

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการออกเอกสารรับรองการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค วัคซีนป้องกันโรคโควิด 19 เพื่อใช้สำหรับการเดินทางระหว่างประเทศ (เล่มเหลืองโควิด) ของผู้รับบริการ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ชลิตา อนุสุริยา ** วันชัย พรหมศรี และจิตรรา นาใจเย็น สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น

บทนำ



ศูนย์สาธิตบริการ เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น มีภารกิจหลักในการให้บริการด้านการควบคุมโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ พัฒนาคุณภาพคลินิกบริการโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ งานบริการวัคซีนผู้ใหญ่ บริการออกวัคซีนพาสปอร์ตแก่ประชาชนทั่วไป

เปิดให้บริการ ออกวัคซีนพาสปอร์ตแก่ประชาชนทั่วไป ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ.2564 เป็นต้นมา และได้มุ่งมั่นพัฒนาระบบการให้บริการเพื่อยกระดับการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผล โดยนำหลักคิดของ Balanced Scorecard ในมุมมองด้านลูกค้า ที่เป็นมุมมองที่สำคัญอย่างหนึ่งคือ เน้นความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับ เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ในหมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหมวดที่ 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ ที่ต้องวิเคราะห์ ประมวลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาออกแบบ การบริการ และกระบวนการ (สำนักงาน ก.พ.ร., 2557)

ทั้งนี้ต้องมี การพัฒนาคุณภาพการบริการ โดยมีเป้าหมายคือ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอันหมายถึง การสร้างความประทับใจและทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการได้รับบริการนั้น ดังนั้น คุณภาพจึงเป็นตัวชี้วัดถึงให้การดำเนินงานที่เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสม เกิดผลลัพธ์ที่ดี และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน งานบริการจึงเป็นหัวใจสำคัญที่สุด หากมีการบริการที่เป็นเลิศ มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพ จึงถือว่าการให้บริการออกวัคซีนพาสปอร์ตนั้นประสบความสำเร็จได้อย่างแท้จริง ด้วยเหตุผลและความสำคัญที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น ผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ ได้เห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการซึ่งจะต้อง ได้รับการพัฒนา และปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง จึงมีความ สนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการว่าการให้บริการออกวัคซีนพาสปอร์ต ให้มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่ต่อไป

วัตถุประสงค์

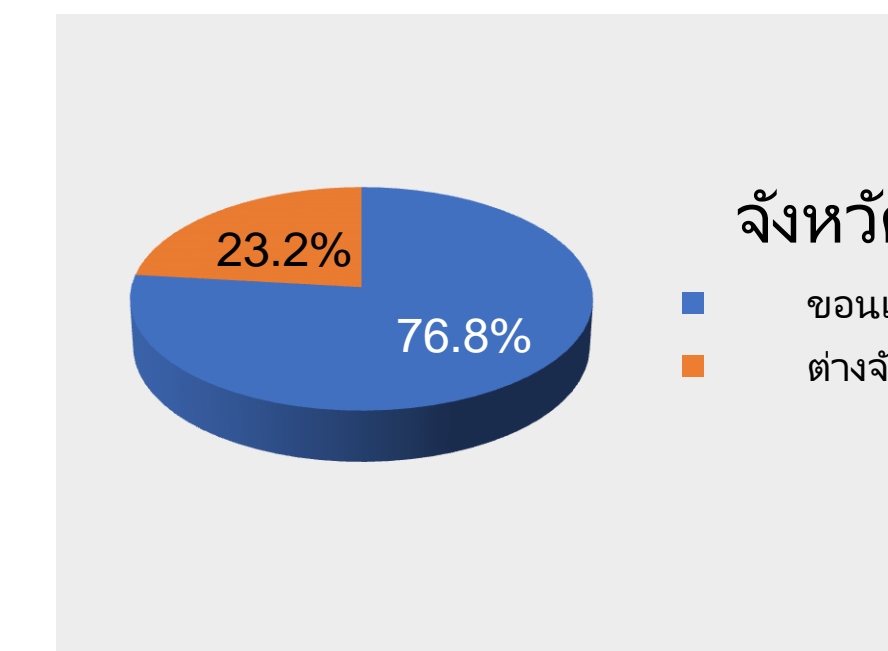
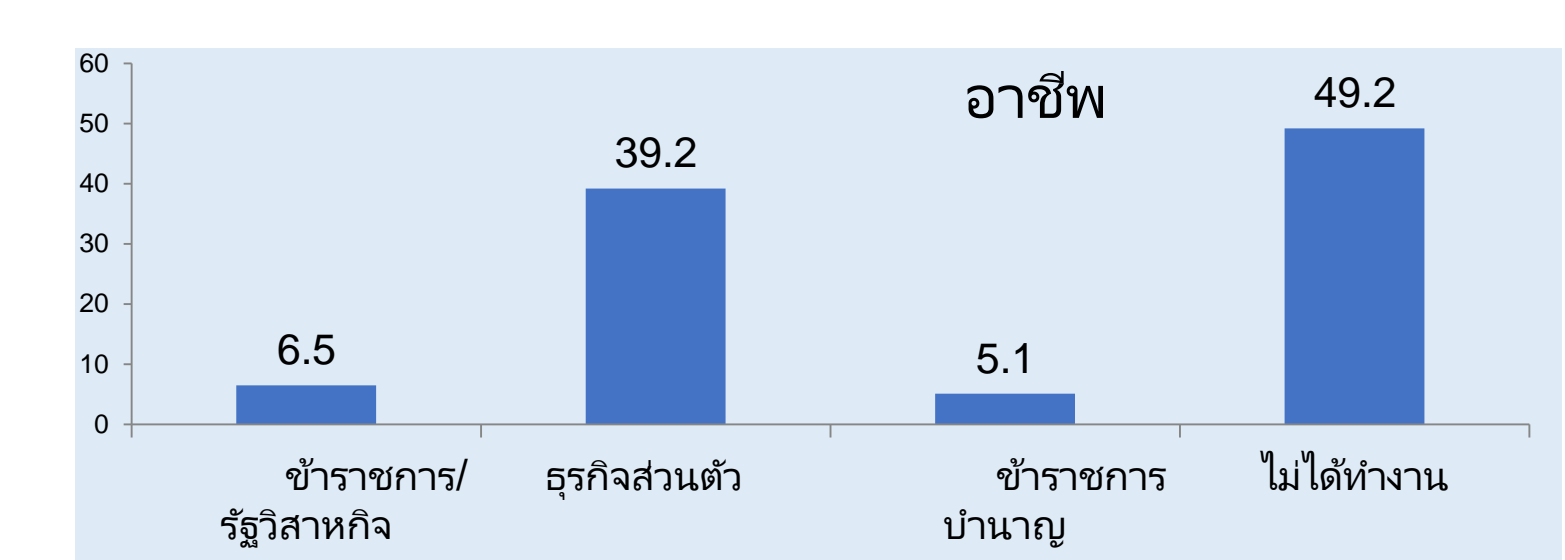
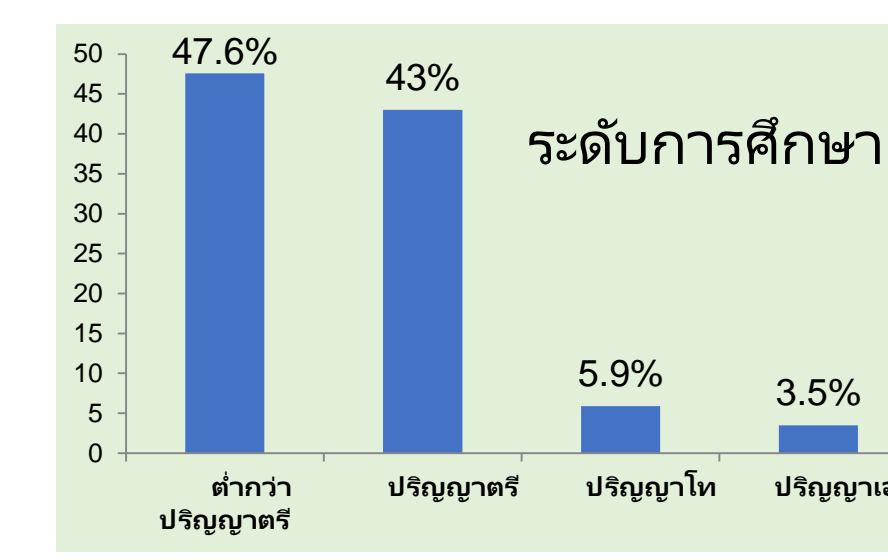
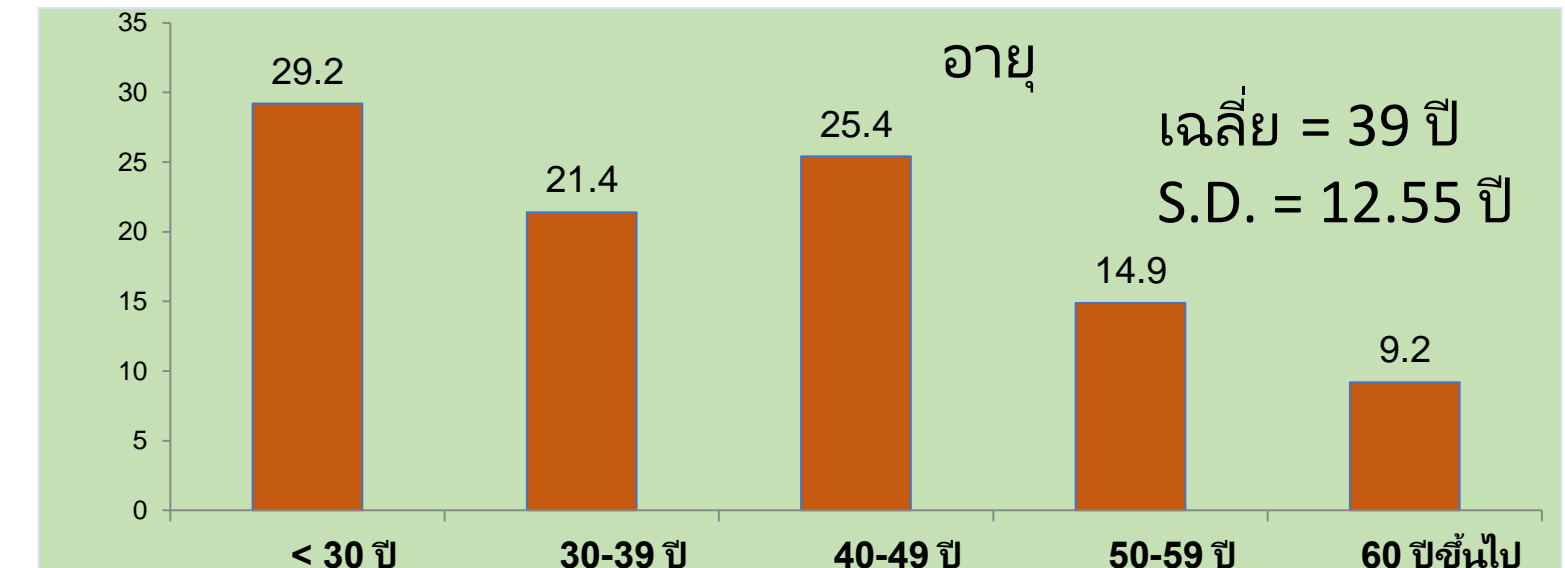
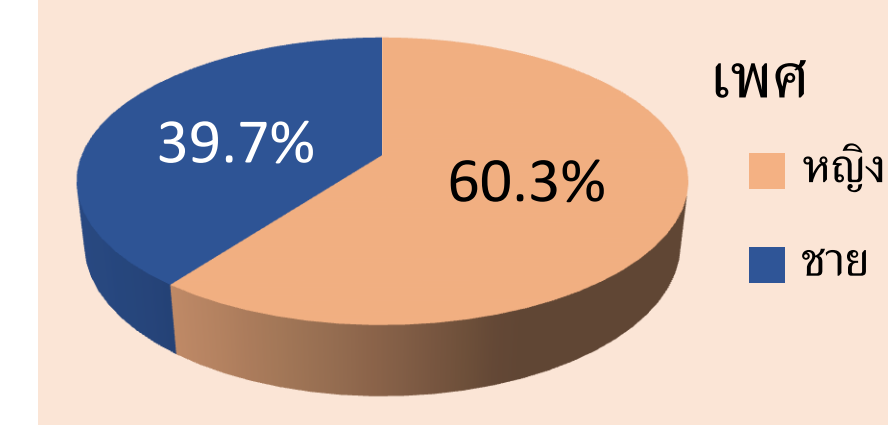
1. เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการออกเอกสารรับรองการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค วัคซีนป้องกันโรคโควิด 19 เพื่อใช้สำหรับการเดินทางระหว่างประเทศของผู้รับบริการ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
2. เพื่อทราบความต้องการ และนำปัญหาตลอดจนข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการบริการออกเอกสารรับรองการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค วัคซีนป้องกันโรคโควิด 19 เพื่อใช้สำหรับการเดินทางระหว่างประเทศ มาพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

วิธีการดำเนินการวิจัย

- 1.รูปแบบการวิจัย - การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)
- 2.ประชากรศึกษา - ผู้รับบริการในพื้นที่เขตสุขภาพที่ 7 ที่เข้ามาใช้บริการออกเอกสารวัคซีนพาสปอร์ต ณ ศูนย์สาธิตบริการ
- 3.ระยะเวลาดำเนินการ - เดือนตุลาคม 2564 - กันยายน 2565
- 4.ขนาดตัวอย่าง - จำนวน 370 ราย
5. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย - ประยุกต์ใช้แบบประเมินความพึงพอใจของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมควบคุมโรค โดยคุณภาพการให้บริการวัด 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ 2) เจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ
- 6) การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

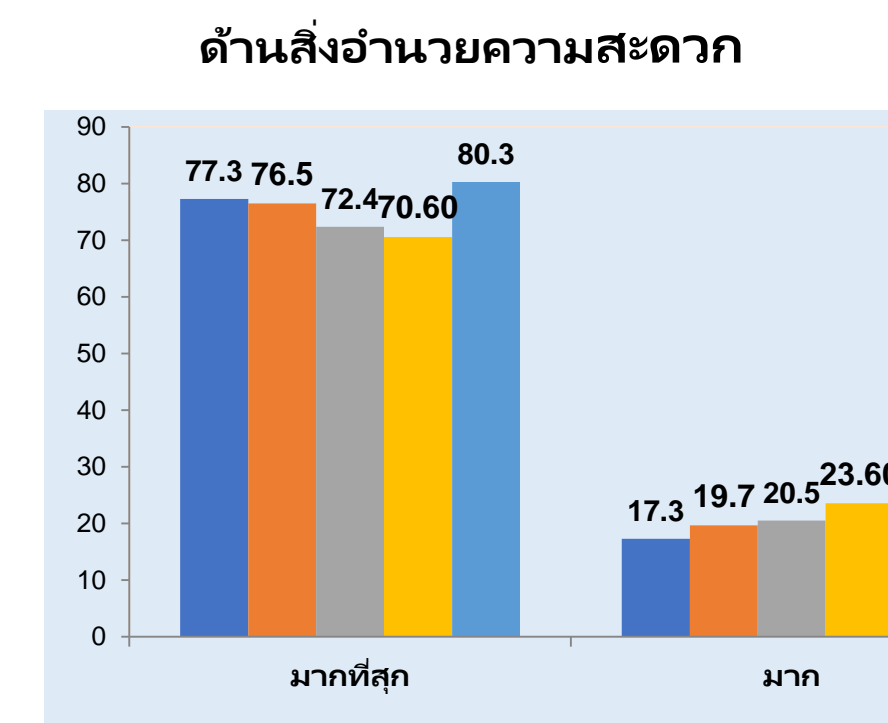
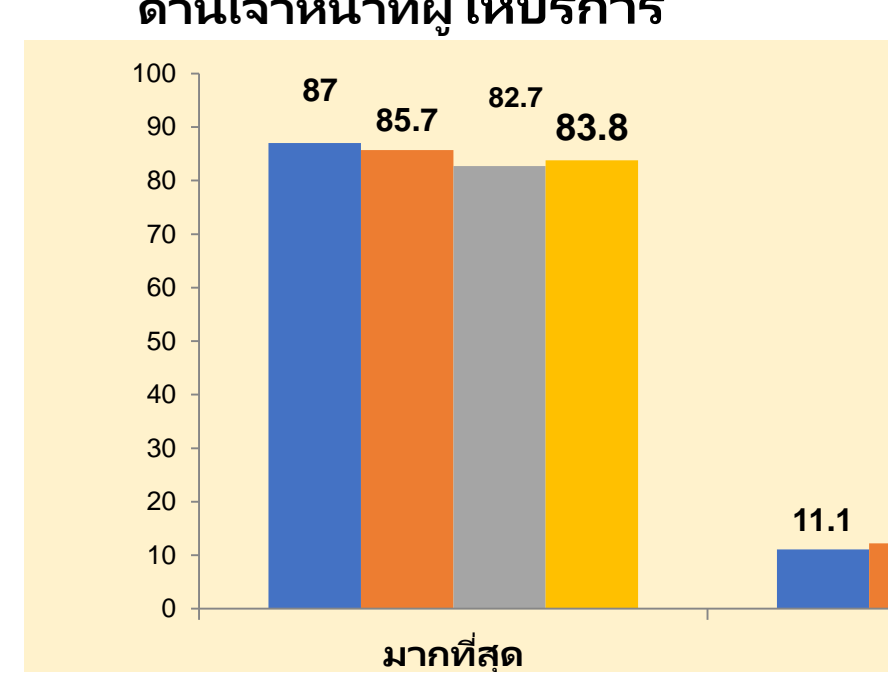
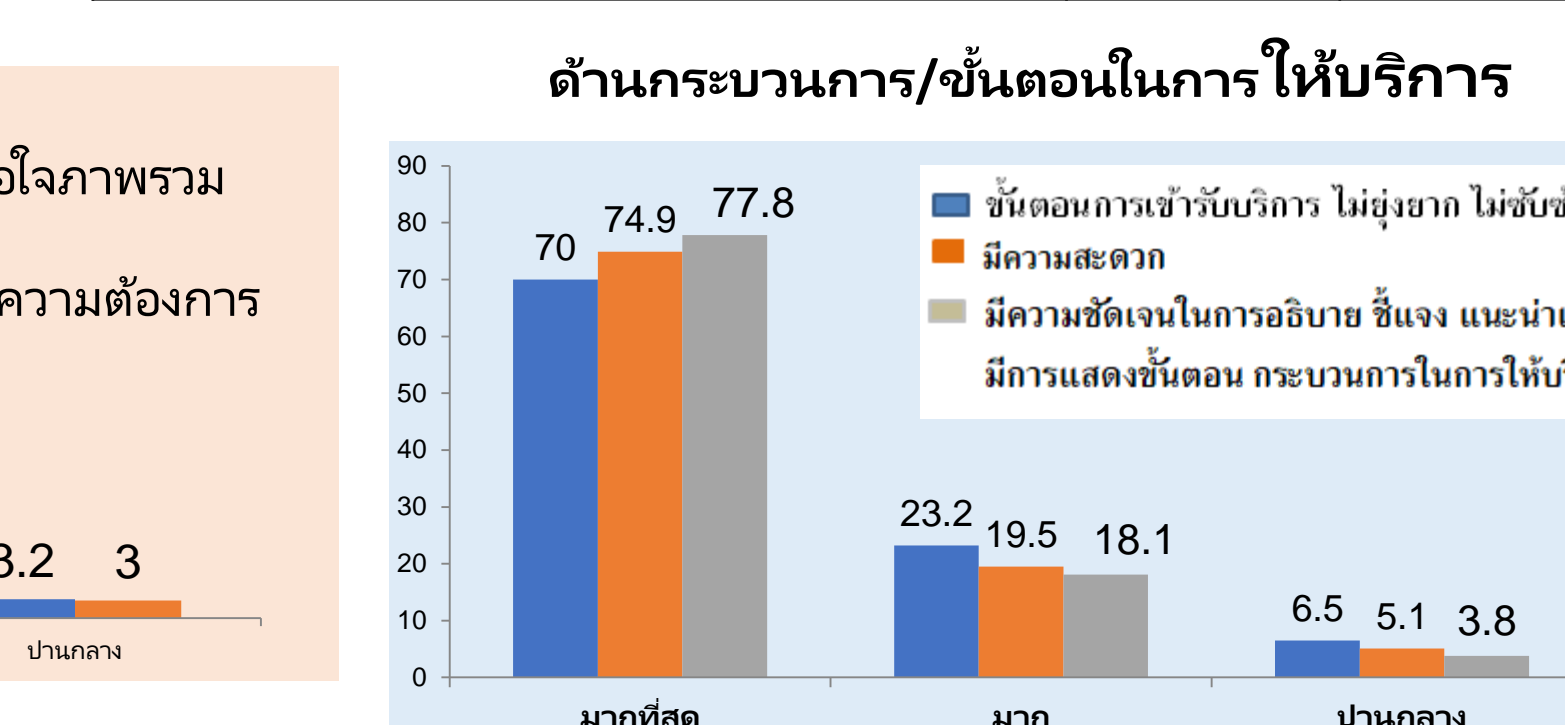
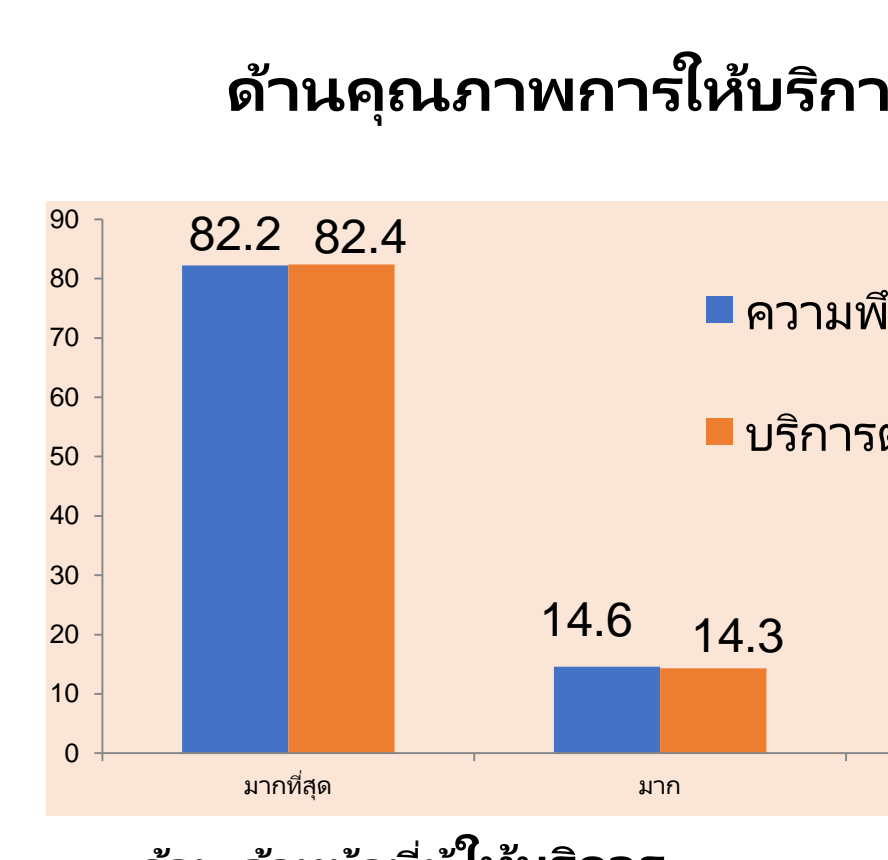


ผลการประเมินความพึงพอใจ

ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้าน

ประเด็น	\bar{x}	S.D.
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.68	0.54
เจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	4.82	0.41
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.69	0.52
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.79	0.47

ผลการประเมินความพึงพอใจ (ต่อ)



สรุปและอภิปรายผล

ผลการประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ เจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้านคุณภาพการให้บริการ ส่วนด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ ใกล้เคียงกัน เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่าข้อที่ทำให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ คือต้องการให้มิกล่อง/ช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ นอกจากนี้แล้วยังมีประเด็นที่ทำให้ผู้รับบริการบางส่วนพึงพอใจน้อย ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สาธิตบริการ ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของศูนย์สาธิตบริการฯ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ได้แก่ การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ และเสมอภาค ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ ได้แก่ ขั้นตอนการเข้ารับบริการ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงแนะนำและมีการแสดงขั้นตอนกระบวนการในการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มิกล่อง/ช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ จากผลการวิจัย มีข้อเสนอแนะ คือ ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่อง และควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการ มีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน และดำเนินการประเมินคุณภาพการให้บริการและนำผลมาพัฒนาและปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่อง