

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความคาดหวัง ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 10 จังหวัดอุบลราชธานี

ตามที่สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 10 จังหวัดอุบลราชธานี (สคร.10 อบ.) ได้ประเมินความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการเสริมสร้างศักยภาพและความเข้มแข็งในการจัดการระบบเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคขององค์กร เป็นแนวทางการพัฒนาองค์กรในการเข้ารับบริการของประชาชนและเครือข่ายหน่วยงานของรัฐให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ จากผลการประเมินมีการวัดผลความพึงพอใจและความคาดหวัง โดยการวิเคราะห์ข้อมูลรวบรวมจากแบบสอบถามที่ตอบกลับ ประมวลผลข้อมูลทางสถิติเป็น ค่าแจกแจงความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยแบ่งระดับความพึงพอใจและความคาดหวัง ดังนี้

ค่าคะแนน	ระดับความพึงพอใจ/ความคาดหวัง
≥75	พึงพอใจมากที่สุด
70 - 74	พึงพอใจมาก
65 - 69	พึงพอใจน้อย
≤64	พึงพอใจน้อยที่สุด
≥75	ไม่พึงพอใจ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากข้อมูลตอบแบบสอบถามมีจำนวน 165 ราย เป็นเพศหญิงจำนวน 110 ราย (66.67 %) เป็นเพศชาย 55 ราย (33.33%) มีช่วงอายุผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด อยู่ที่ช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 47 ราย (ร้อยละ 28.48) ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 42 ราย (ร้อยละ 25.45) ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 41 ราย (ร้อยละ 24.85) ช่วงอายุ 21-30 ปี จำนวน 30 ราย (ร้อยละ 18.18) และช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 5 ราย (ร้อยละ 3.03) ตามลำดับ ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า มากที่สุดเป็นผู้จบปริญญาตรีหรือเทียบเท่า 80 ราย (ร้อยละ 48.48) สูงกว่าปริญญาตรี 45 ราย (ร้อยละ 27.27) และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 40 ราย (ร้อยละ 24.24) ตามลำดับ

หน่วยงานส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นหน่วยงานของรัฐ พบว่า โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 36 ราย เป็นผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด รองลงมาคือ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด จำนวน 25 ราย โรงพยาบาล (ศูนย์/ทั่วไป/ชุมชน) จำนวน 21 ราย สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จำนวน 14 ราย ประชาชนทั่วไปจำนวน 13 ราย หน่วยงานทางการศึกษา (มหาวิทยาลัย/วิทยาลัย/โรงเรียน) จำนวน 11 ราย สถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง จำนวน 8 ราย ศูนย์อนามัยที่ 10 จำนวน 6 ราย ที่ว่าการจังหวัด/ที่ว่าการอำเภอ จำนวน 5 ราย เครือข่ายการติดต่อทางเพศสัมพันธ์ จำนวน 4 ราย สำนักงานเขตสุขภาพที่ 10 จำนวน 4 ราย หน่วยงานภาคเอกชน (ห้าง/ร้านค้า) จำนวน 4 ราย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น/เทศบาล จำนวน 3 ราย

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จำนวน 2 ราย สำนักงานป้องกันควบคุมโรค จำนวน 2 ราย หน่วยงาน
อื่นๆ จำนวน 2 ราย กรมควบคุมโรค จำนวน 1 ราย สนง.เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 3
จำนวน 1 ราย สนง.สรรพสามิตพื้นที่อำนาจเจริญ จำนวน 1 ราย ศูนย์สุขภาพจิตที่ 10 จำนวน 1 ราย ที่ทำการ
ปกครองจังหวัด จำนวน 1 ราย ตามลำดับ

จังหวัดที่ปฏิบัติงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ อุบลราชธานี จำนวน 70 ราย ยโสธร จำนวน 28
ราย อำนาจเจริญ จำนวน 21 ราย ศรีสะเกษ จำนวน 19 ราย กรุงเทพมหานครจำนวน 11 ราย มุกดาหาร
จำนวน 10 ราย นนทบุรี จำนวน 2 ราย อุตรธานี จำนวน 1 ราย ระยอง จำนวน 1 ราย นครราชสีมา จำนวน 1
ราย ขอนแก่นจำนวน 1 ราย ตามลำดับ

ในรอบ 1-2 ปี ที่ผ่านมาท่านเคยรับบริการ/ร่วมงานกับ สคร.10 อุบลฯ หรือไม่ โดยผู้ตอบ
แบบสอบถามส่วนใหญ่ เคยรับบริการ จำนวน 123 ราย ไม่เคยรับบริการ จำนวน 42 ราย

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการส่วนได้ส่วนเสียจากการรับบริการจาก สคร.10 มากที่สุด คือ
การประชุม/สัมมนา/ฝึกอบรม/ศึกษาดูงาน ที่จัดโดย สคร.10 อบ. 90 ราย การนิเทศติดตามและประเมินผล
การดำเนินงาน 50 ราย วิทยากรจาก สคร.10 อบ. 49 ราย คู่มือ/สื่อ/แนวทาง/วารสาร/E-learning 40 ราย
ฐานข้อมูลเพื่อการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรค/ข่าวกรอง/รายงานผลการประเมิน 37 ราย งานบริการเฝ้าระวัง
ด้านสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม 35 ราย บริการตรวจคัดกรองโรคโควิด-19 (ตรวจ ATK/ PCR) 21 ราย
บริการสนับสนุนการเฝ้าระวังป้องกันด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน 19 ราย บริการ
ด้านที่ปรึกษาข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (เช่น พรบ. โรคติดต่อ, พรบ.ควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ, พรบ.ควบคุม
เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ฯ) 15 ราย บริการตรวจคัดกรองบริเวณด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ (ท่าอากาศยาน
อุบลราชธานี/ ด่านช่องเม็ก จ.อุบลราชธานี/ ด่านสะพานมิตรภาพ 2 มุกดาหาร/ ด่านท่าเรือ มุกดาหาร/
ด่านช่องสะง่า จ.ศรีสะเกษ) 14 ราย บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการเพื่อสนับสนุนงานเฝ้าระวังป้องกันรักษา
และควบคุมโรค 14 ราย บริการตรวจคัดกรองรักษาโรคจากศูนย์สาธิตบริการ 8 ราย ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจและความคาดหวังของท่านที่มีต่อการรับบริการจาก สคร.10 อุบลฯ

ระดับความพึงพอใจ: 1=พึงพอใจน้อยที่สุด 2=พึงพอใจน้อย 3=พึงพอใจปานกลาง 4=พึงพอใจมาก 5=พึงพอใจมากที่สุด

แบบประเมิน	ระดับความพึงพอใจ									
	5	4	3	2	1	N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
1. สคร.10 อบ. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ คู่มือ สื่อ แนวทาง พร้อมให้การสนับสนุนการเฝ้าระวังโรคและภัยสุขภาพ	60	85	17	1	2	165	4.21	84.24	0.74	มากที่สุด
2. มีผลิตภัณฑ์ทางวิชาการ (เช่น นวัตกรรม/งานวิจัย/ผลการสำรวจ/ประเมิน/ข่าวกรอง/การพยากรณ์โรค/ การเฝ้าระวังโรค/ฐานข้อมูลอ้างอิง/วารสารวิชาการ) ที่มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ ทันสมัยตอบสนองความต้องการ	54	91	16	3	1	165	4.18	83.52	0.72	มากที่สุด
3. มีบุคลากรผู้เชี่ยวชาญด้านการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ	77	77	8	2	1	165	4.38	87.52	0.69	มากที่สุด
4. มีข้อมูล/องค์ความรู้/เทคโนโลยีการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่ได้มาตรฐาน ตรงตามความต้องการ	68	81	12	4	0	165	4.29	85.82	0.71	มากที่สุด
5. ข้อมูลความรู้เทคโนโลยีการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่เข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว	60	84	18	3	0	165	4.22	84.36	0.71	มากที่สุด
6. มีช่องทางเพื่อการติดต่อประสานงานที่สะดวกและรวดเร็ว	74	73	15	3	0	165	4.32	86.42	0.71	มากที่สุด
7. มีการให้บริการอย่างรวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้องได้มาตรฐาน เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	63	83	16	3	0	165	4.25	84.97	0.70	มากที่สุด
8. สามารถดำเนินการป้องกันควบคุมโรคได้ทันทั้งที่ได้มาตรฐานและเวลาที่กำหนด	62	90	10	3	0	165	4.28	85.58	0.66	มากที่สุด
9. ผลิตภัณฑ์ทางวิชาการตอบสนองต่อความต้องการและนำไปใช้ประโยชน์ได้	60	85	17	3	0	165	4.22	84.48	0.70	มากที่สุด
10. การถ่ายทอดองค์ความรู้/เทคโนโลยี ของ สคร. 10 ตรงความต้องการและนำไปใช้ประโยชน์ได้	59	87	14	5	0	165	4.21	84.24	0.72	มากที่สุด
รวม		840	143	30	4	1017	4.26	85.12	0.71	มากที่สุด

จากตาราง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดความพึงพอใจพบว่า มีบุคลากรผู้เชี่ยวชาญด้านการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ ร้อยละ 87.52 (มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.38 ค่า S.D. 0.69) มีช่องทางเพื่อการติดต่อประสานงานที่สะดวกและรวดเร็ว ร้อยละ 86.42 (ค่าเฉลี่ย = 4.32 S.D. = 0.71) มีข้อมูล/องค์ความรู้/เทคโนโลยีการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่ได้มาตรฐาน ตรงตามความต้องการ ร้อยละ 85.82 (มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.29 ค่า S.D. 0.71) ตามลำดับ (อ้างอิงตาราง)

สรุปความพึงพอใจภาพรวม ร้อยละ 85.12 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71

ระดับความคาดหวัง: 1=คาดหวังน้อยที่สุด 2=คาดหวังน้อย 3=คาดหวังปานกลาง 4=คาดหวังมาก 5=คาดหวังมากที่สุด

แบบประเมิน	ระดับความคาดหวัง									
	5	4	3	2	1	N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
1. สคร.10 อบ. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ คู่มือ สื่อ แนวทาง พร้อมให้การสนับสนุนการเฝ้าระวังโรคและภัยสุขภาพ	68	87	10	0	0	165	4.35	87.03	0.59	มากที่สุด
2. มีผลิตภัณฑ์ทางวิชาการ (เช่น นวัตกรรม/งานวิจัย/ผลการสำรวจ/ประเมิน/ข่าวกรอง/การพยากรณ์โรค/ การเฝ้าระวังโรค/ฐานข้อมูลอ้างอิง/วารสารวิชาการ) ที่มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ ทันสมัย ตอบสนองความต้องการ	63	91	11	0	0	165	4.32	86.30	0.59	มากที่สุด
3. มีบุคลากรผู้เชี่ยวชาญด้านการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ	85	74	6	0	0	165	4.48	89.58	0.57	มากที่สุด
4. มีข้อมูล/องค์ความรู้/เทคโนโลยีการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรคที่ได้มาตรฐาน ตรงตามความต้องการ	76	80	8	1	0	165	4.40	88.00	0.61	มากที่สุด
5. ข้อมูลความรู้เทคโนโลยีการเฝ้าระวังป้องกัน ควบคุมโรคที่เข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว	75	77	12	1	0	165	4.37	87.39	0.64	มากที่สุด
6. มีช่องทางเพื่อการติดต่อประสานงานที่ สะดวกและรวดเร็ว	81	76	8	0	0	165	4.44	88.85	0.59	มากที่สุด
7. มีการให้บริการอย่างรวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้องได้มาตรฐาน เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	69	88	7	1	0	165	4.36	87.27	0.59	มากที่สุด
8. สามารถดำเนินการป้องกันควบคุมโรคได้ ทันทีที่ได้มาตรฐานและเวลาที่กำหนด	72	84	9	0	0	165	4.38	87.64	0.59	มากที่สุด
9. ผลิตภัณฑ์ทางวิชาการตอบสนองต่อความต้องการและนำไปใช้ประโยชน์ได้	65	90	10	0	0	165	4.33	86.67	0.59	มากที่สุด
10. การถ่ายทอดองค์ความรู้/เทคโนโลยี ของ สคร.10 ตรงความต้องการและนำไปใช้ ประโยชน์ได้	72	83	9	1	0	165	4.37	87.39	0.62	มากที่สุด
รวม		834	90	4	0	928	4.38	87.61	0.60	มากที่สุด

จากตาราง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดความคาดหวังการบริการของผู้รับบริการส่วนได้ส่วนเสีย จากคำถามด้านการบริการ 10 ข้อ พบว่าผู้ประเมินด้านการมีบุคลากรผู้เชี่ยวชาญด้านการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 89.58 (Mean=4.48, S.D.=0.57) รองลงมาคือมีช่องทางเพื่อการติดต่อประสานงานที่สะดวกและรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 88.85 (Mean=4.44, S.D.=0.59) มีข้อมูล/องค์ความรู้/เทคโนโลยีการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคที่ได้มาตรฐาน ตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 88.00 (Mean=4.40, S.D.=0.61) ตามลำดับ (อ้างอิงตาราง) สรุปความคาดหวังภาพรวม ร้อยละ 87.61 มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.6