบริการเฝ้าระวังป้องกัน ควบคุมโรคฯ ดังนี้

- 4 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
- 3 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
- 2 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
- 0 คะแนน หมายถึง ไม่พึงพอใจ

2.2) แทนค่าในสูตรการคำนวณ

$$\text{ร้อยละความพึงพอใจ} = \frac{\text{คะแนนความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ} \times \text{เฉลี่ยรวมทุกด้าน}}{4} \times 100$$

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มเป้าหมายต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคที่เป็นปัญหา สภาพปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการดำเนินการด้านการบริการ เฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครศรีธรรมราช จัดให้มีบริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็นประชาชนกลุ่มเสี่ยง และกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะโรคและภัย สุขภาพ ได้แก่ กลุ่มประชาชนไทยที่อยู่ในพื้นที่เป้าหมายการเร่งรัดลดปัญหาโรคติดต่อที่สำคัญ เป็นปัญหาเฉพาะ เช่น โรคติดต่อมาโดยแมลง (ไข้เลือดออก โรคเท้าช้าง) โรคเรื้อรัง โรคหนองพยาธิ และโรคติดต่อที่ป้องกันได้ด้วย วัคซีน เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่มาใช้บริการในหน่วยบริการศูนย์ควบคุมโรคติดต่อมา โดยแมลง และศูนย์สาธิตบริการ ในพื้นที่จังหวัดภาคใต้ตอนบน จำนวน 279 คน และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อบริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่สำคัญ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครศรีธรรมราช

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาข้อมูลความพึงพอใจ ตามรายละเอียดตัวชี้วัดกรมควบคุมโรค SDA302 (เชิง คุณภาพ) : ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อการบริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่เป็น ปัญหาสำคัญ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจการให้บริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่สำคัญ ปีงบประมาณ 2565 พื้นที่ภาคใต้ตอนบน ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ มีบุคลากรร่วม แสดงความคิดเห็นโดยตอบแบบสอบถาม จำนวน 279 คน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการจัดบริการเฝ้าระวังป้องกัน ควบคุมโรค พื้นที่ภาคใต้ตอนบน

ประเภทงานบริการ	จำนวน (N=279)	ร้อยละ (100.00)
1. มาลาเรียคลินิก ศูนย์ควบคุมโรคติดต่อมาโดยแมลงที่ 11.1-11.5	229	82.08
2. ศูนย์สาธิตบริการโรคผิวหนังโรค ป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัด นครศรีธรรมราช	50	17.92

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นประชาชนผู้มารับบริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรค ณ มาลาเรียคลินิก ศูนย์ควบคุมโรคติดต่อ นำโดยแมลงที่ 11.1-11.5 จำนวน 229 ราย (ร้อยละ 82.08) และจาก ศูนย์สาธิตบริการ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 50 ราย (ร้อยละ 17.92)

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N=279)	ร้อยละ (100.00)
1. เพศ		
ชาย	148	53.05
หญิง	131	46.95
2. อายุ		
15-29 ปี	49	17.56
30-44 ปี	107	38.35
45-59 ปี	86	30.82
60 ปีขึ้นไป	37	13.27
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	209	74.91
ปริญญาตรี	61	21.86
สูงกว่าปริญญาตรี	9	3.23

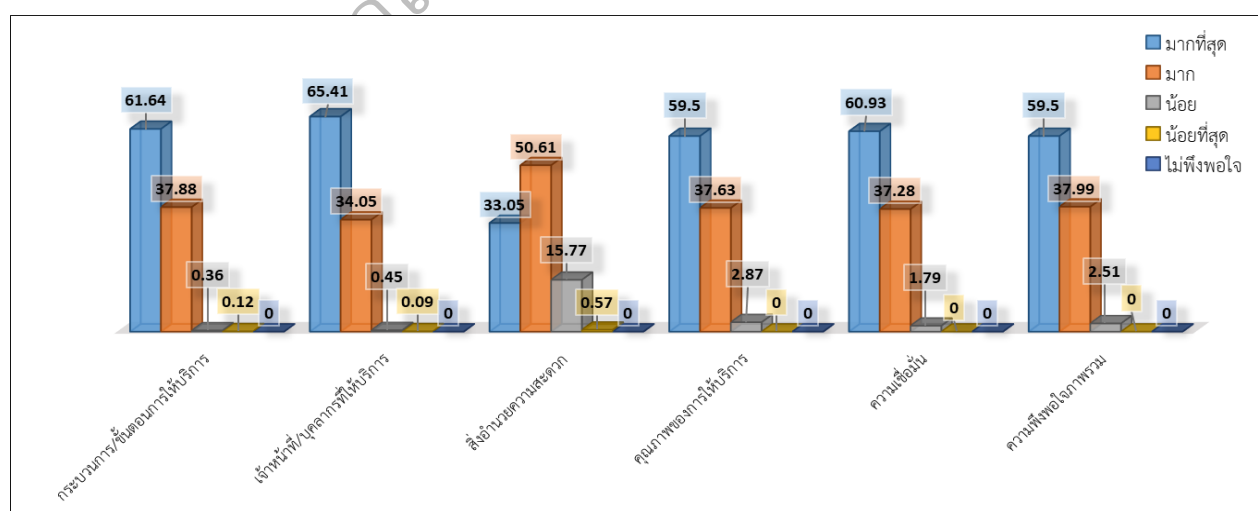
จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย 148 ราย และเพศหญิง 131 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.05 และร้อยละ 46.95 ตามลำดับ ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอายุ 30-44 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.35 รองลงมาคือ อายุอยู่ระหว่าง 45-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.82 และอายุอยู่ระหว่าง 15-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.56 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 74.91 และระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 21.86 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อบริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่สำคัญ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครราชสีมา

ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการให้บริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่สำคัญ ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัด นครราชสีมาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อการให้บริการภาพรวม และการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านคุณภาพของการให้บริการ และด้านความเชื่อมั่น คิดเป็นร้อยละ 59.50, 61.64, 65.41, 59.50 และ 60.93 ตามลำดับ โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนกลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 33.05 รองลงมาคือมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการภาพรวม และรายด้านทั้ง 5 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 3-4

ตารางที่ 3 แสดงร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการให้บริการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรคที่สำคัญ ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัด นครราชสีมา (N=279)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด ร้อยละ	มาก ร้อยละ	น้อย ร้อยละ	น้อยที่สุด ร้อยละ	ไม่พึงพอใจ ร้อยละ
1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	61.64	37.88	0.36	0.12	0.00
2. เจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	65.41	34.05	0.45	0.09	0.00
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	33.05	50.61	15.77	0.57	0.00
4. คุณภาพของการให้บริการ	59.50	37.63	2.87	0.00	0.00
5. ความเชื่อมั่น	60.93	37.28	1.79	0.00	0.00
6. ความพึงพอใจภาพรวม	59.50	37.99	2.51	0.00	0.00



รูปที่ 1 กราฟแสดงร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการให้บริการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรคที่สำคัญ ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัด นครราชสีมา

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการให้บริการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรคที่สำคัญ ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัด นครศรีธรรมราช (N=279)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พึงพอใจ	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	175 (62.72)	104 (37.28)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.63 มากที่สุด
1.2 ความสะดวก	170 (60.93)	109 (39.07)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.61 มากที่สุด
1.3 ความถูกต้อง	171 (61.29)	104 (37.28)	3 (1.08)	1 (0.35)	0 (0.00)	3.60 มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ						
2.1 ความสุภาพ ยิ้มแย้ม กิริยามารยาท ในการให้บริการ หรือให้บริการด้วย ถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	192 (68.82)	85 (30.47)	2 (0.72)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.68 มากที่สุด
2.2 ให้ความรู้ที่สอดคล้องกับความต้องการ ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และความพร้อมในการให้บริการ	174 (62.37)	104 (37.28)	1 (0.36)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.62 มากที่สุด
2.3 ความถูกต้อง น่าเชื่อถือของการตอบ ข้อซักถาม ให้คำแนะนำและการให้ข้อมูล ต่างๆ	178 (63.80)	100 (35.84)	1 (0.36)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.63 มากที่สุด
2.4 การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติด้วย ความเสมอภาค	186 (66.67)	91 (32.62)	1 (0.36)	1 (0.36)	0 (0.00)	3.66 มากที่สุด
3. สิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1 มีช่องทางให้เลือกบริการได้หลาย รูปแบบ เช่น โทรศัพท์ สายด่วน เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ฯลฯ	57 (20.43)	138 (49.46)	80 (28.67)	4 (1.43)	0 (0.00)	2.89 มาก
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้ บริการ หรือมีจุดบริการเพียงพอ	118 (42.29)	138 (49.46)	23 (8.24)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.34 มากที่สุด
3.3 มีอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัยในการ ให้บริการ	85 (30.47)	170 (60.93)	24 (8.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.22 มากที่สุด
3.4 มีป้ายบอกจุดบริการ/ ป้าย ประชาสัมพันธ์ชัดเจนและเข้าใจง่าย	124 (44.44)	126 (45.16)	28 (10.04)	1 (0.36)	0 (0.00)	3.34 มากที่สุด
3.5 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น โทรศัพท์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ฯลฯ	77 (27.60)	134 (48.03)	65 (23.30)	3 (1.08)	0 (0.00)	3.02 มาก

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พึงพอใจ	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
4. คุณภาพของการให้บริการ						
4.1 การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	170 (60.93)	100 (35.84)	9 (3.23)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.58 มากที่สุด
4.2 การให้บริการคุ้มค่า เป็นประโยชน์	162 (58.06)	110 (39.43)	7 (2.51)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.56 มากที่สุด
5. ความเชื่อมั่น						
5.1 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของกรมควบคุมโรค	170 (60.93)	104 (37.28)	5 (1.79)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.59 มากที่สุด
6. ความพึงพอใจภาพรวม						
6.1 ภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	166 (59.50)	106 (37.99)	7 (2.51)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.57 มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่สำคัญ ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครราชสีมา ในประเด็นสำคัญ 6 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ 1 กระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วยประเด็นการประเมินย่อยดังนี้

1.1 ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63

1.2 ความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61

1.3 ความถูกต้อง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

ประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่ หรือ บุคลากรที่ให้บริการ ประกอบด้วยประเด็นการประเมินย่อย ดังนี้

2.1 ความสุภาพ ยิ้มแย้ม กิริยามารยาทในการให้บริการ หรือให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

2.2 ให้ความรู้ที่สอดคล้องกับความต้องการความกระตือรือร้น เอาใจใส่และความพร้อมในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

2.3 ความถูกต้อง น่าเชื่อถือของการตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำและการให้ข้อมูลต่างๆ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.63

2.4 การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยความเสมอภาค มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66

ประเด็นที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วยประเด็นการประเมินย่อย ดังนี้

3.1 มีช่องทางให้เลือกบริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ สายด่วน เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ฯลฯ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89

3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ หรือมีจุดบริการเพียงพอ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34

3.3 มีอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22

3.4 มีป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34

3.5 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น โทรศัพท์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ฯลฯ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02

ประเด็นที่ 4 คุณภาพของการให้บริการ ประกอบด้วยประเด็นการประเมินย่อย ดังนี้

4.1 การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58

4.2 การให้บริการคุ้มค่า เป็นประโยชน์ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56

ประเด็นที่ 5 ความเชื่อมั่น ประกอบด้วยประเด็นการประเมินย่อย ดังนี้

5.1 ความต่อการดำเนินงานของกรมควบคุมโรค มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59

ประเด็นที่ 6 ความพึงพอใจภาพรวม ประกอบด้วยประเด็นการประเมินย่อย ดังนี้

6.1 ภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาข้อมูลความพึงพอใจ ตามรายละเอียดตัวชี้วัดกรมควบคุมโรค SDA 0302 (เชิงคุณภาพ) : ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ

คำนวณร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวม

สูตรการคำนวณ : ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ

ร้อยละความพึงพอใจ = $\frac{\text{คะแนนความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ} \times 100}{4}$

4

แทนค่าในสูตร :

$$\begin{aligned} \text{ร้อยละความพึงพอใจ} &= \frac{3.57 \times 100}{4} \\ &= 89.25 \end{aligned}$$

*** สรุปผล** ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อการบริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ ร้อยละ 89.25

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มเป้าหมายต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ สภาพปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการดำเนินการด้านการบริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัด นครศรีธรรมราช จัดให้มีบริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็นประชาชนกลุ่มเสี่ยง และกลุ่มผู้รับบริการ เฉพาะโรคและภัยสุขภาพ ได้แก่ กลุ่มประชาชนไทยที่อยู่ในพื้นที่เป้าหมายการเร่งรัดลดปัญหาโรคติดต่อที่สำคัญ เป็นปัญหาเฉพาะ ได้แก่ โรคติดต่อมาโดยแมลง (ใช้เลือดออก โรคเท้าช้าง) โรคเรื้อน โรคหนองพวย และ โรคติดต่อที่ป้องกันได้ด้วยวัคซีน เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการในหน่วยบริการ ศูนย์ควบคุมโรคติดต่อมาโดยแมลง และศูนย์สาธิตบริการ ในพื้นที่จังหวัดภาคใต้ตอนบน จำนวน 279 คน และ นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ โดยใช้ค่าสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย สรุปผลการศึกษา ข้อค้นพบ และ ข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผล

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นประชาชนผู้มารับบริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรค ณ ศูนย์ควบคุมโรคติดต่อ มาโดยแมลงที่ 11.1-11.5 จำนวน 229 ราย (ร้อยละ 82.08) และจากศูนย์สาธิตบริการ สำนักงานป้องกัน ควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 50 ราย (ร้อยละ 17.92) เป็นเพศชาย 148 ราย (ร้อยละ 53.05) และเพศหญิง 131 ราย (ร้อยละ 46.95) ส่วนใหญ่อายุ 30-44 ปี มากที่สุด ร้อยละ 38.35 รองลงมาคือ อายุอยู่ระหว่าง 45-59 ปี ร้อยละ 30.82 และกลุ่มอายุ 15-29 ปี ร้อยละ 17.56 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 74.91 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 21.86 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อย ละ 3.23 ตามลำดับ

5.1.2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัด นครศรีธรรมราช ในการให้บริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่สำคัญ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่สำคัญ ของสำนักงาน ป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครศรีธรรมราช ในประเด็นสำคัญ 6 ประเด็น รวมข้อคำถามทั้งหมด 16 ข้อ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 14 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 87.50 และมีความพึงพอใจในระดับมาก 2 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 12.50 โดยมีรายละเอียดแต่ละประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ 1 กระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วยประเด็นการประเมินย่อยดังนี้

- 1.1 ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63
- 1.2 ความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61
- 1.3 ความถูกต้อง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

ประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่ หรือ บุคลากรที่ให้บริการ ประกอบด้วยประเด็นการประเมินย่อย ดังนี้

- 2.1 ความสุภาพ ยิ้มแย้ม กิริยามารยาทในการให้บริการ หรือให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68
- 2.2 ให้ความรู้ที่สอดคล้องกับความต้องการความกระตือรือร้น เอาใจใส่และความพร้อมในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62
- 2.3 ความถูกต้อง น่าเชื่อถือของการตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำและการให้ข้อมูลต่างๆ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.63
- 2.4 การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยความเสมอภาค มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66

ประเด็นที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วยประเด็นการประเมินย่อย ดังนี้

- 3.1 มีช่องทางให้เลือกบริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ สายด่วน เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ฯลฯ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89
- 3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ หรือมีจุดบริการเพียงพอ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34
- 3.3 มีอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22
- 3.4 มีป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34
- 3.5 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น โทรศัพท์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ฯลฯ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02

ประเด็นที่ 4 คุณภาพของการให้บริการ ประกอบด้วยประเด็นการประเมินย่อย ดังนี้

- 4.1 การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58
- 4.2 การให้บริการคุ้มค่า เป็นประโยชน์ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56

ประเด็นที่ 5 ความเชื่อมั่น ประกอบด้วยประเด็นการประเมินย่อย ดังนี้

- 5.1 ความต่อการดำเนินงานของกรมควบคุมโรค มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59

ประเด็นที่ 6 ความพึงพอใจภาพรวม ประกอบด้วยประเด็นการประเมินย่อย ดังนี้

- 6.1 ภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57

5.1.3 ผลการศึกษาข้อมูลความพึงพอใจ ตามรายละเอียดตัวชี้วัดกรมควบคุมโรค SDA 0302 (เชิงคุณภาพ) : ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรค ที่เป็นปัญหาสำคัญ พบว่า

ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อการบริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ เท่ากับ ร้อยละ 89.25

5.2 ข้อค้นพบ

จากผลการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อการบริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครศรีธรรมราช ปี 2565 พบว่า

5.2.1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ในประเด็นดังนี้ ลำดับที่ 1 ประเด็นที่ 2.1 ความสุภาพ ยิ้มแย้ม กิริยามารยาทในการให้บริการ หรือให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ลำดับที่ 2 ประเด็นที่ 2.4 การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติด้วยความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และลำดับที่ 3 ประเด็นที่ 1.1 ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และประเด็นที่ 2.3 ความถูกต้อง น่าเชื่อถือของการตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำและการให้ข้อมูลต่างๆ มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63

5.2.2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 ลำดับแรก โดยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ในประเด็นดังนี้ ลำดับที่ 1 ประเด็นที่ 3.1 มีช่องทางให้เลือกบริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ สายด่วน เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ฯลฯ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89 ลำดับที่ 2 ประเด็นที่ 3.5 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น โทรศัพท์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ฯลฯ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 และลำดับที่ 3 ประเด็นที่ 3.3 มีอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22

5.2.3 ภาพรวมทุกประเด็นการประเมินความพึงพอใจ จำนวน 6 ประเด็นหลัก รวมข้อคำถามทั้งหมด 16 ข้อ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 14 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 87.50 และมีความพึงพอใจในระดับมาก 2 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 12.50

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

1. การศึกษาเรื่องการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการควรเพิ่มจำนวนกลุ่มเป้าหมาย กำหนดกลุ่มเป้าหมายให้ครอบคลุมทุกกิจกรรมการบริการที่สำนักงานป้องกันควบคุมโรคให้บริการในหน่วยงาน เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ครอบคลุมและสะท้อนข้อมูลการบริการ นำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานต่อไป

2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จัดให้มีเทคโนโลยีที่เพียงพอและเหมาะสม ควรมีช่องทางให้เลือกบริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ สายด่วน เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ฯลฯ และมีช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น โทรศัพท์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ฯลฯ

3. การพัฒนารูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ

4. ควรเพิ่มประเด็นแบบสอบถามเพิ่มขึ้น โดยให้มีความชัดเจน ครอบคลุม เพื่อให้ได้ความคิดเห็นหรือความต้องการการรับบริการของประชาชนกลุ่มเป้าหมายในหลายประเด็น

เอกสารอ้างอิง

- กัลติมา เหลืองอร่าม, นิธิวดี เหลืองอ่อน และปัญญา มั่นบำรุง. (2545). *ความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการ ณ จุดรับฝาก - ถอนของธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร*. การศึกษาค้นคว้าอิสระการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กลุ่มพัฒนาแผนปฏิบัติการ กองแผนงาน. (2561). *การศึกษาลักษณะความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่องานบริการ ของกรมควบคุมโรค*. นนทบุรี: กรมควบคุมโรค.
- กองแผนงาน. (2564). *แนวทางการถ่ายทอดเป้าหมายและตัวชี้วัดสู่หน่วยงานและบุคลากร กรมควบคุมโรค ประจำปีงบประมาณ 2564*. นนทบุรี: กรมควบคุมโรค.
- ณัฐพัชร ล้อประดิษฐ์พงษ์. (2555). *จัดการเสียงของลูกค้าให้ได้ใจลูกค้า (VOC Management and Process Improvement)*. กรุงเทพมหานคร: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ เครือข่ายกระทรวงอุตสาหกรรม.
- ปราการ กองแก้ว. (2546). *การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของผู้ผลิตสุกขภัณฑ์รายใหญ่:กรณีศึกษาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปราณี เอี่ยมละออภักดี. (2550). *การบริหารการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: ธนาเพรส.
- ภูษิต สายกิมชวน. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนตำบลเจ๊ะบิลังที่มีต่อการให้บริการประปา หมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ๊ะบิลัง อำเภอเมือง จังหวัดสตูล*. การศึกษาอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- รังสรรค์ ฤทธิ์ผาด. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี*. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: บริษัทนานมีบุ๊คพับลิเคชันส์ จำกัด.
- วิมลสิทธิ์ หรยางกุล. (2526). *พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2551). *การวิจัยตลาด*. กรุงเทพฯ: วิจัยพัฒนา.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.). (2555). *พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546*. สืบค้นจาก <https://goo.gl/vSgAhS>.

ภาคผนวก

ตัวชี้วัดผลผลิต (เชิงคุณภาพ)

1. ตัวชี้วัด SDA 0302 : ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ
2. หน่วยวัด : ร้อยละ
3. น้ำหนัก :
4. คำอธิบายตัวชี้วัด :

ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย หมายถึงประชาชนกลุ่มเสี่ยงและกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะโรคและภัยสุขภาพที่เป็นปัญหาสำคัญ (ตามที่ระบุไว้ใน SDA 0301)

ผู้รับบริการ หมายถึง

- 1) ประชาชนผู้ได้รับการบริการโดยตรงจากหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค
- 2) ประชาชนที่รับบริการจากหน่วยงานที่กรมฯ สนับสนุนวัสดุ/เวชภัณฑ์

บริการ เฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรค หมายถึงบริการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคตามที่ระบุไว้ใน SDA 0301

ความพึงพอใจ หมายถึงภาพรวมความคิดเห็นของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการบริการของกรมควบคุมโรคซึ่งแบบประเมิน ความพึงพอใจอาจประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ๆ ดังต่อไปนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ เช่น กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ฯลฯ
- 2) ความครอบคลุมการให้บริการ เช่น การเข้าถึงบริการ เป็นต้น

5. สูตรการคำนวณ :

ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ = $\frac{\text{คะแนนความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ} \times 100}{4}$

4

6. เกณฑ์การให้คะแนน :

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	เกณฑ์การให้คะแนนปีงบประมาณ พ.ศ. 2565				
		1	2	3	4	5
ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ	ร้อยละ	91	93	95	97	99

7. เงื่อนไขของตัวชี้วัด : -

8. ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด :

ตัวชี้วัด (หน่วยวัด)	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงานในอดีตปีงบประมาณ พ.ศ.		
		พ.ศ. 2562	พ.ศ. 2563	พ.ศ. 2564
ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อการบริการเฝ้าระวังป้องกัน ควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ	ร้อยละ	91.17	91.31	รอข้อมูล รายงาน Q4

9. รายละเอียดการดำเนินการ : -

10. เป้าหมาย :

10.1 เป้าหมายภาพรวม : ร้อยละ 95

10.2 เป้าหมายรายเดือน : -

11. แหล่งข้อมูล/วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

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

11.2 วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

1) กองโรคติดต่อทั่วไป กองโรคติดต่อนำโดยแมลง กองโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม กองด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศและกักกันโรค

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

1.2) สำนักฯ ส่วนกลางรวบรวม และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ หากประเมินหลายประเด็น ให้สรุปเป็นภาพรวมโดยใช้ร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก

1.3) รายงาน SAR ในระบบบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ Estimates SM: ESM ภายในวันที่ 25 กันยายน 2565 โดยให้แนบไฟล์สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจฯ ของหน่วยงาน มาพร้อมกับแบบฟอร์ม SAR ด้วย

2) กองยุทธศาสตร์และแผนงาน รวบรวมข้อมูลจากแบบรายงาน SAR ของสำนักฯ ส่วนกลางจัดทำสรุปผลการดำเนินงานภาพรวม โดยรายงาน SAR ในระบบบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ EstimatesSM : ESM และส่งสำนักงานงบประมาณภายใน 15 วัน หลังสิ้นปีงบประมาณ

12. ประชากรกลุ่มเป้าหมาย : ประชาชนที่ได้รับบริการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ

13. เอกสารสนับสนุน :-

14. ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล : รายงานภายในวันที่ 25 กันยายน 2565

15. ผู้กำกับตัวชี้วัด : กองยุทธศาสตร์และแผนงาน

ชื่อผู้กำกับตัวชี้วัด	ตำแหน่ง	โทรศัพท์	E-mail
พญ.ศิริลักษณ์ ไทยเจริญ	ผอ. สคร.11	075-3411-55	
นางสาวกรรณิกา สุวรรณ	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ	075-3411-55 ต่อ 14	plandpc11@gmail.com

15) ผู้จัดเก็บข้อมูล :

ชื่อผู้จัดเก็บตัวชี้วัด	ตำแหน่ง	โทรศัพท์	E-mail
นางสาวสุภาวดี พิพิธกุล	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	082-9427989	plandpc11@gmail.com
นางสาวอรุณา มาลายาภรณ์	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ	087-8882440	plandpc11@gmail.com
นางสุภาณดา หมั่นราษฎร์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	081-9582809	
นายสุริยา โตแก้ว	เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน		
นายสุธีระ ขนอม	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ		
นายโกวิท อนันต์	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ		
วีราภรณ์ สุวรรณ	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ		
บุญฤทธิ์ แทนบุญ	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ		
ปิยะ แก้วเงิน	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ		

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย
ต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

หน่วยงาน (ชื่อ กอง/ สำนัก / สคร.).....

☐ โรค..... ☐ โรค.....

☐ บริการ.....

☐ ผลผลิตที่ 3 ☐ SDA 0302 ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ

คำชี้แจง กรุณาตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และแสดงข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุง/พัฒนาการบริการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ [] ชาย [] หญิง
อายุ [] 15 - 29 ปี [] 30 - 44 ปี [] 45 - 59 ปี [] 60 ปี ขึ้นไป
การศึกษา [] ต่ำกว่าปริญญาตรี [] ปริญญาตรี [] สูงกว่าปริญญาตรี

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคในการเฝ้าระวังโรคไข้มาลาเรีย วัณโรค และอุบัติเหตุเด้ส มากน้อยเพียงใด และมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนาอะไรบ้าง

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				ไม่พึงพอใจ = 0 คะแนน	ข้อเสนอแนะ
	มากที่สุด = 4 คะแนน	มาก = 3 คะแนน	น้อย = 2 คะแนน	น้อยที่สุด = 1 คะแนน		
1. กระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน						
1.2 ความสะดวก						
1.3 ความถูกต้อง						
2. เจ้าหน้าที่ หรือ บุคลากรที่ให้บริการ						
2.1 ความสุภาพ ยิ้มแย้ม กิริยามารยาทในการให้บริการ หรือให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ						
2.2 ให้ความรู้ที่สอดคล้องกับความต้องการ ความกระตือรือร้น เอาใจใส่และความพร้อมในการให้บริการ						
2.3 ความถูกต้อง น่าเชื่อถือของการตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำและการให้ข้อมูลต่างๆ						
2.4 การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยความเสมอภาค						

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				ไม่พึงพอใจ = 0 คะแนน	ข้อเสนอแนะ
	มากที่สุด = 4 คะแนน	มาก = 3 คะแนน	น้อย = 2 คะแนน	น้อยที่สุด = 1 คะแนน		
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 กล่องรับความคิดเห็น 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. 2564						

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ต้องการให้ปรับปรุง หรือสนับสนุน

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

โปรดส่งแบบสอบถามกลับไปยัง กลุ่มยุทธศาสตร์ แผนงาน และเครือข่าย สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครราชสีมา โทรศัพท์ 0 7534 1147 ต่อ 14 Email : plandpc11@gmail.com ภายในวันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ. 2565

**แบบรายงานผลการดำเนินงานตัวชี้วัดของหน่วยงาน
สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๑ จังหวัดนครราชสีมา**

ชื่อตัวชี้วัด ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ

ประเภทตัวชี้วัด

- ☐ ยุทธศาสตร์
☐ คำรับรอง
☒ SDA ๐๓๐๒
☐ PSA

งวดที่รายงาน

- ☐ ไตรมาสที่ ๑
☐ ไตรมาสที่ ๒
☐ ไตรมาสที่ ๓
☒ ไตรมาสที่ ๔

ผลการดำเนินงาน

๑. กลุ่มยุทธศาสตร์ แผนงาน และเครือข่าย ประสานงานให้ศูนย์ควบคุมโรคติดต่อ นำโดยแมลงที่ ๑๑.๑-๑๑.๕ กลุ่มปฏิบัติการควบคุมโรคและตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางด้านสาธารณสุข ศูนย์สาธิตบริการโรคผิวหนังและโรคเรื้อรัง กลุ่มพัฒนาวิชาการภาคีเครือข่าย ดำเนินการส่งเสริมประเเมินความพึงพอใจแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายในเดือนพฤษภาคม-มิถุนายน ๒๕๖๕

๒. กลุ่มยุทธศาสตร์ แผนงาน และเครือข่าย ดำเนินการสร้างตัวแปรเพื่อบันทึกข้อมูลในโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ตรวจสอบความครบถ้วน สมบูรณ์ของข้อมูล ในแบบสอบถาม บันทึกข้อมูลลงในโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

๓. วิเคราะห์และแปลผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มเป้าหมายต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคที่เป็นปัญหาที่สำคัญ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวม โดยใช้สูตรคำนวณร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวม ดังนี้
สูตรการคำนวณ : ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ

การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน

สูตรการคำนวณ : ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ

ร้อยละความพึงพอใจ = $\frac{\text{คะแนนความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ} \times 100}{\text{เฉลี่ยรวมทุกด้าน}}$

๔

แทนค่าในสูตร :

ร้อยละความพึงพอใจ = $\frac{๓.๕๗}{๔} \times 100$

๔

= ๘๙.๒๕

*** สรุปผล** ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อการบริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ ร้อยละ ๘๙.๒๕

๔. จัดทำรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของเครือข่ายฯ

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	น้ำหนัก ร้อยละ	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ ได้	คะแนนถ่วง น้ำหนัก
ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อการบริการเฝ้าระวังป้องกัน ควบคุมโรคที่เป็นปัญหาที่สำคัญ	๑๐	ผลการประเมิน ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย มีความพึงพอใจต่อการบริการเฝ้าระวังป้องกัน ควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ ร้อยละ ๘๙.๒๕	๐	

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการเพื่อให้ตัวชี้วัดบรรลุผลสำเร็จ

กลุ่มยุทธศาสตร์ แผนงาน และเครือข่าย ศึกษารายละเอียดตัวชี้วัด และประสานกลุ่มปฏิบัติการควบคุมโรคและตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางด้านสาธารณสุข และศูนย์สาธิตบริการโรคผิวหนังและโรคเรื้อน สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๑ จังหวัดนครราชสีมา ดำเนินการสอบถามความพึงพอใจประชาชนต่อการบริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาที่สำคัญ ของปีงบประมาณ ๒๕๖๕ กลุ่มยุทธศาสตร์ แผนงาน และเครือข่าย ดำเนินการรวบรวม บันทึกข้อมูล วิเคราะห์ แผลผล จัดทำสรุปรายงาน เสนอแก่ผู้เกี่ยวข้องและผู้บริหาร เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนงานโครงการต่อไป

ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน

- การวางแผนการปฏิบัติงานที่ดี
- การทำงานเป็นทีมและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน

- ไม่มี

ความต้องการสนับสนุนจากส่วนกลางและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- กรมควบคุมโรคควรพิจารณาข้อมูลผลการประเมินย้อนหลัง เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงคุณภาพเครื่องมือ แนวทางและเกณฑ์ในการประเมิน

ข้อเสนอแนะสำหรับการดำเนินงานในปีต่อไป

- ควรเพิ่มจำนวนกลุ่มเป้าหมาย กำหนดกลุ่มเป้าหมายให้ครอบคลุมทุกกิจกรรมการบริการที่สำนักงานป้องกันควบคุมโรคให้บริการในหน่วยงาน เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ครอบคลุมและสะท้อนข้อมูลการบริการ นำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานต่อไป
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดให้มีเทคโนโลยีที่เพียงพอและเหมาะสม มีช่องทางให้เลือกบริการ และ ช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ สายด่วน เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ฯลฯ

หลักฐานอ้างอิง

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนเป้าหมายต่อการบริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ

ไฟล์หลักฐานอ้างอิงที่แนบ จำนวน ๑ ไฟล์ ได้แก่

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนเป้าหมายต่อการบริการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ผู้รายงาน นางสาวสุภาวดี พิพิธกุล
ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
รายงาน ณ วันที่ ๕ กันยายน ๒๕๖๕