

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการของด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ

ในสังกัดสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ปี 2548

นายสันติ	รักทรัพย์	นักวิชาการสาธารณสุข 5
นายอรุณ	มะหนิ	นักวิชาการสาธารณสุข 7
นายปฐมพร	พริกชู	นักวิชาการสาธารณสุข 6
นายมนัส	ผดุงคุณาธรรม	นักวิชาการสาธารณสุข 6
นายปรีชา	วณิชชานนท์	เจ้าพนักงานควบคุมโรค 6

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรค กลุ่มตัวอย่าง คือประชาชนที่มาใช้บริการในหน่วยงานด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ในสังกัดสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ประกอบด้วย ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ท่าอากาศยานหาดใหญ่ ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ท่าเรือสงขลา ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ สะเดา ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ปาดังเบซาร์ ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ สุโงโกลก และด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ เบตง จำนวน 447 ราย เก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 – 30 เมษายน 2548 จากแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการเฝ้าระวัง ป้องกันและควบคุมโรค ที่กรมควบคุมโรคจัดทำขึ้น และผ่านการทดสอบความเที่ยงเรียบร้อยแล้ว แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรค ในด้านการบริการต้อนรับ การทำบัตรใหม่ ระยะเวลาตรวจ ความกระชับของขั้นตอนให้บริการ ความรู้ความสามารถและความชำนาญของเจ้าหน้าที่ ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ คุณภาพของอุปกรณ์และเวชภัณฑ์ ความเพียงพอของอุปกรณ์และเวชภัณฑ์ บรรยากาศและสิ่งแวดล้อม ความสะอาดของอาคารและสถานที่ และความสะดวกในการรับบริการ มีความพึงพอใจในระดับสูง ร้อยละ 10.9 พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 68.1 และมีความพึงพอใจในระดับต่ำ ร้อยละ 21.0 ค่าเฉลี่ย (Mean) เท่ากับ 42.4 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) เท่ากับ 6.68 โดยพบว่ามีความพึงพอใจด้านการบริการต้อนรับมากที่สุด ร้อยละ 34.7 และมีความพึงพอใจระดับปานกลางมากที่สุด คือ ด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 32.7 ด้านข้อมูลการได้รับบริการป้องกัน ควบคุมโรค/ภัยสุขภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเคยได้รับบริการความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและควบคุมโรค ร้อยละ 71.6 และเคยได้รับบริการด้านอุปกรณ์ ยา เวชภัณฑ์ เพื่อการป้องกันและควบคุมโรค ร้อยละ 63.5 ระดับการปรับปรุง พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า อาคารสถานที่ บรรยากาศและสิ่งแวดล้อม คุณภาพบุคลากร จำนวนบุคลากร ขั้นตอนการให้บริการ คุณภาพอุปกรณ์และเวชภัณฑ์ที่ให้บริการ และปริมาณอุปกรณ์และเวชภัณฑ์ที่ให้บริการ อยู่ในระดับที่ไม่ต้องปรับปรุง ร้อยละ 18.6 ปรับปรุงเล็กน้อย ร้อยละ 68.7 และต้องปรับปรุงอย่างมาก ร้อยละ 12.8 ค่าเฉลี่ย (Mean) เท่ากับ 11.0 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) เท่ากับ 3.06 โดยพบว่าปริมาณอุปกรณ์และเวชภัณฑ์ที่ให้บริการควรปรับปรุงมากที่สุด ร้อยละ 8.3 รองลงมาคือ จำนวนบุคลากร ร้อยละ 7.3

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากการที่กรมควบคุมโรคได้มีการเปลี่ยนแปลง กระบวนการบริหารแผนงานและงบประมาณแบบ มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงานตามยุทธศาสตร์ (Strategic performance based budgeting) ที่ให้ความสำคัญกับการ กำหนดพันธกิจ (Mission) ขององค์กร จุดมุ่งหมาย วัตถุประสงค์ กลยุทธ์ แผนงาน งาน/โครงการ อย่างเป็น ระบบ มีการติดตามและประเมินผลสม่ำเสมอ เพื่อวัดผลสำเร็จของงาน เป็นระบบที่เชื่อมโยงการบริหารจัดการ ทรัพยากร การเงิน และพัสดุ ที่สะท้อนให้เห็นถึงผลสำเร็จของงานหรือพันธกิจต่างๆ ขององค์กร หรือของรัฐ ภายใต้ระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี (Good governance) เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ ประชาชนและทำให้ประเทศชาติมั่นคง มั่นคง และพึ่งตนเองได้ และมีการนำระบบการบริหารงานแบบสมดุล (Balance Scorecard :BSC) มาใช้ ซึ่งแบ่งเป็น 4 มุมมอง คือ มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) มุมมอง ด้านลูกค้า (Customer Perspective) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) และมุมมอง ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective)

ในมิติด้านลูกค้า ความพึงพอใจของลูกค้าถือเป็นตัวชี้วัดสำคัญในการประเมินคุณภาพและประสิทธิภาพ ขององค์กรว่า การดำเนินการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากน้อยเพียงใด ในภาวะที่มีการ แข่งขันด้านบริการ และลูกค้าสามารถมีทางเลือกในการหาบริการที่ตอบสนองความต้องการของตนเองได้ดีที่สุด ทำให้องค์กรด้านบริการมีความตื่นตัวพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพบริการของตนมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด และใช้ การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวชี้วัดสำคัญในการประเมินคุณภาพของการให้บริการ เช่นเดียวกับองค์กรที่ให้บริการด้านสุขภาพ ซึ่งต้องเน้นคุณภาพของบริการและประสิทธิภาพ มาตรฐานของ บริการอย่างเคร่งครัด เพราะเกี่ยวข้องกับสุขภาพอนามัยและชีวิตของผู้รับบริการ

ด่านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ เป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา กรมควบคุมโรค ซึ่งเป็นหน่วยบริการประชาชนและผู้เดินทางระหว่างประเทศ จึงมีความจำเป็น ในการประเมินผลการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ตามหลักการบริหารงานแบบสมดุล บริการด้านคุณภาพการ ให้บริการ จึงเป็นมิติหนึ่งในการประเมิน เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพของการให้บริการต่อลูกค้า ดังนั้น ด่านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ในสังกัดสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา จึงได้ ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรค เพื่อนำผลการ ประเมินไปปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการ การเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรค

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในหน่วยงานด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ในสังกัดสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา จำนวน 6 แห่ง ได้แก่ ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ท่าอากาศยานหาดใหญ่ ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ท่าเรือสงขลา ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ สะเดา ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ปาดังเบซาร์ ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ สุไหงโก-ลก และด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ เบตง ระหว่างวันที่ 1-30 เมษายน 2548

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจต่อบริการ หมายถึง การแสดงความรู้สึกในทางบวกต่อบริการที่ได้รับ ในที่นี้วัดการแสดงความรู้สึกในด้านดีของผู้รับบริการต่อบริการด้านการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรค

ประชาชน หมายถึง ประชาชนผู้มาใช้บริการต่อบริการด้านการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรค ในหน่วยงานด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ในสังกัดสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา

การเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรค หมายถึง การตรวจรักษา การสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค การให้ความรู้ คำแนะนำ การให้สุขศึกษาเกี่ยวกับโรคติดต่อต่างๆ ในหน่วยงานด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ในสังกัดสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการ การเฝ้าระวัง ป้องกันและควบคุมโรค
2. นำข้อมูลมาปรับปรุงคุณภาพระบบบริการของด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ในสังกัดสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิด และรูปแบบการวิจัยดังนี้

1. แนวคิดพื้นฐานของการประเมินองค์กร
2. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดพื้นฐานของการประเมินผลองค์กร

สุขุม (2530) กล่าวว่า การประเมินผล หมายถึง กระบวนการที่กระทำอย่างมีระบบ เพื่อประเมินและวัดปัจจัยที่นำเข้าจริง กระบวนการผลิต และการดำเนินการที่ได้กำหนดไว้

พสุ (2545) กล่าวถึงการประเมินผลองค์กร ว่าเป็นแนวคิดที่มีมานานแล้ว และถือเป็นหนึ่งในหน้าที่ทางการจัดการของผู้บริหาร โดยหน้าที่ทางการจัดการทั้ง 4 ประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การสั่งการและชี้นำ (Leading) และ การประเมินผลและควบคุม (Controlling)

การประเมินผลเป็นกระบวนการที่เรียบง่ายและตรงไปตรงมา ซึ่งกระบวนการในการควบคุมและประเมินผลจะประกอบไปด้วยขั้นตอนต่างๆ ที่สำคัญ คือ

1. การกำหนดสิ่งที่จะวัดหรือประเมินว่าจะประเมินในจุดหรือสิ่งใด ซึ่งการกำหนดสิ่งที่จะประเมินนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการประเมิน
2. กำหนดตัวชี้วัด (Performance Indicators) หรือเครื่องมือที่จะใช้วัดในสิ่งที่ต้องการวัด เช่น ถ้าผู้บริหารต้องการที่จะวัดความสามารถในการหำกำไรขององค์กร ตัวชี้วัดหรือเครื่องมือที่จะใช้สามารถเป็นกำไรขององค์กร หรือผลตอบแทนของการลงทุน เป็นต้น
3. กำหนดเกณฑ์มาตรฐานหรือตัวเปรียบเทียบสำหรับตัวชี้วัดแต่ละตัว ซึ่งการกำหนดมาตรฐานนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์กรสามารถทราบได้ว่าการดำเนินงานขององค์กรนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์กรทราบได้ว่าการดำเนินงานขององค์กรเป็นไปตามมาตรฐานหรือเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ โดยทั่วไปการกำหนดตัวชี้วัดในขั้นที่ 2 หรือการกำหนดมาตรฐานในขั้นที่ 3 มักจะดำเนินการก่อนที่จะมีการประเมินผล โดยสามารถกำหนดได้ตั้งแต่ขั้นตอนการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ถ้าองค์กรมีกระบวนการและขั้นตอนการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ดี และวัตถุประสงค์ที่มีลักษณะที่เหมาะสมแล้ว มักจะมีการนำวัตถุประสงค์นั้นกลับมาใช้เป็นตัวชี้วัดและมาตรฐานอีกที ปัจจุบันการกำหนดตัวชี้วัด หรือมาตรฐานขององค์กร มักจะอาศัยวิธีการทำ Benchmarking หรือการเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น ทั้งในอุตสาหกรรมเดียวกันและนอกอุตสาหกรรม
4. การประเมินผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้น โดยใช้ตัวชี้วัดที่ได้กำหนดขึ้น เป็นแนวทางในการประเมินและเก็บข้อมูล ถ้าเป็นการประเมินผลในระดับบุคคล การเก็บข้อมูลสามารถทำได้โดยการสังเกตพฤติกรรมหรือการให้ผู้บังคับบัญชาประเมินในระดับองค์กรแล้ว ระบบข้อมูลขององค์กรถือว่าเป็นหัวใจที่สำคัญสำหรับการประเมินผลระดับองค์กร ทั้งนี้เนื่องจากการประเมินผลองค์กรข้อมูลต่าง ๆ ที่จะใช้ในการประเมินผลจะต้องมาจากแหล่งต่าง ๆ หลายแห่ง ทั้งจากงบการเงินต่าง ๆ ข้อมูลด้านการผลิต ข้อมูลด้านการตลาด หรือข้อมูล

ทางด้านบุคลากร ซึ่งในปัจจุบันองค์กรทั้งขนาดใหญ่และขนาดเล็กได้ใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลในการประเมินผล

5. เปรียบเทียบผลที่ได้รับจากการประเมินกับมาตรฐานหรือเกณฑ์ที่กำหนดไว้ว่าผลการดำเนินงานเป็นไปตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ ซึ่งถ้าผลที่ออกมามีความแตกต่างจากเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แต่ผู้บริหารไม่สามารถยอมรับความแตกต่างนั้นได้ ก็จะมีแนวทางในการดำเนินงาน 2 วิธี ได้แก่ การปรับปรุงผลการดำเนินงานให้ดีขึ้น และ แก้ไขมาตรฐานหรือเกณฑ์ ถ้ามาตรฐานนั้นสูงหรือต่ำเกินไป

ดังนั้น สรุปได้ว่า การประเมินผล จะบ่งบอกถึงประสิทธิผลของงานในองค์กรนั้นๆ ตลอดจนทราบ ปัญหา อุปสรรคการดำเนินงาน และข้อเสนอแนะปรับปรุงแก้ไขในงานบริการต่อไป

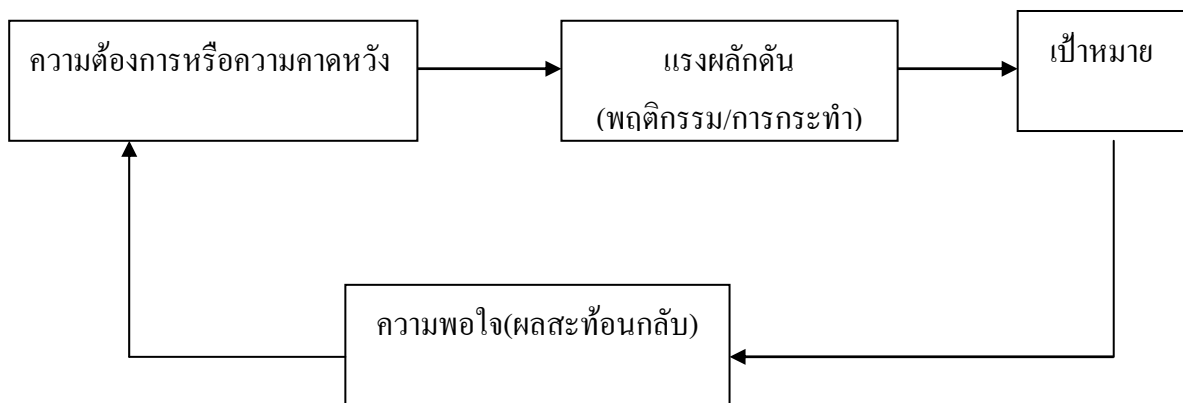
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Aday and Anderson. (1975) นักวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการรักษาพยาบาลในสหรัฐอเมริกา เมื่อปี ค.ศ. 1975 โดยทำการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของประชาชนต่อศูนย์บริการสุขภาพจำนวน 4,966 ราย พบว่าเรื่องที่ประชาชนไม่พอใจมากที่สุดคือความไม่สะดวกในการรับบริการและค่าใช้จ่ายในการรับบริการ ซึ่งอเดย์และแอนเดอร์เซน ได้ชี้ถึงปัจจัยพื้นฐาน 6 ประการ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการรักษาพยาบาล และความรู้สึของผู้ป่วยที่ได้รับจากบริการมาดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (Convenience) แบ่งออกเป็น
 - 1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ (office waiting time)
 - 1.2 การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ (availability or care when need)
 - 1.3 ความสะดวกที่ได้รับในสถานบริการ (base of getting to care)
2. ความพึงพอใจต่อการประสานบริการ (Coordination) แบ่งออกเป็น
 - 2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่เดียว คือผู้ป่วยสามารถขอรับบริการได้ทุกประเภทตามความต้องการของผู้ป่วย (getting all need at one place)
 - 2.2 แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วย ได้แก่ ด้านร่างกายและจิตใจ (concern of doctor for overall health)
 - 2.3 แพทย์มีการติดตามผลการรักษา (follow-up care)
3. ความพึงพอใจต่ออธยาศัยความใส่ใจของผู้ให้บริการ (courtesy) ได้แก่ การแสดงอธยาศัยท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการ และแสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้ป่วย
4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Medical information)
 - 4.1 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วย (information about what was wrong)
 - 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้การรักษาแก่ผู้ป่วย (information about treatment) เช่น การปฏิบัติตนของผู้ป่วยและการใช้ยา เป็นต้น
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ (quality of care) ได้แก่ คุณภาพของการดูแลทั้งหมดที่ผู้ป่วยได้รับในทัศนะของผู้ป่วยที่มีต่อบริการของโรงพยาบาล
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (out of pocket) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ผู้ป่วยจ่ายไปกับการรักษาความเจ็บป่วย

Ernest and Llgan. (1980) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic need) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และแรงจูงใจ(incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

Mullins. (1985) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลากๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกรู้สึกของบุคคล ที่ประสบกับความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดัน บางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่าง เพื่อที่จะตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่ และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้ว จะเกิดความพอใจ เป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก



Vroom. (1994) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

Thomas and Earl. (1995) ได้ให้แนวคิดความพึงพอใจไว้ว่า การวัดความความพึงพอใจ เป็นวิธีการหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อให้ทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศ ที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ เป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่าและควรให้ความสนใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการด้านสุขภาพ ผู้บริหารขององค์กรต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและได้ผลดีอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น การสำรวจความพึงพอใจของผู้ป่วย จึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการด้านบริการดูแลสุขภาพ

พิชาย (2537) ได้เสนอปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องและเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจต่อการรับบริการ ประกอบด้วย

1. ตัวแปรด้านระบบการให้บริการ
2. ตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการ
3. ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

โดยที่ความพึงพอใจเกิดจากตัวแปรทั้งสามที่ปฏิสัมพันธ์ในเชิงภาพรวมและก่อความรู้สึกระงอกออกมา รายละเอียดของตัวแปร 3 ด้าน มีดังนี้

1. ตัวแปรด้านระบบการให้บริการ หมายถึง องค์กรประกอบและ โครงข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่าง ๆ ตัวชี้วัดสาเหตุด้านนี้ได้แก่

1.1 ความสะดวกในเงื่อนไขการขอรับบริการ ซึ่งจะดูความยากง่าย และความมากน้อยของเงื่อนไข ที่จะทำให้เกิดสิทธิในการรับบริการ เช่น การทำบัตรประจำตัวผู้ป่วย จะต้องมียาอะไรบ้าง หรือการทำบัตรสงเคราะห์รักษาฟรี มีเงื่อนไขอะไรบ้าง เป็นต้น หากเงื่อนไขมีน้อยและทำง่าย โอกาสที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจก็มีสูง

1.2 ความทั่วถึงของบริการที่ให้ จะพิจารณาปริมาณของบริการที่ให้นั้นมีความครอบคลุมพื้นที่และ/หรือกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง เช่น การทำบัตรสุขภาพของโรงพยาบาล ทำให้ครบทุกหมู่บ้านหรือไม่ เป็นต้น

1.3 การมีคุณค่าใช้สอยของบริการที่ได้รับ จะพิจารณาผลลัพธ์ของบริการ (outcome of service) ที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้น ๆ ว่ามีคุณค่าใช้สอย หรือประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการมากน้อยเพียงใด เช่นการจ่ายยาในโรงพยาบาล คุณค่าผลลัพธ์คือยาสามารถบรรเทาให้ทุเลาหรือหายจากโรคที่ควรหายได้

1.4 ความคุ้มค่ายุติธรรม ในราคาของระบบบริการที่ให้ หมายถึงความรู้สึกเหมาะสมคุ้มค่าของจำนวนค่าใช้จ่ายที่เรียกเก็บ เช่น ค่าห้องของโรงพยาบาล ค่าถ่ายภาพรังสี เป็นต้น

1.5 ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการ ที่ให้เมื่อเปรียบเทียบกับอดีตว่าดีขึ้นในเชิงปริมาณ และคุณภาพมากน้อยขนาดไหน เช่น การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานเวชระเบียน สามารถเก็บรักษาทะเบียนผู้รับบริการได้มากขึ้น ถูกต้องมากขึ้นและมีความรวดเร็วในการให้บริการมากขึ้น

2. ตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการ ซึ่งก็คือ ขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการที่ดีต่อเนื่อง ตั้งแต่เริ่มต้นของทางเดินของงาน (initial work flow) จนถึงขั้นสุดท้ายของทางเดินของงาน (final flow) ตัวชี้วัดในเรื่องนี้ประกอบด้วย

2.1 ความสะดวกในการขอรับบริการ ได้แก่ความยากง่ายในการขอรับบริการ

2.2 ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ ได้แก่ ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินงานในขั้นตอนต่าง ๆ

2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของการบริการที่ให้ ได้แก่ ความคงเส้นคงวา ของบริการที่ให้ชนิดต่อเนื่องตลอดเวลา

2.4 ความปลอดภัยของบริการที่ให้ ได้แก่ อันตรายที่เกิดจากกระบวนการให้บริการ

3. ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงพยาบาล ตัวชี้วัดประกอบไปด้วย

3.1 ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึงความสนใจและตั้งใจในงานบริการ

3.2 ความเสมอภาคของบริการที่ให้ หมายถึง การให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ลำเอียงเลือกที่รักมักที่ชัง

3.3 การมีบุคลิกท่าทีและมารยาทในการบริการ หมายถึงการแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง และคำพูดต่อผู้รับบริการ

3.4 ความซื่อสัตย์สุจริต ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึงความไว้วางใจเชื่อใจได้ และตรงต่อหน้าที่ของการให้บริการ ไม่มีการเรียกร้องประโยชน์อันพึงมิได้จากผู้รับบริการ

โดยสรุป บริการที่มีคุณภาพต้องประกอบด้วย 2 ส่วน คือ กิจกรรมบริการ(หรือเทคนิคบริการ) และ พฤติกรรมบริการ (service behavior) ซึ่งรูปแบบของมนุษยสัมพันธ์ (กริยามารยาท ความกระตือรือร้น ความมีน้ำใจ การพูดจา สีหน้าท่าทาง) ที่ผู้ให้บริการแสดงต่อผู้รับบริการ ตลอดจนกระบวนการของบริการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กฤษณี (2542) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก สถาบันโรคผิวหนัง โดยการสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 302 คน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 70.6 พึงพอใจน้อยร้อยละ 17.5 และพึงพอใจมากร้อยละ 11.9 ในด้านของความสะดวก พึงพอใจน้อยถึงร้อยละ 15.9 ซึ่งเกี่ยวกับการจัดบริการในแต่ละจุด มีสถานที่คับแคบสำหรับจตุรตรวจ ที่นั่งก่อนรอเข้าตรวจไม่เพียงพอ และใช้ระยะเวลาตรวจนานเกินไป ในด้านการประสานบริการมีความพึงพอใจน้อย ร้อยละ 18.9 โดยเฉพาะการประสานงานระหว่างห้องตรวจกับห้องบัตร การคืนประวัติล่าช้าหรือบางครั้งเพิ่มประวัติหาย ด้านความพึงพอใจ ต่ออخصยและการให้เกียรติผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยร้อยละ 21.2 เนื่องจาก ผู้รับบริการได้รับในสิ่งที่น้อยกว่าที่ตนคาดหวังไว้ จึงเกิดความพึงพอใจน้อย ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับความคุณภาพบริการและค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง คือ ร้อยละ 74.2 , 79.1 และ 82.2 ตามลำดับ

อนงค์ (2542) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอำนาจเจริญ โดยหาความสัมพันธ์ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการและความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โดยสัมภาษณ์ผู้รับบริการจำนวน 270 คน พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 65.5 เมื่อจำแนกแต่ละด้านพบว่า ด้านความสะดวก การประสานงานบริการ อخصย ข้อมูลที่ได้รับคุณภาพบริการและค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการอยู่ในระดับเดียวกันคือ ปานกลาง ร้อยละ 60.4 , 57.8 , 84.1, 82.2, 83.0 และ 57.4 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องอخصยของแพทย์ มีความพึงพอใจต่ำสุดในเรื่องของค่าใช้จ่าย

เกศินี (2543) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลปากท่อ จังหวัดราชบุรี พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงในเรื่องของการให้เกียรติ การประสานบริการ ความสะดวก คุณภาพบริการ ข้อมูลที่ได้รับและค่าใช้จ่าย คิดเป็นร้อยละ 72.9, 70.2, 66.7, 65.9, 65.1, และ 50.2 ตามลำดับ ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับดี ร้อยละ 92.2 , 91.4 และ 90.6 ตามลำดับ และจากการวิจัยพบว่า ความสะดวกในการรับบริการ ความปลอดภัยของบริการ ความทั่วถึงเพียงพอของการให้บริการ ความเอาใจใส่ในบริการ ความซื่อสัตย์สุจริตและบุคลิกภาพ อخصย จะทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการมีเพิ่มมากขึ้นได้

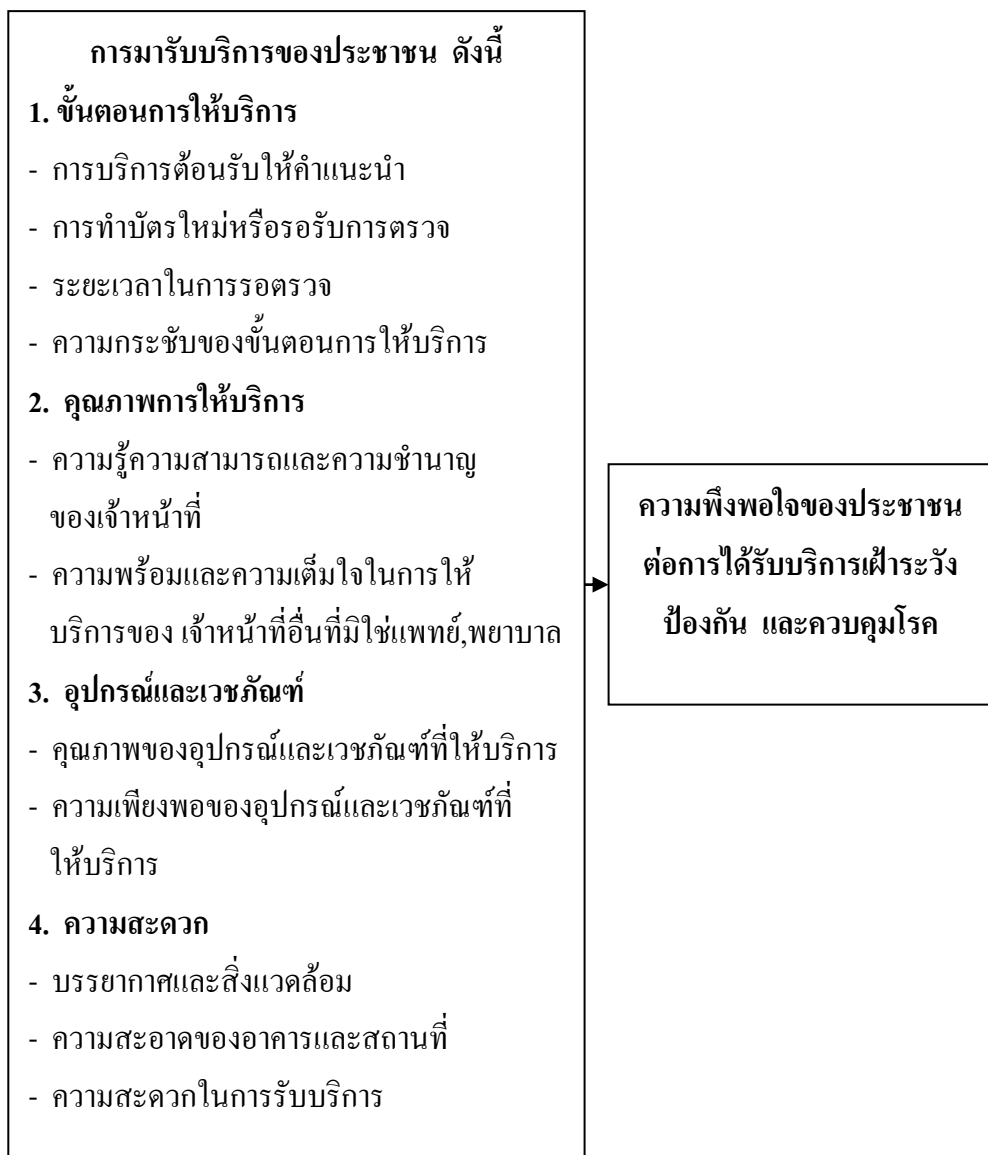
สุปราณี และรุจิรา (2546) ได้ทำการวิจัยประเมินคุณภาพการให้บริการงานควบคุมโรคเรือนระดับอำเภอและตำบล ใน 6 จังหวัด ในพื้นที่สาธารณสุขเขต 1 ปีงบประมาณ 2546 โดยใช้เกณฑ์ชี้วัดกิจกรรมหลักของงานควบคุมโรคเรือน 4 ด้าน ได้แก่ การค้นหาผู้ป่วยโรคเรื้อนรายใหม่ การรักษาด้วยยาเคมีบำบัดผสม การป้องกันความพิการ และการฟื้นฟูสภาพ พบว่า ส่วนใหญ่ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานตัวชี้วัด แต่ในการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อน พบว่า พึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านความไม่มั่นใจต่อการรักษา ความลับของเจ้าหน้าที่

โกวิทและคณะ (2547) ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพของระบบบริการโรคเรื้อน จากมุมมองของผู้รับบริการ พ.ศ. 2547 โดยเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจากผู้ป่วยโรคเรื้อน 49 ราย สมาชิกชุมชน 6 ราย และเจ้าหน้าที่สาธารณสุข 6 ราย จากสถานบริการสาธารณสุข 6 แห่ง โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง จัดการประชุมกลุ่ม

ย่อย และการลำดับความสำคัญของคุณภาพการบริการ โดยใช้บัตรภาพ โดยมีประเด็นการศึกษาในเรื่อง พฤติกรรมการแสวงหาการรักษา การให้สุขศึกษาแก่ชุมชน การเข้าถึงบริการ ความพึงพอใจต่อการรับบริการ พบว่า ผู้ป่วยให้ความสำคัญต่อคุณภาพด้านเจตคติของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเป็นลำดับหนึ่ง รองลงมาคือ การหา บริการ โรคเรื้อรังที่มีค่าใช้จ่ายต่ำ และการได้รับการดูแลด้านการป้องกันความพิการ โดยผู้ป่วยเห็นว่า เจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบงานโรคเรื้อรังมีความเป็นมิตรและมีเวลาให้ผู้ป่วยมากกว่าเจ้าหน้าที่ที่อยู่ฝ่ายอื่น และมีความพอใจใน การจัดบริการ โรคเรื้อรังในคลินิกเฉพาะโรค มากกว่าการจัดระบบบริการร่วมกับผู้ป่วยทั่วไป ด้านการให้ สุขศึกษาแก่ชุมชนของสถานบริการ พบว่า มีน้อยและไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้ป่วยมารับการรักษาล่าช้า รวมถึงยังมีความล่าช้าจากการขาดทักษะและความชำนาญในการวินิจฉัยโรคของเจ้าหน้าที่

จากแนวความคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นแนวคิดในการศึกษาดังนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในหน่วยงานด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ในสังกัดสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา

รูปแบบการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ประชาชนผู้มารับบริการในหน่วยงานด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ในสังกัดสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา จำนวน 6 แห่ง คือ ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ท่าอากาศยานหาดใหญ่ ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ท่าเรือสงขลา ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ สะเดา ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ปาดังเบซาร์ ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ สุไหงโก-ลก และด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ เบตง ระหว่างวันที่ 1-30 เมษายน 2548

กลุ่มตัวอย่าง

1. เก็บข้อมูลผู้มารับบริการทุกราย ในหน่วยงานด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ในสังกัดสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ทั้ง 6 แห่ง ระหว่างวันที่ 1-30 เมษายน 2548
2. ได้กลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูลทั้งหมด 447 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นโดยคณะกรรมการประเมินผลกรมควบคุมโรค ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วย 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย ที่พักอาศัย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2: ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วยข้อย่อย จำนวน 11 ข้อ โดยกำหนดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ประกอบด้วย มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3: การได้รับบริการ ป้องกัน ควบคุมโรค/ภัยสุขภาพ ประกอบด้วยข้อย่อย จำนวน 3 ข้อ ถามเกี่ยวกับ ข้อมูลการได้รับบริการ ด้านความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและควบคุมโรค ด้านอุปกรณ์/ยา/เวชภัณฑ์ เพื่อการป้องกันและควบคุมโรค และเหตุผลที่เลือกมาใช้บริการสถานที่แห่งนี้

ส่วนที่ 4: สิ่งที่ต้องปรับปรุง ประกอบด้วยข้อย่อย จำนวน 8 ข้อ โดยกำหนดระดับ การปรับปรุง 3 ระดับ ประกอบด้วย ไม่ต้องปรับปรุง ปรับปรุงน้อย ปรับปรุงอย่างมาก

ส่วนที่ 5: ข้อเสนอแนะ จำนวน 2 ข้อ ถามเกี่ยวกับ ข้อดีหรือสิ่งประทับใจที่ต้องการให้คง/รักษาไว้ และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง/พัฒนา

เกณฑ์การให้คะแนน

1. ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการได้รับบริการ ป้องกัน ควบคุมโรค/ภัยสุขภาพ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด มีเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

มากที่สุด	5	คะแนน
มาก	4	คะแนน
ปานกลาง	3	คะแนน
น้อย	2	คะแนน
น้อยที่สุด	1	คะแนน

เกณฑ์ในการจำแนกกลุ่ม

การจำแนกกลุ่ม โดยแบ่งระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการบริการป้องกัน ควบคุมโรค/ภัยสุขภาพ ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ใช้วิธีแบ่งโดยการอิงกลุ่มตามคะแนน ($\bar{x} \pm S.D$) และแปลความหมายได้ 3 ระดับ ดังนี้

$> \bar{x} + S.D$	หมายถึง	มีความพึงพอใจสูง
$\leq \bar{x} - S.D$ ถึง $\geq \bar{x} + S.D$	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
$< \bar{x} - S.D$	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่ำ

2. ข้อมูลสิ่งที่ควรปรับปรุง มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ไม่ต้องปรับปรุง ปรับปรุงน้อย ปรับปรุงอย่างมาก มีเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

ไม่ต้องปรับปรุง	3	คะแนน
ปรับปรุงน้อย	2	คะแนน
ปรับปรุงอย่างมาก	1	คะแนน

เกณฑ์ในการจำแนกกลุ่ม

$> \bar{x} + S.D$	หมายถึง	ไม่ต้องปรับปรุง
$\leq \bar{x} - S.D$ ถึง $\geq \bar{x} + S.D$	หมายถึง	ปรับปรุงน้อย
$< \bar{x} - S.D$	หมายถึง	ปรับปรุงอย่างมาก

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ส่งแบบสอบถามให้แต่ละด่านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ในสังกัดสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา จำนวน 6 แห่ง เพื่อเก็บข้อมูล

2. เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการให้ผู้มารับบริการตอบอย่างเป็นอิสระ และหย่อนลงในตู้รับแสดงความคิดเห็น

3. ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม

4. ได้แบบสอบถามที่ตอบถูกต้องครบถ้วน จำนวน 423 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป Statistical Package for the Social Science Version 11.5 (SPSS for Windows V.11.5)

1. ข้อมูลทั่วไป ด้วยค่าความถี่และร้อยละ
2. ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. ข้อมูลการได้รับบริการ ป้องกัน ควบคุมโรค/ภัยสุขภาพ ด้วยค่าความถี่และร้อยละ
4. ข้อมูลสิ่งที่ควรปรับปรุง ด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
5. ข้อมูลปลายเปิด เกี่ยวกับข้อดีหรือสิ่งประทับใจที่ต้องการให้คง/รักษาไว้ และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง/พัฒนา โดยการวิเคราะห์เนื้อหา

บทที่ 4

ผลการศึกษาวิจัย

ผลการศึกษาวิจัย ขอนำเสนอเป็น 5 ขั้นตอน เรียงลำดับดังนี้

ตอนที่ 1: ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2: ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ตอนที่ 3: การได้รับการป้องกัน ความคุ้มครองโรค/ภัยสุขภาพ

ตอนที่ 4: สิ่งที่ต้องปรับปรุง

ตอนที่ 5: ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป (n = 447)	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	214	47.9
- หญิง	231	51.7
- ไม่ระบุ	2	0.4
รวม	447	100
อายุ		
- ต่ำกว่า 15 ปี	7	1.6
- 16 – 25 ปี	79	17.7
- ต่ำกว่า 26 – 35 ปี	156	34.9
- 36 – 45 ปี	138	30.6
- ต่ำกว่า 46 – 55 ปี	53	11.9
- 56 ปีขึ้นไป	14	3.1
- ไม่ระบุ	0	0
รวม	447	100

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
- ไม่ได้เรียน	18	4.0
- มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	95	21.3
- มัธยมศึกษาปลาย / ปวช.	123	27.5
- ปวส. / อนุปริญญา	123	27.5
- ปริญญาตรี	71	15.9
- สูงกว่าปริญญาตรี	13	2.9
- ไม่ระบุ	4	0.9
รวม	447	100
อาชีพ		
- นักเรียน / นักศึกษา	35	7.8
- ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	50	11.2
- พนักงานบริษัท / เอกชน	124	27.7
- รับจ้าง	122	27.3
- ค้าขาย	46	10.3
- เกษตรกรรม / ประมง	24	5.4
- แม่บ้าน	36	8.1
- ว่างาน	0	0
- อื่นๆ	8	1.8
- ไม่ระบุ	2	0.4
รวม	447	100
รายได้ต่อเดือน		
- ต่ำกว่า 5,000 บาท	79	17.7
- 5,001 – 10,000 บาท	127	28.4
- 10,001 – 15,000 บาท	157	35.1
- 15,001 – 20,000 บาท	64	14.3
- มากกว่า 20,000 บาท	18	4.0
- ไม่ระบุ	2	0.4
รวม	447	100

จากตารางที่ 1 พบว่า

เพศ กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง ร้อยละ 51.9 เพศชาย ร้อยละ 47.9

อายุ กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 26-35 ปี ร้อยละ 34.9 รองลงมา คือ ระหว่างอายุ 36-45 ปี และ ระหว่างอายุ 16-25 ปี ร้อยละ 30.4 และ ร้อยละ 17.7 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.และระดับปวส./อนุปริญญา ร้อยละ 27.5 รองลงมา คือการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ต่ำกว่า ร้อยละ 17.7

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอาชีพพนักงานบริษัท/เอกชนมากที่สุด ร้อยละ 27.7 รองลงมา คือ อาชีพรับจ้าง และอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 27.3 และ ร้อยละ 11.2 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท ร้อยละ 35.1 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 5,001- 10,000 บาท ร้อยละ 28.4

ตอนที่ 2 : ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อบริการด้านการเฝ้าระวังโรค ป้องกัน และควบคุมโรค*

ระดับความพึงใจของประชาชนต่อ บริการด้านการเฝ้าระวังโรค ป้องกัน และควบคุมโรค	จำนวน	ร้อยละ	MEAN	S.D.
พึงพอใจสูง (49.09 – 55.00)	46	10.9	42.4	6.68
พึงพอใจปานกลาง (37.73 – 49.08)	228	68.1		
พึงพอใจต่ำ (11.00 – 37.72)	89	21.0		
รวม	423*	100		

หมายเหตุ * หมายถึง ประชาชนตอบแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ จำนวน 24 ฉบับ
(จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 447 ราย)

จากตารางที่ 2 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการด้านการเฝ้าระวัง ป้องกันและควบคุมโรค กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจในระดับสูง ร้อยละ 10.9 พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 68.1 พึงพอใจต่ำ ร้อยละ 21.0 ค่าเฉลี่ย (mean) เท่ากับ 42.4 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 6.68

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของ ระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อบริการด้านการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรค

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. การบริการต้อนรับ	154	34.7	209	47.1	70	15.7	7	1.6	4	0.9
2. การทำบัตรใหม่	123	28.1	169	38.7	133	30.4	9	2.1	3	0.7
3. ระยะเวลาในการรอตรวจ	109	25	163	37.4	141	32.3	19	4.4	4	0.9
4. ความกระซึบของขั้นตอนให้บริการ	112	25.4	163	37.0	138	31.3	23	5.2	5	1.1
5. ความรู้ความสามารถและความชำนาญของเจ้าหน้าที่	136	30.4	245	54.9	62	13.9	2	0.4	2	0.4
6. ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ (เจ้าหน้าที่อื่นๆ ที่ไม่ใช่แพทย์/พยาบาล)	64	14.3	253	56.6	116	26.0	8	1.8	6	1.3
7. คุณภาพของอุปกรณ์และเวชภัณฑ์	84	19.0	251	56.7	93	21.0	10	2.3	5	1.1
8. ความเพียงพอของอุปกรณ์และเวชภัณฑ์	69	15.7	222	50.5	125	28.4	19	4.3	5	1.1
9. บรรยากาศและสิ่งแวดล้อม	68	15.3	206	46.5	145	32.7	18	4.1	6	1.4
10. ความสะอาดของอาคารและสถานที่	64	14.4	236	53.0	119	26.7	16	3.6	10	2.3
11. ความสะดวกในการรับบริการ	61	13.7	228	51.4	115	25.9	30	6.8	10	2.2

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรค ในด้าน

การบริการต้อนรับ ในระดับมาก ร้อยละ 47.1 รองลงมา ระดับมากที่สุด ร้อยละ 34.7
 การทำบัตรใหม่ ในระดับมาก ร้อยละ 38.7 รองลงมา ระดับปานกลาง ร้อยละ 30.4
 ระยะเวลารอตรวจ ในระดับมาก ร้อยละ 37.4 รองลงมา ระดับปานกลาง ร้อยละ 32.3

ความกระชับของขั้นตอนให้บริการ ในระดับมาก ร้อยละ 37.0 รองลงมา ระดับปานกลาง ร้อยละ 31.3 ความรู้ความสามารถและความชำนาญของเจ้าหน้าที่ ในระดับมาก ร้อยละ 54.9 รองลงมา ระดับมากที่สุด ร้อยละ 30.4

ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ ในระดับมาก ร้อยละ 56.6 รองลงมา ระดับปานกลาง ร้อยละ 26.0

คุณภาพของอุปกรณ์ที่ให้บริการ ในระดับมาก ร้อยละ 56.7 รองลงมา ระดับปานกลาง ร้อยละ 21.0

ความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ ในระดับมาก ร้อยละ 50.5 รองลงมา ระดับปานกลาง ร้อยละ 28.4

บรรยากาศและสิ่งแวดล้อม ในระดับมาก ร้อยละ 46.5 รองลงมา ระดับปานกลาง ร้อยละ 32.7

ความสะอาดของอาคารและสถานที่ ในระดับมาก ร้อยละ 53.0 รองลงมา ระดับปานกลาง ร้อยละ 26.7

ความสะดวกในการรับบริการ ในระดับมาก ร้อยละ 51.4 รองลงมา ระดับปานกลาง ร้อยละ 25.9

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจ ด้านการบริการต้อนรับให้คำแนะนำ

หน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ ทำอากาศยานขนาดใหญ่	7	11.7	41	68.3	12	20.0	0	0	0	0
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ ทำเรือสงขลา	11	35.5	13	41.9	4	12.9	0	0	3	9.7
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ สะเดา	63	67.7	24	25.8	5	5.4	1	1.1	0	0
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ ปาดังเบซาร์	12	12.5	58	60.4	25	26.0	1	1.0	0	0
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ สุโขทัย	35	42.7	29	35.4	15	18.3	3	3.7	0	0
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ เบตง	26	31.7	44	53.7	9	11.0	2	2.4	1	1.2
รวม	154	34.7	209	47.1	70	15.8	7	1.6	4	0.9

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความพึงพอใจ ด้านบริการต้อนรับให้คำแนะนำ ของ ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ทำอากาศยานขนาดใหญ่ ระดับมาก ร้อยละ 68.3 รองลงมา ระดับปานกลาง ร้อยละ 20.0

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ท่าเรือสงขลา ระดับมาก ร้อยละ 41.9 รองลงมา ระดับมากที่สุด ร้อยละ 35.5

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ สะเดา ระดับมากที่สุด ร้อยละ 67.7 รองลงมา ระดับมาก ร้อยละ 25.8

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ปาดังเบซาร์ ระดับมาก ร้อยละ 60.4 รองลงมา ระดับปานกลาง ร้อยละ 26.0

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ สุไหงโก-ลก ระดับมากที่สุด ร้อยละ 42.7 รองลงมา ระดับมาก ร้อยละ 35.4

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ เบตง ระดับมาก ร้อยละ 53.7 รองลงมา ระดับมากที่สุด ร้อยละ 31.7

ทุกด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ในสังกัดสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ระดับมาก ร้อยละ 47.1 รองลงมา ระดับมากที่สุด ร้อยละ 34.7

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละ ระดับความพึงพอใจ ด้านการทำบัตรใหม่ หรือรอรับการตรวจ

หน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด่านควบคุมโรคติดต่อฯ ทำอากาศยานขนาดใหญ่	2	3.3	36	60.0	20	33.3	2	3.3	0	0
ด่านควบคุมโรคติดต่อฯ ทำเรือสงขลา	14	46.7	5	16.7	9	30.0	0	0	2	6.7
ด่านควบคุมโรคติดต่อฯ สะเดา	56	60.2	15	16.1	20	21.5	2	2.2	0	0
ด่านควบคุมโรคติดต่อฯ ปาดังเบซาร์	8	8.5	40	42.6	45	47.9	1	1.1	0	0
ด่านควบคุมโรคติดต่อฯ สุโขทัย	22	26.8	33	40.2	22	26.8	4	4.9	1	1.2
ด่านควบคุมโรคติดต่อฯ เบตง	21	26.9	40	51.3	17	21.8	0	0	0	0
รวม	123	28.1	169	38.7	133	30.4	9	2.1	3	0.7

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความพึงพอใจ ด้านการทำบัตรใหม่ หรือรอรับการตรวจ ของด่านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ทำอากาศยานขนาดใหญ่ ระดับมาก ร้อยละ 68.3 รองลงมา ระดับปานกลาง ร้อยละ 20.0

ด่านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ทำเรือสงขลา ระดับมาก ร้อยละ 41.9 รองลงมา ระดับมากที่สุด ร้อยละ 35.5

ด่านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ สะเดา ระดับมากที่สุด ร้อยละ 60.2 รองลงมา ระดับมาก ร้อยละ 16.1

ด่านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ปาดังเบซาร์ ระดับปานกลาง ร้อยละ 47.9 รองลงมา ระดับมาก ร้อยละ 42.6

ด่านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ สุโขทัย ระดับมาก ร้อยละ 40.2 รองลงมา ระดับมากที่สุด ร้อยละ 26.8

ด่านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ เบตง ระดับมาก ร้อยละ 51.3 รองลงมา ระดับมากที่สุด ร้อยละ 26.9

ทุกด่านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ในสังกัดสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ระดับมาก ร้อยละ 38.7 รองลงมา ระดับปานกลาง ร้อยละ 30.4

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละ ระดับความพึงพอใจ ด้านระยะเวลาในการรอตรวจเหมาะสม

หน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด่านควบคุมโรคติดต่อฯ ทำอากาศยานขนาดใหญ่	3	5.1	33	55.9	18	30.5	4	6.8	1	1.7
ด่านควบคุมโรคติดต่อฯ ท่าเรือสงขลา	13	43.3	5	16.7	10	33.3	0	0	2	6.7
ด่านควบคุมโรคติดต่อฯ สะเดา	50	54.3	21	22.8	21	22.8	0	0	0	0
ด่านควบคุมโรคติดต่อฯ ปาดังเบซาร์	16	16.5	35	36.1	46	47.4	0	0	0	0
ด่านควบคุมโรคติดต่อฯ สุโงโกลก	10	12.2	34	41.5	22	26.8	15	18.3	1	1.2
ด่านควบคุมโรคติดต่อฯ เบตง	17	22.4	35	46.1	24	31.6	0	0	0	0
รวม	109	25.0	163	37.4	141	32.3	19	4.4	4	0.9

จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความพึงพอใจ ด้านระยะเวลาในการรอตรวจเหมาะสม ของด่านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ทำอากาศยานขนาดใหญ่ ระดับมาก ร้อยละ 55.9 รองลงมา ระดับปานกลาง ร้อยละ 30.5

ด่านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ท่าเรือสงขลา ระดับมากที่สุด ร้อยละ 43.3 รองลงมา ระดับปานกลาง ร้อยละ 33.3

ด่านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ สะเดา ระดับมากที่สุด ร้อยละ 54.3 รองลงมา ระดับมาก ร้อยละ 22.8

ด่านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ปาดังเบซาร์ ระดับปานกลาง ร้อยละ 47.4 รองลงมา ระดับมาก ร้อยละ 36.1

ด่านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ สุโงโกลก ระดับมาก ร้อยละ 41.5 รองลงมา ระดับปานกลาง ร้อยละ 26.8

ด่านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ เบตง ระดับมาก ร้อยละ 46.1 รองลงมา ระดับปานกลาง ร้อยละ 31.6

ทุกด่านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ในสังกัดสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ระดับมาก ร้อยละ 37.4 รองลงมา ระดับปานกลาง ร้อยละ 32.3

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละ ระดับความพึงพอใจ ด้านความกระชับของขั้นตอนให้บริการ

หน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ ทำอากาศยานขนาดใหญ่	5	8.3	34	56.7	19	31.7	1	1.7	1	1.7
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ ทำเรือสงขลา	14	46.7	5	16.7	9	30.0	0	0	2	6.7
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ สะเดา	47	50.5	28	30.1	17	18.3	1	1.1	0	0
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ ปาดังเบซาร์	18	18.6	31	32.0	42	43.3	6	6.2	0	0
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ สุโขทัย	8	9.8	30	36.6	27	32.9	15	18.3	2	2.4
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ เบตง	20	25.3	35	44.3	24	30.4	0	0	0	0
รวม	112	25.4	163	37.0	138	31.3	23	5.2	5	1.1

จากตารางที่ 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความพึงพอใจ ด้านความกระชับของขั้นตอนให้บริการ ของ ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ทำอากาศยานขนาดใหญ่ ระดับมาก ร้อยละ 56.7 รองลงมา ระดับปานกลาง ร้อยละ 31.7

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ทำเรือสงขลา ระดับมากที่สุด ร้อยละ 46.7 รองลงมา ระดับปานกลาง ร้อยละ 30.0

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ สะเดา ระดับมากที่สุด ร้อยละ 50.5 รองลงมา ระดับมาก ร้อยละ 30.1

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ปาดังเบซาร์ ระดับปานกลาง ร้อยละ 43.3 รองลงมา ระดับมาก ร้อยละ 32.0

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ สุโขทัย ระดับมาก ร้อยละ 36.6 รองลงมา ระดับปานกลาง ร้อยละ 32.9

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ เบตง ระดับมาก ร้อยละ 44.3 รองลงมา ระดับปานกลาง ร้อยละ 30.4

ทุกด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ในสังกัดสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ระดับมาก ร้อยละ 37.0 รองลงมา ระดับปานกลาง ร้อยละ 31.3

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละ ระดับความพึงพอใจ ด้านความรู้ความสามารถและความชำนาญของเจ้าหน้าที่

หน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ ทำอากาศยานขนาดใหญ่	5	8.3	45	75	10	16.7	0	0	0	0
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ ทำเรือสงขลา	16	51.6	10	32.3	3	9.7	0	0	2	6.5
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ สะเดา	49	52.7	41	44.1	3	3.2	0	0	0	0
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ ปาดังเบซาร์	12	12.4	57	58.8	28	28.9	0	0	0	0
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ สุโขทัย	24	29.3	46	56.1	10	12.2	2	2.4	0	0
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ เบตง	30	35.7	46	54.8	8	9.5	0	0	0	0
รวม	136	30.4	245	54.8	62	13.9	2	0.4	2	0.4

จากตารางที่ 8 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความพึงพอใจ ด้านความรู้ความสามารถและความชำนาญของเจ้าหน้าที่ ของ

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ทำอากาศยานขนาดใหญ่ ระดับมาก ร้อยละ 75.0 รองลงมา ระดับปานกลาง ร้อยละ 16.7

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ทำเรือสงขลา ระดับมากที่สุด ร้อยละ 51.6 รองลงมา ระดับมาก ร้อยละ 32.3

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ สะเดา ระดับมากที่สุด ร้อยละ 52.7 รองลงมา ระดับมาก ร้อยละ 44.1

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ปาดังเบซาร์ ระดับมาก ร้อยละ 58.8 รองลงมา ระดับปานกลาง ร้อยละ 28.9

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ สุโขทัย ระดับมาก ร้อยละ 56.1 รองลงมา ระดับมากที่สุด ร้อยละ 29.3

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ เบตง ระดับมาก ร้อยละ 54.8 รองลงมา ระดับมากที่สุด ร้อยละ 35.7

ทุกด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ในสังกัดสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ระดับมาก ร้อยละ 54.8 รองลงมา ระดับมากที่สุด ร้อยละ 30.4

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละ ระดับความพึงพอใจ ด้านความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่อื่นที่มีไข้แพทย์/พยาบาล

หน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ ท่าอากาศยานหาดใหญ่	6	10	43	71.7	8	13.3	3	5.0	0	0
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ ท่าเรือสงขลา	10	32.3	13	41.9	6	19.4	0	0	2	6.5
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ สะเดา	21	22.6	63	67.7	9	9.7	0	0	0	0
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ ปาดังเบซาร์	11	11.3	49	50.5	36	37.1	1	1.0	0	0
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ สุโขทัย-ลก	3	3.7	32	39.0	39	47.6	4	4.9	4	4.9
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ เบตง	13	15.5	53	63.1	18	21.4	0	0	0	0
รวม	64	14.3	253	56.6	116	26.0	8	1.8	6	1.3

จากตารางที่ 9 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความพึงพอใจ ด้านความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่อื่น ที่มีไข้แพทย์/พยาบาล ของ

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ท่าอากาศยานหาดใหญ่ ระดับมาก ร้อยละ 71.7 รองลงมา
ระดับปานกลาง ร้อยละ 13.3

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ท่าเรือสงขลา ระดับมาก ร้อยละ 41.9 รองลงมา ระดับมากที่สุด
ร้อยละ 32.3

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ สะเดา ระดับมาก ร้อยละ 67.7 รองลงมา ระดับมากที่สุด
ร้อยละ 22.6

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ปาดังเบซาร์ ระดับมาก ร้อยละ 50.5 รองลงมา ระดับปานกลาง
ร้อยละ 37.1

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ สุโขทัย-ลก ระดับปานกลาง ร้อยละ 47.6 รองลงมา ระดับมาก
ร้อยละ 39.0

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ เบตง ระดับมาก ร้อยละ 63.1 รองลงมา ระดับปานกลาง
ร้อยละ 21.4

ทุกด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ในสังกัดสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12
จังหวัดสงขลา ระดับมาก ร้อยละ 56.6 รองลงมา ระดับปานกลาง ร้อยละ 26.0

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละ ระดับความพึงพอใจ ด้านคุณภาพของอุปกรณ์และเวชภัณฑ์

หน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ ทำอากาศยานขนาดใหญ่	11	18.3	28	46.7	18	30.0	2	3.3	1	1.7
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ ทำเรือสงขลา	3	10.0	22	73.3	3	10.0	0	0	2	6.7
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ สะเดา	25	26.9	65	69.9	3	3.2	0	0	0	0
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ ปาดังเบซาร์	4	4.1	56	57.7	36	37.1	1	1.0	0	0
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ สุโขทัย	24	29.3	26	31.7	23	28.0	7	8.5	2	2.4
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ เบตง	17	21.0	54	66.7	10	12.3	0	0	0	0
รวม	84	19.0	251	56.7	93	21.0	10	2.3	5	1.1

จากตารางที่ 10 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพของอุปกรณ์และเวชภัณฑ์ ของด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ทำอากาศยานขนาดใหญ่ ระดับมาก ร้อยละ 46.7 รองลงมา ระดับปานกลาง ร้อยละ 30.0

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ทำเรือสงขลา ระดับมาก ร้อยละ 73.3 รองลงมา ระดับมากที่สุด ร้อยละ 10.0

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ สะเดา ระดับมาก ร้อยละ 69.9 รองลงมา ระดับมากที่สุด ร้อยละ 26.9

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ปาดังเบซาร์ ระดับมาก ร้อยละ 57.7 รองลงมา ระดับปานกลาง ร้อยละ 37.1

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ สุโขทัย ระดับมาก ร้อยละ 31.7 รองลงมา ระดับมากที่สุด ร้อยละ 29.3

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ เบตง ระดับมาก ร้อยละ 66.7 รองลงมา ระดับมากที่สุด ร้อยละ 21.0

ทุกด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ในสังกัดสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ระดับมาก ร้อยละ 56.7 รองลงมา ระดับปานกลาง ร้อยละ 21.0

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละ ระดับความพึงพอใจ ด้านความเพียงพอของอุปกรณ์และเวชภัณฑ์

หน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ ทำอากาศยานขนาดใหญ่	10	16.9	27	45.8	19	32.2	2	3.4	1	1.7
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ ทำเรือสงขลา	2	6.7	23	76.7	3	10.0	0	0	2	6.7
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ สะเดา	22	23.7	60	64.5	11	11.8	0	0	0	0
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ ปาดังเบซาร์	4	4.2	34	35.4	50	52.1	8	8.3	0	0
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ สุโขทัย	17	20.7	27	32.9	27	32.9	9	11.0	2	2.4
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ เบตง	14	17.5	51	63.8	15	18.8	0	0	0	0
รวม	69	15.7	222	50.5	125	28.4	19	4.3	5	1.1

จากตารางที่ 11 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความพึงพอใจ ด้านความเพียงพอของอุปกรณ์และเวชภัณฑ์ ของ ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ทำอากาศยานขนาดใหญ่ ระดับมาก ร้อยละ 45.8 รองลงมา ระดับปานกลาง ร้อยละ 32.2

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ทำเรือสงขลา ระดับมาก ร้อยละ 76.7 รองลงมา ระดับปานกลาง ร้อยละ 10.0

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ สะเดา ระดับมากที่สุด ร้อยละ 64.5 รองลงมา ระดับมาก ร้อยละ 23.7

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ปาดังเบซาร์ ระดับปานกลาง ร้อยละ 52.1 รองลงมา ระดับมาก ร้อยละ 35.4

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ สุโขทัย ระดับมาก ร้อยละ 32.9 รองลงมา ระดับมากที่สุด ร้อยละ 20.7

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ เบตง ระดับมาก ร้อยละ 63.8 รองลงมา ระดับปานกลาง ร้อยละ 18.8

ทุกด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ในสังกัดสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ระดับมาก ร้อยละ 50.5 รองลงมา ระดับปานกลาง ร้อยละ 28.4

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละ ระดับความพึงพอใจ ด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อม

หน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ ทำอากาศยานขนาดใหญ่	19	31.7	26	43.3	15	25.0	0	0	0	0
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ ทำเรือสงขลา	7	22.6	17	54.8	5	16.1	0	0	2	6.5
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ สะเดา	7	7.5	65	69.9	21	22.6	0	0	0	0
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ ปาดังเบซาร์	3	3.2	28	30.1	62	66.7	0	0	0	0
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ สุโขทัย	16	19.5	23	28.0	21	25.6	18	22.0	4	4.9
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ เบตง	16	19.0	47	56.0	21	25.0	0	0	0	0
รวม	68	15.3	206	46.5	145	32.7	18	4.1	6	1.4

จากตารางที่ 12 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความพึงพอใจ ด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อม ของ ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ทำอากาศยานขนาดใหญ่ ระดับมาก ร้อยละ 43.3 รองลงมา ระดับมากที่สุด ร้อยละ 31.7

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ทำเรือสงขลา ระดับมาก ร้อยละ 54.8 รองลงมา ระดับมากที่สุด ร้อยละ 22.6

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ สะเดา ระดับมาก ร้อยละ 69.9 รองลงมา ระดับปานกลาง ร้อยละ 22.6

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ปาดังเบซาร์ ระดับปานกลาง ร้อยละ 66.7 รองลงมา ระดับมาก ร้อยละ 30.1

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ สุโขทัย ระดับมาก ร้อยละ 28.0 รองลงมา ระดับปานกลาง ร้อยละ 25.6

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ เบตง ระดับมาก ร้อยละ 56.0 รองลงมา ระดับปานกลาง ร้อยละ 25.0

ทุกด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ในสังกัดสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ระดับมาก ร้อยละ 46.5 รองลงมา ระดับปานกลาง ร้อยละ 32.7

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละ ระดับความพึงพอใจ ด้านความสะอาดของอาคาร สถานที่

หน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ ทำอากาศยานขนาดใหญ่	17	28.3	30	50.0	12	20.0	1	1.7	0	0
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ ทำเรือสงขลา	7	22.6	17	54.8	4	12.9	0	0	0	0
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ สะเดา	9	9.7	77	82.8	7	7.5	0	0	0	0
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ ปาดังเบซาร์	7	7.3	38	39.6	51	53.1	0	0	0	0
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ สุโขทัย	12	14.6	25	30.5	24	29.3	15	18.3	6	7.3
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ เบตง	12	14.5	49	59.0	21	25.3	0	0	1	1.2
รวม	64	14.4	236	53.0	119	26.7	16	3.6	10	2.2

จากตารางที่ 13 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความพึงพอใจ ด้านความสะอาดของสถานที่ ของ
 ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ทำอากาศยานขนาดใหญ่ ระดับมาก ร้อยละ 50.0 รองลงมา
 ระดับมากที่สุด ร้อยละ 28.3
 ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ทำเรือสงขลา ระดับมาก ร้อยละ 54.8 รองลงมา ระดับมากที่สุด
 ร้อยละ 22.6
 ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ สะเดา ระดับมาก ร้อยละ 82.8 รองลงมา ระดับมากที่สุด
 ร้อยละ 9.7
 ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ปาดังเบซาร์ ระดับปานกลาง ร้อยละ 53.1 รองลงมา ระดับมาก
 ร้อยละ 39.6
 ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ สุโขทัย ระดับมาก ร้อยละ 30.5 รองลงมา ระดับปานกลาง
 ร้อยละ 29.3
 ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ เบตง ระดับมาก ร้อยละ 59.0 รองลงมา ระดับปานกลาง
 ร้อยละ 25.3

ทุกด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ในสังกัดสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12
 จังหวัดสงขลา ระดับมาก ร้อยละ 53.0 รองลงมา ระดับปานกลาง ร้อยละ 26.7

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละ ระดับความพึงพอใจ ด้านความสะดวกในการรับบริการ

หน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ ทำอากาศยานขนาดใหญ่	17	28.3	30	50.0	11	18.3	2	3.3	0	0
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ ทำเรือสงขลา	6	19.4	20	64.5	2	6.5	0	0	3	9.7
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ สะเดา	9	9.7	74	79.6	9	9.7	0	0	1	1.1
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ ปาดังเบซาร์	12	12.6	29	30.5	46	48.4	8	8.4	0	0
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ สุโขทัย	3	3.7	20	24.4	34	41.5	20	24.4	5	6.1
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ เบตง	14	16.9	55	66.3	13	15.7	0	0	1	1.2
รวม	61	13.7	228	51.4	115	25.9	30	6.8	10	2.3

จากตารางที่ 14 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความพึงพอใจ ด้านความสะดวกในการรับบริการ ของ ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ทำอากาศยานขนาดใหญ่ ระดับมาก ร้อยละ 50.0 รองลงมา ระดับมากที่สุด ร้อยละ 28.3

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ทำเรือสงขลา ระดับมาก ร้อยละ 64.5 รองลงมา ระดับมากที่สุด ร้อยละ 19.4

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ สะเดา ระดับมาก ร้อยละ 79.6 รองลงมา ระดับมากที่สุด ร้อยละ 9.7

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ปาดังเบซาร์ ระดับปานกลาง ร้อยละ 48.4 รองลงมา ระดับมาก ร้อยละ 30.5

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ สุโขทัย ระดับปานกลาง ร้อยละ 41.5 รองลงมา ระดับมาก ร้อยละ 24.4

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ เบตง ระดับมาก ร้อยละ 66.3 รองลงมา ระดับมากที่สุด ร้อยละ 16.9

ทุกด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ในสังกัดสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ระดับมาก ร้อยละ 51.4 รองลงมา ระดับปานกลาง ร้อยละ 25.9

ตอนที่ 3 : การได้รับบริการป้องกัน ควบคุมโรค/ภัยสุขภาพ

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละ ของ ข้อมูลการได้รับบริการ ป้องกันควบคุมโรค / ภัยสุขภาพ

ข้อมูลการรับบริการ	เคย		ไม่เคย		ไม่ระบุ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
- บริการด้านความรู้เกี่ยวกับการป้องกันควบคุมโรค	320	71.6	112	25.1	15	3.4	447	100
- บริการด้านอุปกรณ์ / ยา /เวชภัณฑ์	284	63.5	152	34.0	11	2.5	447	100

จากตารางที่ 15 พบว่า ข้อมูลการได้รับบริการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ กลุ่มตัวอย่าง เคยได้รับบริการความรู้เกี่ยวกับการป้องกันควบคุมโรค ร้อยละ 71.6 และ เคยได้รับบริการด้านอุปกรณ์ /ยา/ เวชภัณฑ์ เพื่อการป้องกันและควบคุมโรค ร้อยละ 63.5

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละ ของเหตุผลที่เลือกมาใช้บริการด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ

เหตุผลที่เลือกมาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
บริการดี	173	38.70
สะดวก/ใกล้บ้าน	195	43.63
ไม่มีที่อื่น	29	6.49
อื่นๆ	33	7.38
ไม่ตอบ	17	3.80
รวม	447	100

จากตารางที่ 16 พบว่า เหตุผลที่เลือกมาใช้บริการด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศมากที่สุดได้แก่ สะดวก/ใกล้บ้าน ร้อยละ 43.63 รองลงมาบริการดี ร้อยละ 38.70

ตอนที่ 4 : สิ่งที่ต้องปรับปรุง

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของระดับการปรับปรุงต่อบริการด้านการเฝ้าระวังโรค ป้องกัน และควบคุมโรค

ระดับการปรับปรุงต่อบริการด้าน การเฝ้าระวังโรค ป้องกัน และควบคุมโรค	จำนวน	ร้อยละ	MEAN	S.D.
ไม่ต้องปรับปรุง	80	18.6	11.0	3.06
ปรับปรุงน้อย	296	68.7		
ปรับปรุงอย่างมาก	55	12.7		
รวม	431*	100		

หมายเหตุ : * หมายถึง ประชาชนตอบแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ จำนวน 16 ฉบับ

(จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 447 ราย)

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับการปรับปรุงต่อบริการด้านการเฝ้าระวัง ป้องกันและควบคุมโรค

กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นว่า ในระดับที่ไม่ต้องปรับปรุง ร้อยละ 18.6 ปรับปรุงน้อย ร้อยละ 68.7

ปรับปรุงอย่างมาก ร้อยละ 12.7 ค่าเฉลี่ย (mean) เท่ากับ 11.0 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 3.06

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของระดับการปรับปรุงการให้บริการด้านการเฝ้าระวัง ป้องกันและควบคุมโรค

ประเด็นการประเมิน	การปรับปรุง							
	ไม่ต้องปรับปรุง		ปรับปรุงน้อย		ปรับปรุงอย่างมาก		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.อาคารสถานที่	222	50.2	190	43.0	30	6.8	442	100
2.บรรยากาศ และสิ่งแวดล้อม	211	48.1	200	45.5	28	6.4	439	100
3.คุณภาพบุคลากร	262	59.3	158	35.7	22	5.0	442	100
4.จำนวนบุคลากร	167	38.0	240	54.7	32	7.3	439	100
5.ขั้นตอนการให้บริการ	211	48.0	210	47.7	19	4.3	440	100
6.คุณภาพอุปกรณ์และ เวชภัณฑ์ที่ให้บริการ	241	54.9	171	39.0	27	6.1	439	100
7.ปริมาณอุปกรณ์และ เวชภัณฑ์ที่ให้บริการ	212	49.0	185	42.7	36	8.3	433	100

จากตารางที่ 18 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ประเมินระดับการปรับปรุงด้านการเฝ้าระวัง ป้องกันและควบคุมโรค ในด้านอาคาร สถานที่ ระดับไม่ต้องปรับปรุง ร้อยละ 50.2 รองลงมา ปรับปรุงเล็กน้อย ร้อยละ 43.0 บรรยากาศและสิ่งแวดล้อม ระดับไม่ต้องปรับปรุง ร้อยละ 48.1 รองลงมา ปรับปรุงเล็กน้อย ร้อยละ 45.5 คุณภาพบุคลากร ระดับไม่ต้องปรับปรุง ร้อยละ 59.3 รองลงมา ปรับปรุงเล็กน้อย ร้อยละ 35.7 จำนวนบุคลากร ระดับปรับปรุงน้อย ร้อยละ 54.7 รองลงมา ไม่ต้องปรับปรุง ร้อยละ 38.0 ขั้นตอนการให้บริการ ระดับไม่ต้องปรับปรุง ร้อยละ 48.0 รองลงมา ปรับปรุงเล็กน้อย ร้อยละ 47.7 คุณภาพอุปกรณ์และเวชภัณฑ์ที่ให้บริการ ระดับไม่ต้องปรับปรุง ร้อยละ 54.9 รองลงมา ปรับปรุงเล็กน้อย ร้อยละ 39.0 ปริมาณอุปกรณ์และเวชภัณฑ์ที่ให้บริการ ระดับไม่ต้องปรับปรุง ร้อยละ 49.0 รองลงมา ปรับปรุงเล็กน้อย ร้อยละ 42.7

ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละ ของระดับการปรับปรุง ด้านอาคารสถานที่

หน่วยงาน	การปรับปรุง							
	ไม่ต้องปรับปรุง		ปรับปรุงน้อย		ปรับปรุงอย่างมาก		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ ทำอากาศยานขนาดใหญ่	45	75.0	15	25.0	0	0	60	100
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ ทำเรือสงขลา	17	56.7	13	43.3	0	0	30	100
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ สะเดา	48	51.6	45	48.4	0	0	93	100
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ ปาดังเบซาร์	42	43.8	54	56.3	0	0	96	100
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ สุโขทัย-ลก	39	47.6	15	18.3	28	34.1	82	100
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ เบตง	31	38.3	48	59.3	2	2.5	81	100
รวม	222	50.2	190	43.0	30	6.8	442	100

จากตารางที่ 19 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ประเมิน ระดับ การปรับปรุง ด้านอาคารสถานที่ ของ ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ทำอากาศยานขนาดใหญ่ ไม่ต้องปรับปรุง ร้อยละ 75.0 รองลงมา ปรับปรุงน้อย ร้อยละ 25.0 ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ทำเรือสงขลา ไม่ต้องปรับปรุง ร้อยละ 56.7 รองลงมา ปรับปรุงน้อย ร้อยละ 43.3 ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ สะเดา ไม่ต้องปรับปรุง ร้อยละ 51.6 รองลงมา ปรับปรุงน้อย ร้อยละ 48.4 ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ปาดังเบซาร์ ปรับปรุงน้อย ร้อยละ 56.3 รองลงมา ไม่ต้องปรับปรุง ร้อยละ 43.7 ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ สุโขทัย-ลก ไม่ต้องปรับปรุง ร้อยละ 47.6 รองลงมา ปรับปรุงอย่างมาก ร้อยละ 34.1 ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ เบตง ปรับปรุงน้อย ร้อยละ 59.3 รองลงมา ไม่ต้องปรับปรุง ร้อยละ 38.3

ทุกด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ในสังกัดสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ไม่ต้องปรับปรุง ร้อยละ 50.2 รองลงมา ปรับปรุงน้อย ร้อยละ 43.0

ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละ ของระดับการปรับปรุง ด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อม

หน่วยงาน	การปรับปรุง							
	ไม่ต้องปรับปรุง		ปรับปรุงน้อย		ปรับปรุงอย่างมาก		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ ทำอากาศยานขนาดใหญ่	48	80.0	12	20.0	0	0	60	100
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ ทำเรือสงขลา	18	64.3	10	35.7	0	0	28	100
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ สะเดา	48	51.6	45	48.4	0	0	93	100
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ ปาดังเบซาร์	40	42.1	55	57.9	0	0	95	100
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ สุโขทัย	19	23.2	37	45.1	26	31.7	82	100
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ เบตง	38	46.9	41	50.6	2	2.5	81	100
รวม	211	48.1	200	45.6	28	6.4	439	100

จากตารางที่ 20 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ประเมิน ระดับการปรับปรุง ด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อม ของ ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ทำอากาศยานขนาดใหญ่ ไม่ต้องปรับปรุง ร้อยละ 80.0 รองลงมา ปรับปรุงน้อย ร้อยละ 20.0

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ทำเรือสงขลา ไม่ต้องปรับปรุง ร้อยละ 64.3 รองลงมา ปรับปรุงน้อย ร้อยละ 35.7

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ สะเดา ไม่ต้องปรับปรุง ร้อยละ 51.6 รองลงมา ปรับปรุงน้อย ร้อยละ 48.4

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ปาดังเบซาร์ ปรับปรุงน้อย ร้อยละ 57.9 รองลงมา ไม่ต้องปรับปรุง ร้อยละ 42.1

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ สุโขทัย ปรับปรุงน้อย ร้อยละ 45.1 รองลงมา ปรับปรุงอย่างมาก ร้อยละ 31.7

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ เบตง ปรับปรุงน้อย ร้อยละ 50.6 รองลงมา ไม่ต้องปรับปรุง ร้อยละ 46.9

ทุกด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ในสังกัดสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ไม่ต้องปรับปรุง ร้อยละ 48.1 รองลงมา ปรับปรุงน้อย ร้อยละ 45.6

ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละ ของระดับการปรับปรุง ด้านคุณภาพบุคลากร

หน่วยงาน	การปรับปรุง							
	ไม่ต้องปรับปรุง		ปรับปรุงน้อย		ปรับปรุงอย่างมาก		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ ท่าอากาศยานหาดใหญ่	46	76.7	12	20.0	2	3.3	60	100
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ ท่าเรือสงขลา	24	80.0	6	20.0	0	0	30	100
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ สะเดา	81	87.1	12	12.9	0	0	93	100
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ ปาดังเบซาร์	46	48.4	48	50.5	1	1.1	95	100
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ สุโขทัย-ลก	17	20.7	47	57.3	18	22.0	82	100
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ เบตง	48	58.5	33	40.2	1	1.2	82	100
รวม	262	59.3	158	35.7	22	5.0	442	100

จากตารางที่ 21 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ประเมินระดับการปรับปรุง ด้านคุณภาพบุคลากร ของ
 ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ท่าอากาศยานหาดใหญ่ ไม่ต้องปรับปรุง ร้อยละ 76.7
 รองลงมา ปรับปรุงน้อย ร้อยละ 20.0
 ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ท่าเรือสงขลา ไม่ต้องปรับปรุง ร้อยละ 80.0 รองลงมา
 ปรับปรุงน้อย ร้อยละ 20.0
 ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ สะเดา ไม่ต้องปรับปรุง ร้อยละ 87.1 รองลงมา
 ปรับปรุงน้อย ร้อยละ 12.9
 ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ปาดังเบซาร์ ปรับปรุงน้อย ร้อยละ 50.5 รองลงมา
 ไม่ต้องปรับปรุง ร้อยละ 48.4
 ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ สุโขทัย-ลก ปรับปรุงน้อย ร้อยละ 57.3 รองลงมา
 ปรับปรุงอย่างมาก ร้อยละ 22.0
 ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ เบตง ไม่ต้องปรับปรุง ร้อยละ 58.5 รองลงมา ปรับปรุงน้อย
 ร้อยละ 40.2

ทุกด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ในสังกัดสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12
 จังหวัดสงขลา ไม่ต้องปรับปรุง ร้อยละ 59.3 รองลงมา ปรับปรุงน้อย ร้อยละ 35.7

ตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละ ของระดับการปรับปรุง ด้านจำนวนบุคลากร

หน่วยงาน	การปรับปรุง							
	ไม่ต้องปรับปรุง		ปรับปรุงน้อย		ปรับปรุงอย่างมาก		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ ท่าอากาศยานหาดใหญ่	25	41.7	27	45.0	8	13.3	60	100
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ ท่าเรือสงขลา	16	53.3	14	46.7	0	0	30	100
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ สะเดา	63	67.7	30	32.3	0	0	93	100
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ ปาดังเบซาร์	21	22.6	65	69.9	7	7.5	93	100
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ สุโขทัย	13	15.9	54	65.9	15	18.3	82	100
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ เบตง	29	35.8	50	61.7	2	2.5	81	100
รวม	167	38.0	240	54.7	32	7.3	439	100

จากตารางที่ 22 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ประเมิน ระดับการปรับปรุงด้านจำนวนบุคลากร ของ
 ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ท่าอากาศยานหาดใหญ่ ไม่ต้องปรับปรุง ร้อยละ 41.7
 รองลงมา ปรับปรุงน้อย ร้อยละ 45.0
 ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ท่าเรือสงขลา ไม่ต้องปรับปรุง ร้อยละ 53.3 รองลงมา
 ปรับปรุงน้อย ร้อยละ 46.7
 ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ สะเดา ไม่ต้องปรับปรุง ร้อยละ 67.7 รองลงมา
 ปรับปรุงน้อย ร้อยละ 32.3
 ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ปาดังเบซาร์ ปรับปรุงน้อย ร้อยละ 69.9 รองลงมา
 ไม่ต้องปรับปรุง ร้อยละ 22.6
 ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ สุโขทัย ปรับปรุงน้อย ร้อยละ 65.9 รองลงมา
 ปรับปรุงอย่างมาก ร้อยละ 18.3
 ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ เบตง ปรับปรุงน้อย ร้อยละ 61.7 รองลงมา ระดับไม่ต้องปรับปรุง
 ร้อยละ 35.8

ทุกด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ในสังกัดสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12
 จังหวัดสงขลา ปรับปรุงน้อย ร้อยละ 54.7 รองลงมา ไม่ต้องปรับปรุง ร้อยละ 38.0

ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละ ของระดับการปรับปรุง ด้านขั้นตอนการให้บริการ

หน่วยงาน	การปรับปรุง							
	ไม่ต้องปรับปรุง		ปรับปรุงน้อย		ปรับปรุงอย่างมาก		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ ท่าอากาศยานหาดใหญ่	42	70	16	26.7	2	3.3	60	100
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ ท่าเรือสงขลา	19	63.3	11	36.7	0	0	30	100
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ สะเดา	63	67.7	29	31.2	1	1.1	93	100
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ ปาดังเบซาร์	30	31.9	63	67.0	1	1.1	94	100
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ สุโขทัย	16	19.5	51	62.2	15	18.3	82	100
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ เบตง	41	50.6	40	49.4	0	0	81	100
รวม	211	48.0	210	47.7	19	4.3	440	100

จากตารางที่ 23 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ประเมิน ระดับการปรับปรุง ด้านขั้นตอนการให้บริการ ของ
ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ท่าอากาศยานหาดใหญ่ ไม่ต้องปรับปรุง ร้อยละ 70.0
รองลงมา ปรับปรุงน้อย ร้อยละ 26.7

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ท่าเรือสงขลา ไม่ต้องปรับปรุง ร้อยละ 63.3 รองลงมา
ปรับปรุงน้อย ร้อยละ 36.7

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ สะเดา ไม่ต้องปรับปรุง ร้อยละ 67.7 รองลงมา
ปรับปรุงน้อย ร้อยละ 31.2

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ปาดังเบซาร์ ปรับปรุงน้อย ร้อยละ 67.0 รองลงมา
ไม่ต้องปรับปรุง ร้อยละ 31.9

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ สุโขทัย ปรับปรุงน้อย ร้อยละ 62.2 รองลงมา
ไม่ต้องปรับปรุง ร้อยละ 19.5

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ เบตง ไม่ต้องปรับปรุง ร้อยละ 50.6 รองลงมา ปรับปรุงน้อย
ร้อยละ 49.4

ทุกด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ในสังกัดสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12
จังหวัดสงขลา ไม่ต้องปรับปรุง ร้อยละ 48.0 รองลงมา ปรับปรุงน้อย ร้อยละ 47.7

ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละ ของระดับการปรับปรุง ด้านคุณภาพอุปกรณ์และเวชภัณฑ์ที่ให้บริการ

หน่วยงาน	การปรับปรุง							
	ไม่ต้องปรับปรุง		ปรับปรุงน้อย		ปรับปรุงอย่างมาก		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ ท่าอากาศยานหาดใหญ่	45	75.0	12	20.0	3	5.0	60	100
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ ท่าเรือสงขลา	22	73.3	8	26.7	0	0	30	100
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ สะเดา	72	77.4	21	22.6	0	0	93	100
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ ปาดังเบซาร์	39	41.9	53	57.0	1	1.1	93	100
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ สุโขทัย	20	24.4	41	50	21	25.6	82	100
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ เบตง	43	53.1	36	44.4	2	2.5	81	100
รวม	241	54.9	171	39.0	27	6.2	439	100

จากตารางที่ 24 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประเมินระดับการปรับปรุงด้านคุณภาพอุปกรณ์/เวชภัณฑ์ที่ให้บริการ ของ
 ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ท่าอากาศยานหาดใหญ่ ไม่ต้องปรับปรุง ร้อยละ 75.0
 รองลงมา ปรับปรุงน้อย ร้อยละ 20.0
 ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ท่าเรือสงขลา ไม่ต้องปรับปรุง ร้อยละ 73.3 รองลงมา
 ปรับปรุงน้อย ร้อยละ 26.7
 ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ สะเดา ไม่ต้องปรับปรุง ร้อยละ 77.4 รองลงมา
 ปรับปรุงน้อย ร้อยละ 22.6
 ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ปาดังเบซาร์ ปรับปรุงน้อย ร้อยละ 57.0 รองลงมา
 ไม่ต้องปรับปรุง ร้อยละ 41.9
 ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ สุโขทัย ปรับปรุงน้อย ร้อยละ 50.0 รองลงมา
 ปรับปรุงอย่างมาก ร้อยละ 25.6
 ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ เบตง ไม่ต้องปรับปรุง ร้อยละ 53.1 รองลงมา ปรับปรุงน้อย
 ร้อยละ 44.4

ทุกด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ในสังกัดสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12
 จังหวัดสงขลา ไม่ต้องปรับปรุง ร้อยละ 54.9 รองลงมา ปรับปรุงน้อย ร้อยละ 39.0

ตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละ ของระดับการปรับปรุง ด้านปริมาณอุปกรณ์และเวชภัณฑ์ที่ให้บริการ

หน่วยงาน	การปรับปรุง							
	ไม่ต้องปรับปรุง		ปรับปรุงน้อย		ปรับปรุงอย่างมาก		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ ท่าอากาศยานหาดใหญ่	40	66.7	18	30.0	2	3.3	60	100
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ ท่าเรือสงขลา	18	62.1	10	34.5	1	3.4	29	100
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ สะเดา	65	69.9	28	30.1	0	0	93	100
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ ปาดังเบซาร์	32	35.2	57	62.6	2	2.2	91	100
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ สุโขทัย	15	18.8	37	46.3	28	35.0	80	100
ด้านควบคุมโรคติดต่อฯ เบตง	42	52.5	35	43.8	3	3.8	80	100
รวม	212	49.0	185	42.7	36	8.3	433	100

จากตารางที่ 25 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประเมินระดับการปรับปรุง ด้านปริมาณอุปกรณ์/เวชภัณฑ์ที่ให้บริการ ของ
 ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ท่าอากาศยานหาดใหญ่ ไม่ต้องปรับปรุง ร้อยละ 66.7
 รองลงมา ปรับปรุงน้อย ร้อยละ 30.0
 ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ท่าเรือสงขลา ไม่ต้องปรับปรุง ร้อยละ 62.1 รองลงมา
 ปรับปรุงน้อย ร้อยละ 34.5
 ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ สะเดา ไม่ต้องปรับปรุง ร้อยละ 69.9 รองลงมา
 ปรับปรุงน้อย ร้อยละ 30.1
 ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ปาดังเบซาร์ ปรับปรุงน้อย ร้อยละ 62.6 รองลงมา
 ไม่ต้องปรับปรุง ร้อยละ 35.2
 ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ สุโขทัย ปรับปรุงน้อย ร้อยละ 46.3 รองลงมา
 ปรับปรุงอย่างมาก ร้อยละ 35.0
 ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ เบตง ไม่ต้องปรับปรุง ร้อยละ 52.5 รองลงมา ปรับปรุงน้อย
 ร้อยละ 43.8

ทุกด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ในสังกัดสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12
 จังหวัดสงขลา ไม่ต้องปรับปรุง ร้อยละ 49.0 รองลงมา ปรับปรุงน้อย ร้อยละ 42.7

ตอนที่ 5 : ข้อเสนอแนะ

5.1 ข้อดีหรือสิ่งประทับใจที่ต้องการให้คง/รักษาไว้

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ท่าอากาศยานหาดใหญ่ จากการศึกษา พบว่า ข้อดีหรือสิ่งประทับใจที่ต้องการให้คงและรักษาไว้ คือ การให้บริการและคำปรึกษาที่ดีของเจ้าหน้าที่ การบริการที่รวดเร็ว ความสะอาดของสถานที่ และเจ้าหน้าที่ให้บริการพูดจาไพเราะ

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ท่าเรือสงขลา จากการศึกษา พบว่า ข้อดีหรือสิ่งประทับใจที่ต้องการให้คงและรักษาไว้ คือ การบริการที่ดีของเจ้าหน้าที่ ความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ สะเดา จากการศึกษา พบว่า ข้อดีหรือสิ่งประทับใจที่ต้องการให้คงและรักษาไว้ คือ การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ การไม่ต้องเดินทางไกล ในการไปรับวัคซีน และ เจ้าหน้าที่มีมารยาทเรียบร้อย

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ปาดังเบซาร์ จากการศึกษา พบว่า ข้อดีหรือสิ่งประทับใจที่ต้องการให้คงและรักษาไว้ คือ การให้มีสำนักงานไว้ให้บริการต่อไป ความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ และการบริการที่ดีของเจ้าหน้าที่

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ สุโขทัย จากการศึกษา พบว่า ข้อดีหรือสิ่งประทับใจที่ต้องการให้คงและรักษาไว้ คือ การให้บริการที่ดีของเจ้าหน้าที่ และ ความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ เบตง จากการศึกษา พบว่า ข้อดีหรือสิ่งประทับใจที่ต้องการให้คงและรักษาไว้ คือ การบริการที่ดีของเจ้าหน้าที่ มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่

5.2 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการปรับปรุง/พัฒนา

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ท่าอากาศยานหาดใหญ่ จากการศึกษาพบว่า ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา คือ จำนวนบุคลากรที่ให้บริการ เวชภัณฑ์และอุปกรณ์ที่ให้บริการควรเพิ่มมากกว่านี้

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ท่าเรือสงขลา จากการศึกษาพบว่า ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีน้อย สถานที่ของสำนักงานคับแคบ

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ สะเดา จากการศึกษาพบว่า ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา คือ บรรยากาศและสถานที่ของสำนักงานคับแคบ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีน้อย และควรมีห้องให้ทำละหมาดในสำนักงาน

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ปาดังเบซาร์ จากการศึกษาพบว่า ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา คือ ควรเพิ่มบุคลากรที่ให้บริการ บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมของสำนักงาน

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ สุโขทัย จากการศึกษาพบว่า ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา คือ ควรเพิ่มบุคลากรที่ให้บริการ อาคารและสถานที่ของสำนักงานคับแคบ

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ เบตง จากการศึกษาพบว่า ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา คือ ควรเพิ่มจำนวนบุคลากร และควรมีอุปกรณ์และเวชภัณฑ์ที่ให้บริการเพิ่มขึ้นมากกว่านี้

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการ การเฝ้าระวัง ป้องกันและควบคุมโรค กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มารับบริการในหน่วยงานด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ในสังกัดสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ประกอบด้วย ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ท่าอากาศยาน หาดใหญ่ ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ท่าเรือสงขลา ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ สะเดา ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ สุโขทัย และด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ เบตง จำนวน 447 ราย โดยใช้แบบสอบถามที่จัดทำขึ้นโดยคณะกรรมการประเมินผลกรมควบคุมโรค ดำเนินการศึกษาเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 - 30 เมษายน 2548 สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงร้อยละ 51.7 เพศชายร้อยละ 47.9 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี ร้อยละ 34.9 รองลงมาคืออายุระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 30.9 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และปวส./อนุปริญญา ร้อยละ 27.5 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า ร้อยละ 21.3 โดยมีอาชีพพนักงานบริษัท/เอกชนมากที่สุด ร้อยละ 27.7 รองลงมาอาชีพรับจ้างร้อยละ 27.3 และส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท/เดือน ร้อยละ 35.1

2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับสูง ร้อยละ 10.9 พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 68.1 และมีความพึงพอใจในระดับต่ำ ร้อยละ 21.0 ค่าเฉลี่ย (Mean) เท่ากับ 42.4 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) เท่ากับ 6.68

3. ข้อมูลการได้รับบริการป้องกัน ควบคุมโรค/ภัยสุขภาพ

พบว่า กลุ่มตัวอย่างเคยได้รับบริการความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและควบคุมโรค ร้อยละ 71.6 ได้รับบริการด้านอุปกรณ์/ยา/เวชภัณฑ์ เพื่อการป้องกันและควบคุมโรค ร้อยละ 63.5 และพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีเหตุผลที่เลือกใช้บริการด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ด้วยเหตุผลสะดวก/ใกล้บ้านมากที่สุด ร้อยละ 43.63 และรองลงมาบริการดี ร้อยละ 38.70

4. สิ่งที่ต้องปรับปรุง

พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุง อาคารสถานที่ บรรยากาศและสิ่งแวดล้อม คุณภาพบุคลากร จำนวนบุคลากร ขั้นตอนการให้บริการ คุณภาพอุปกรณ์และเวชภัณฑ์ที่ให้บริการ และ ปริมาณอุปกรณ์และเวชภัณฑ์ที่ให้บริการ ในระดับที่ไม่ต้องปรับปรุง ร้อยละ 18.6 ปรับปรุงน้อย ร้อยละ 68.7 และต้องปรับปรุงอย่างมาก ร้อยละ 12.7 ค่าเฉลี่ย (mean) เท่ากับ 11.0 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) เท่ากับ 3.06

5. ข้อเสนอแนะ

5.1 ข้อดีหรือสิ่งประทับใจที่ต้องการให้คง/รักษาไว้ คือ

1. การอำนวยความสะดวกในการมารับบริการ
2. การให้บริการที่ดี
3. มนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่
4. มารยาทที่เรียบร้อยของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
5. ความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
6. การต้อนรับผู้มารับบริการ

5.2 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการปรับปรุง/พัฒนา

1. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
2. บรรยากาศและสิ่งแวดล้อม
3. ควรมีอุปกรณ์และเวชภัณฑ์ที่ให้บริการเพิ่มขึ้น
4. สถานที่คับแคบ

อภิปรายผลการวิจัย

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 68.1 เมื่อจำแนกแต่ละด้าน พบว่า การบริการต้อนรับ การทำบัตรใหม่ ระยะเวลารอตรวจ ความกระชับของขั้นตอนให้บริการ ความรู้ความสามารถและความชำนาญของเจ้าหน้าที่ ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ คุณภาพของอุปกรณ์ที่ให้บริการ ความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ บรรยากาศและสิ่งแวดล้อม ความสะอาดของอาคารและสถานที่ และความสะดวกในการรับบริการ อยู่ในระดับเดียวกันคือมาก เพียงร้อยละ 47.1, 38.7 37.4, 37.0, 54.9, 56.6, 56.7, 50.5 46.5 53.0 และ 51.4 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านคุณภาพของอุปกรณ์ที่ให้บริการ รองลงมาคือความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และมีความพึงพอใจต่ำสุดในด้านความกระชับของขั้นตอนให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอนงค์ (2542) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอำนาจเจริญ โดยสัมภาษณ์ผู้มารับบริการ จำนวน 270 คน

พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้มารับบริการอยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 65.5 และกฤษฎณี (2542) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อบริการของผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก สถาบันโรคผิวหนัง โดยการสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 302 คน พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 70.6

สิ่งที่ควรปรับปรุง

พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ปรับปรุงน้อย ร้อยละ 68.7 ไม่ต้องปรับปรุง ร้อยละ 18.6 และปรับปรุงอย่างมาก ร้อยละ 12.7 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากรูปแบบ ขั้นตอนการให้บริการต่างๆ ยังไม่เป็นที่พอใจของประชาชนที่มารับบริการบางส่วนอยู่ และเครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการ ไม่ทันสมัย เมื่อเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลโดยทั่วไป และอาจเนื่องจากการปรับเปลี่ยนปฏิรูประบบราชการ ทำให้ประชาชนผู้มารับบริการ มีความคาดหวังในการรับบริการที่ดี ของหน่วยบริการเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากระบบการให้บริการของด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ในสังกัดสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง จึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรมีการพยายามลดขั้นตอนการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการและสร้างความพึงพอใจ ที่ใช้เวลาน้อยในการมารับบริการได้เพิ่มมากยิ่งขึ้น
2. ควรมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อาคารสถานที่ บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมของหน่วยงานที่ให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ไม่ด้อยหรือต่ำกว่าหน่วยงานสาธารณสุขในพื้นที่ที่อยู่ใกล้เคียงกัน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการทุกปี ทั้งนี้เพราะในปัจจุบันหน่วยงานของทางราชการ มีการเปลี่ยนแปลงระบบการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลาตามระบบปฏิรูปข้าราชการ ทำให้ประชาชนผู้มารับบริการมีความคาดหวังสูงขึ้นในการบริการด้านสุขภาพ
2. ควรมีการพัฒนา รูปแบบและวิธีการประเมินต่อไป เนื่องจากความคาดหวังของผู้รับบริการ มีการเปลี่ยนแปลงตามลักษณะของผู้ที่เข้ามาใช้บริการ และการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของสถานบริการ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณหัวหน้าด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศทุกแห่ง ในสังกัดสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ที่ช่วยดำเนินการเก็บข้อมูลผู้มารับบริการ และขอขอบคุณผู้ร่วมวิจัย ตลอดจนประชาชนผู้มารับบริการทุกท่าน ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการกรอกข้อมูลในแบบสอบถาม จนทำให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

บรรณานุกรม

กฤษณี โพชนะพันธ์. 2542. ความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกสถาบัน โรคผิวหนัง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.

โกวิท คัมภีรภาพ และคณะ. 2547. การประเมินคุณภาพระบบบริการ โรคเรื้อน จากมุมมองของผู้รับบริการ พ.ศ. 2547. กรมควบคุมโรค, กระทรวงสาธารณสุข.

ชัยสิทธิ์ เถลิงมีประเสริฐ. 2546. ความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐในการบริหารจัดการระบบงบประมาณแบบ มุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ชาติ และกรณีตัวอย่างกรมควบคุมโรค. ธนรัชการพิมพ์, กรุงเทพฯ.

พสุ เดชะรินทร์. 2545. เส้นทางจากกลยุทธ์สู่การปฏิบัติด้วย Balanced Scorecard และ Key Performance Indicator. พิมพ์ครั้งที่ 2 . โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

พสุ เดชะรินทร์. 2545. Balanced Scorecard รู้ลึกในการปฏิบัติ Implementing Balanced Scorecard. พิมพ์ครั้งที่ 2 . โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต. 2537. แนวคิดและการวิจัย เรื่องความพึงพอใจในงานบริการสาธารณสุข. วารสาร หมออนามัย ฉบับที่ 3.

สุขุม มูลเมือง. 2530. เทคนิคการประเมินโครงการ. โรงพิมพ์ภาพไทย, กรุงเทพฯ.

สุปราณี โมพิชาติ และ รุจิรา ตระกูลพั้ว. 2546. การประเมินคุณภาพการให้บริการงานควบคุมโรคเรื้อนใน ระดับอำเภอและตำบลในพื้นที่สาธารณสุขเขต 1 ปีงบประมาณ 2546. วารสารสถาบันราชประชาสมาสัย ปีที่ 1 ฉบับที่ 3.

อนงค์ เอื้อวัฒนา. 2542. ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอำนาจเจริญ. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.

Aday L.A. and Anderson. 1975. Development of Induce of Access to Medical Care. Michigan:Ann argor Health Administration Press.

Ernest,J.Ilgen. 1980. Industrial Psycology. Englewood Ciff,N.J : Prentice Hall.

Mullins L.J. 1985. Management and Organization behavior. London: Pitman Publishing Limited.

Thomas J.o. and Earl s.w. 1995. Why satisfical Customer defect. Harvard Businew Review 3.

Vroom V.H. 1994. Work and Motivation. New York : Wiely,J and Son.

ภาคผนวก

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการได้รับบริการเฝ้าระวัง ป้องกันและควบคุมโรค**

--

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับคำตอบของท่าน
แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการของ
.....

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ที่พักอาศัย ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

1. เพศ (1) ชาย
 (2) หญิง

2. อายุ (1) ต่ำกว่า 15 ปี (2) 16-25 ปี
 (3) ต่ำกว่า 26-35 ปี (4) 36-45 ปี
 (5) ต่ำกว่า 46-55 ปี (6) 56 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา (1) ไม่ได้เรียน (2) มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า
 (3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. (4) ปวส./อนุปริญญา
 (5) ปริญญาตรี (6) สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ (1) นักเรียน/นักศึกษา (2) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
 (3) พนักงานบริษัท (4) รับจ้าง
 (5) ค้าขาย (6) เกษตรกรรม/ประมง
 (7) แม่บ้าน (8)ว่างงาน
 (9) อื่นๆ ระบุ.....

5. รายได้ต่อเดือน (1) ต่ำกว่า 5,000 บาท (2) 5,001-10,000 บาท
 (3) 10,100-15,000 บาท (4) 15,001- 20,000 บาท
 (5) มากกว่า 20,000 บาท

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<u>ขั้นตอนการให้บริการ</u> 1. การบริการต้อนรับให้คำแนะนำ 2. การทำบัตรใหม่หรือรื้อบัตรตรวจ 3. ระยะเวลาในการรอตรวจเหมาะสม 4. ความกระชับของขั้นตอนให้บริการ					
<u>คุณภาพการบริการ</u> 5. ความรู้ความสามารถและความชำนาญของเจ้าหน้าที่ 6. ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการของ 6.1 แพทย์* 6.2 พยาบาล* 6.3 เจ้าหน้าที่อื่นที่ไม่ใช่แพทย์/พยาบาล					
<u>อุปกรณ์และเวชภัณฑ์</u> 7. คุณภาพของอุปกรณ์และเวชภัณฑ์ 8. ความเพียงพอของอุปกรณ์และเวชภัณฑ์					
<u>ความสะดวก</u> 9. บรรยากาศและสิ่งแวดล้อม 10. ความสะอาดของอาคารและสถานที่ 11. ความสะดวกในการรับบริการ					

*หมายเหตุ: ข้อ 6.1 และ 6.2 มาตราเรียคลินิกและด่านตรวจคนเข้าเมืองไม่ต้องประเมิน

ส่วนที่ 3 การได้รับบริการ ป้องกัน ควบคุมโรค/ภัยสุขภาพ

1. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับบริการด้านความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและควบคุมโรคหรือไม่

(1) เคย

(2) ไม่เคย

2. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้รับบริการด้านอุปกรณ์/ยา/เวชภัณฑ์ เพื่อการป้องกันและควบคุมโรคหรือไม่

(1) เคย

(2) ไม่เคย

3. เหตุผลที่ท่านเลือกมาใช้บริการสถานบริการแห่งนี้

(1) บริการดี

(2) สะดวก/ใกล้บ้าน

(3) ไม่มีที่อื่น

(4) อื่นๆ (ระบุ)

ส่วนที่ 4. สิ่งที่ต้องปรับปรุง

ประเด็น	ไม่ต้องปรับปรุง	ปรับปรุงน้อย	ปรับปรุงอย่างมาก
4.1 อาคารสถานที่			
4.2 บรรยากาศและสิ่งแวดล้อม			
4.3 คุณภาพบุคลากร			
4.4 จำนวนบุคลากร			
4.5 ขั้นตอนการให้บริการ			
4.6 คุณภาพอุปกรณ์และเวชภัณฑ์ที่ให้บริการ			
4.7 ปริมาณอุปกรณ์และเวชภัณฑ์ที่ให้บริการ			
4.8 อื่น ๆ (ระบุ).....			

ส่วนที่ 5 : ข้อเสนอแนะ

5. ข้อดีหรือสิ่งประทับใจที่ต้องการให้คงรักษาไว้ คือ

.....

6. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการปรับปรุง/พัฒนา

.....

ขอขอบพระคุณที่กรุณาให้ข้อมูล
 กรมควบคุมโรค

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบสอบถาม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการเฝ้าระวัง ป้องกันและควบคุมโรค

1. ด้านการบริหารจัดการ

1.1 ด้วยด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ในแต่ละหน่วยงานมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียว ประกอบกับประชาชนส่วนใหญ่ที่มารับบริการ มีความเร่งรีบในการเดินทางไปต่างประเทศ ทำให้ต้องเร่งรีบในการกรอกข้อมูล ในแบบสอบถาม ทำให้การกรอกข้อมูลในแบบสอบถามไม่ครบถ้วน

ข้อเสนอแนะ

ควรปรับแบบสอบถาม ของประชาชนที่มารับบริการให้กระชับและเนื้อหาลดลง

2. ด้านเนื้อหาในแบบสอบถาม

2.1 ข้อมูลทั่วไป ในส่วนของอายุ ข้อ (3) ต่ำกว่า 26-35 ปี ควรปรับเป็น (3) 26-35 ปี ข้อ (5) ต่ำกว่า 46-55 ปี ควรปรับเป็น ข้อ (5) 46-55 ปี

2.2 ในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ข้อ 6. ควรปรับลดให้เหลือเพียงข้อเดียว เช่น ปรับเปลี่ยนเป็น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้เพราะ การให้บริการจริงๆ ประชาชนโดยทั่วไปไม่สามารถแยกรายละเอียดได้ว่า บุคลากรคนใดที่ให้บริการเป็นแพทย์ พยาบาล หรือเจ้าหน้าที่อื่น ๆ

ข้อมูลเชิงคุณภาพ ของประชาชนต่อการได้รับบริการ การเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรค

ข้อดีหรือสิ่งประทับใจที่ต้องการให้คง/รักษาไว้

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ท่าอากาศยานขนาดใหญ่

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการและคำปรึกษาที่ดี	จำนวน	9	คน
2. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการพูดจาไพเราะ	จำนวน	6	คน
3. บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมดี	จำนวน	5	คน
4. ความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่	จำนวน	4	คน
5. ความสะอาดของสถานที่ทำงาน	จำนวน	4	คน
6. แจกถุงยางอนามัย	จำนวน	3	คน

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ท่าเรือสงขลา

1. การบริการของเจ้าหน้าที่	จำนวน	5	คน
2. ความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่	จำนวน	5	คน
3. การให้คำแนะนำและปรึกษาที่ดี	จำนวน	4	คน
4. การต้อนรับ	จำนวน	3	คน
5. ความสะอาดของสถานที่	จำนวน	2	คน

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ สะเดา

1. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่	จำนวน	11	คน
2. การไม่ต้องเดินทางไกลในการไปรับวัคซีน	จำนวน	7	คน
3. เจ้าหน้าที่ที่มีมารยาทเรียบร้อย	จำนวน	6	คน
4. คุณภาพของเจ้าหน้าที่	จำนวน	5	คน
5. อื่น ๆ เช่น ฉีดยาไม่เจ็บ	จำนวน	4	คน

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ปาดังเบซาร์

1. การพูดจาที่สุภาพเรียบร้อย	จำนวน	8	คน
2. ความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่	จำนวน	6	คน
3. การบริการที่ดีของเจ้าหน้าที่	จำนวน	5	คน
4. การต้อนรับและบริการ	จำนวน	5	คน
5. การให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่ดี	จำนวน	4	คน

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ สุโขทัย-ลก

1. การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่	จำนวน	8	คน
2. การให้คำแนะนำและปรึกษาที่ดี	จำนวน	7	คน
3. ความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่	จำนวน	5	คน
4. การบริการที่ดี	จำนวน	3	คน

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ เบตง

1. การบริการของเจ้าหน้าที่	จำนวน	6	คน
2. มนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่	จำนวน	5	คน
3. การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่	จำนวน	4	คน
4. บรรยากาศและสิ่งแวดล้อม	จำนวน	3	คน

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการปรับปรุง/พัฒนา

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ท่าอากาศยานหาดใหญ่

1. สถานที่คับแคบ	จำนวน	13	คน
2. ควรเพิ่มบุคลากรที่ให้บริการ	จำนวน	9	คน
3. ควรมีอุปกรณ์และเวชภัณฑ์มากกว่านี้	จำนวน	5	คน

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ท่าเรือสงขลา

1.บรรยากาศและสถานที่คับแคบ	จำนวน	9	คน
2. ควรเพิ่มบุคลากรที่ให้บริการ	จำนวน	6	คน

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ สะเดา

1.บรรยากาศและสถานที่คับแคบ	จำนวน	15	คน
2. ควรเพิ่มบุคลากรที่ให้บริการ	จำนวน	8	คน
3. ควรมีห้องให้ทำละหมาด	จำนวน	2	คน
4. ควรมีโทรทัศน์ไว้นั่งดู	จำนวน	2	คน
5. อื่น ๆ เช่น ไม่ออกความคิดเห็น, ไม่มีห้องรับประทานอาหาร	จำนวน	11	คน

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ปาดังเบซาร์

1.บรรยากาศและสถานที่คับแคบ	จำนวน	14	คน
2. ควรเพิ่มบุคลากรที่ให้บริการ	จำนวน	7	คน
3. ควรมีห้องให้ทำละหมาด	จำนวน	5	คน

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ สุโขทัย-ลก

1.บรรยากาศและสิ่งแวดล้อม	จำนวน	13	คน
2. ควรเพิ่มบุคลากรที่ให้บริการ	จำนวน	8	คน
3. ควรมีอุปกรณ์และเวชภัณฑ์มากกว่านี้	จำนวน	7	คน

ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ เบตง

1.บรรรยากาศและสถานที่คับแคบ	จำนวน	16	คน
2. ควรเพิ่มบุคลากรที่ให้บริการ	จำนวน	12	คน
3. ควรมีอุปกรณ์และเวชภัณฑ์มากกว่านี้	จำนวน	6	คน