

**สรุปผลการสำรวจ ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อการบริการ  
เฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคที่เป็นปัญหาที่สำคัญ (SDA0302) ประจำปี 2565  
งานคลินิกพิเศษกามโรค วัณโรค เวชศาสตร์การเดินทางและท่องเที่ยว กลุ่มพัฒนานวัตกรรมและวิจัย  
สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 1 จังหวัดเชียงใหม่**

\*\*\*\*\*

**1. คำอธิบายตัวชี้วัด :**

**ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย** หมายถึง ประชาชนกลุ่มเสี่ยงและกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะโรคและภัยสุขภาพที่เป็นปัญหาสำคัญ (ตามที่ระบุไว้ใน SDA 0301)

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้มารับบริการ ที่คลินิกพิเศษกามโรค วัณโรค เวชศาสตร์การเดินทางและท่องเที่ยว

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ภาพรวมความคิดเห็นของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการบริการของกรมควบคุมโรคซึ่งแบบประเมินความพึงพอใจอาจประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ๆ ดังต่อไปนี้

1) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ เช่น กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ฯลฯ

2) ความครอบคลุมการให้บริการ เช่น การเข้าถึงบริการ เป็นต้น

**2. สูตรการคำนวณ :**

ร้อยละความพึงพอใจบริการฯ(รายด้าน) =  $\frac{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ผ่านเกณฑ์ (รายด้าน)}}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}} \times 100$

ร้อยละความพึงพอใจบริการฯ ภาพรวม = (ร้อยละความพึงพอใจบริการที่ 1 \* น้ำหนัก) + (ร้อยละความพึงพอใจบริการที่ 2 \* น้ำหนัก) + (ร้อยละความพึงพอใจบริการที่ .... \* น้ำหนัก)

โดยน้ำหนักรวมทุกบริการจะต้องไม่เกิน 1 สามารถให้น้ำหนักของความพึงพอใจ 6 ด้าน ดังนี้

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	น้ำหนัก 0.15
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	น้ำหนัก 0.15
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	น้ำหนัก 0.25
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	น้ำหนัก 0.15
ความพึงพอใจต่อความเชื่อมั่น	น้ำหนัก 0.15
ความพึงพอใจต่อภาพรวม	น้ำหนัก 0.15

**3. เป้าหมายความสำเร็จ :** ร้อยละ 95

**4. เกณฑ์การให้คะแนน :**

- ความพึงพอใจต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคฯ โดยนับผลการประเมินที่มีค่าคะแนนระดับสูง คือมากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 80 ของคะแนนเต็มทั้งหมด

- ความไม่พึงพอใจต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคฯ โดยนับผลการประเมินที่มีค่าคะแนนระดับต่ำกว่าร้อยละ 80 ของคะแนนเต็มทั้งหมด

- เฉลี่ยถ่วงน้ำหนักใน 6 ประเด็นและจัดทำสรุปเป็นภาพรวม

## 5. รายละเอียดข้อมูลพื้นฐาน :

ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน ปีงบประมาณ พ.ศ.		
	2562	2563	2564
ร้อยละ ของประชาชนกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคที่เป็นปัญหาที่สำคัญ	92.20	92.20	94.87

6. แหล่งข้อมูล : ฐานข้อมูลผู้รับบริการในงานคลินิกพิเศษกามโรค วัณโรค เวชศาสตร์การเดินทางและท้องเที่ยว

## 7. วิธีการจัดเก็บข้อมูล:

7.1 สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ (แบบสอบถามกลาง) ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ตั้งแต่เดือนมกราคม – กรกฎาคม 2564

7.2 จัดเก็บข้อมูลประเมินความพึงพอใจต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญที่ได้จากการสำรวจ แบ่งเป็น 6 ด้าน (ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ/ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ด้านคุณภาพการให้บริการ/ด้านความเชื่อมั่น/ด้านภาพรวม) ปีละ 1 ครั้งในช่วงที่เหมาะสมกับการดำเนินงาน

7.3 บันทึกและวิเคราะห์ข้อมูล โดย Microsoft Excel เพื่อเตรียมข้อมูลสรุปเป็นภาพรวมในไตรมาส 4

7.4 สรุปผลความพึงพอใจต่อการบริการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคที่เป็นปัญหาสำคัญ เสนอต่อผู้บริหาร

7.5 รายงานผลการประเมินเสนอผู้บริหารและรายงาน SAR ในระบบบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ EstimatesSM (ESM) พร้อมแนบไฟล์

## 8. ผลการประเมิน

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 109 คน จาก 3 คลินิก ได้แก่ คลินิกโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ 65 คน คิดเป็นร้อยละ 59.63 คลินิกวัณโรค 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 และคลินิกเวชศาสตร์การเดินทางและท้องเที่ยว 38 คน คิดเป็นร้อยละ 34.86 ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย 71 คน คิดเป็นร้อยละ 65.14 เป็นเพศหญิง 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.86 ช่วงอายุของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเรียงลำดับได้ คือ มีอายุระหว่าง 15-29 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 53.21 รองลงมา มีอายุระหว่าง 30-44 ปี จำนวน 32 คน ร้อยละ 29.36 และอายุระหว่าง 45-59 ปี จำนวน 15 ร้อยละ 13.76 และมีอายุมากกว่าหรือเท่ากับ 60 ปีขึ้นไป 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.67 ตามตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจจำแนกตามคลินิกการให้บริการ และกลุ่มอายุ

ข้อความ	จำนวน (103 คน)	ร้อยละ
<b>คลินิกบริการ</b>		
- คลินิกโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์	65	59.63
- คลินิกวัณโรค	6	5.50
- คลินิกเวชศาสตร์การเดินทางและท่องเที่ยว	38	34.86
<b>กลุ่มอายุ (ปี)</b>		
- 15-29	58	53.21
- 30-44	32	29.36
- 45-59	15	13.76
- ≥ 60	4	3.67

ผลประเมินความพึงพอใจในการรับบริการที่งานคลินิกพิเศษฯ ในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน คิดเป็นร้อยละ 93.40 โดยผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านความเชื่อมั่น และภาพรวมในระดับที่พึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน คิดเป็น ร้อยละ 99.03 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 98.06 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 77.67 ตามตารางที่ 2

**ตารางที่ 2** ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกรายด้านและภาพรวม

ความพึงพอใจ	น้ำหนัก	ร้อยละของความพึงพอใจ		ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก
		พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	0.15	95.41	4.59	14.31
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	0.15	96.33	3.67	14.45
3. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	0.25	88.07	11.93	22.02
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	0.15	100	0.00	15.00
5. ด้านความเชื่อมั่น	0.15	98.17	1.83	14.72
6. ด้านภาพรวม	0.15	97.25	2.75	14.59
<b>ผลรวมความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน</b>				<b>95.09</b>

## 8.2 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

- so quick and accommodating
- very good and efficient

- มีช่องทางประชาสัมพันธ์น้อย
- The PCR test is too expensive
- บริการดีมากค่ะ ชอบค่ะ
- All very good fast service
- หมอและพยาบาลให้ข้อมูลได้ดีมากทำให้เข้าใจในโรคที่กำลังเป็น ฟังพอใจมาก
- ดีมาก ๆ
- Everybody very professional, very good
- เจ้าหน้าที่ให้บริการดีเยี่ยม
- ควรใช้แบบสอบถามออนไลน์เพื่อการประหยัด
- รัฐบาลควรเพิ่มงบให้

## 9. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการ

จากผลการสำรวจในครั้งนี้พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.07 แต่พบว่าร้อยละของความพึงพอใจสูงกว่าปีงบประมาณ 2564 ซึ่งมีผลการประเมินด้านนี้ ร้อยละ 77.67 ทั้งนี้อาจเนื่องจากงานคลินิกพิเศษฯ มีการปรับปรุง พัฒนาช่องทางสื่อสารประชาสัมพันธ์กับผู้รับบริการผ่านทาง Line Official ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้รับความสะดวกสบายมากขึ้น

ในปีงบประมาณ 2565 ผลสำรวจความพึงพอใจทั้ง 6 ด้านของงานคลินิกฯ ได้รับคะแนนประเมินทั้ง 6 ด้าน สูงกว่าเป้าหมายการประเมินของคะแนนซึ่งควรมากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 80 ของคะแนนเต็มทั้งหมด โดยเฉพาะด้านคุณภาพที่ได้รับคะแนนการประเมินร้อยละ 100 แสดงให้เห็นถึงการพัฒนาด้านคุณภาพที่มากขึ้น และ ทางคลินิกฯ ก็จะรักษามาตรฐานการดำเนินงานให้มีคุณภาพเช่นนี้ต่อไป ส่วนด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น สถานที่จอดรถ น้ำดื่ม มุมอ่านหนังสือ ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็น ความสะอาดของสถานที่ รวมถึงป้ายบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์ในการบริการ รวมถึงการปรับปรุงห้องให้บริการซึ่งต้องมีความมิดชิดเป็นส่วนตัวมากขึ้น ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างการได้รับการสนับสนุนงบประมาณเพื่อการปรับปรุงสถานที่ต่อไป

\*\*\*\*\*