

การประเมินตัวชี้วัดความพึงพอใจ: แนวทางการบริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชนด้านโรค
เอดส์และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์สำหรับ 8 จังหวัดภาคเหนือ

Assessment of satisfaction indicator: Guideline of Service-friendly for youth on
AIDS and sexually transmitted infection in 8 northern provinces

นันทวดี ปินปันคง ส.ด.*
สุรเชษฐ์ อรุณทอง พ.บ.*

Nantawadee Pinpankong Ph.D.*
Surachet Arunothong MD *

*สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 1 เชียงใหม่ *Office of Disease Prevention and Control, 1 Chiang Mai

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อ
ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ประโยชน์จาก “แนวทางการบริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชนด้านโรคเอดส์และโรค
ติดต่อทางเพศสัมพันธ์สำหรับ 8 จังหวัดภาคเหนือ ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 1 เชียงใหม่” และนำข้อ
เสนอแนะเพื่อทำการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ประโยชน์ การศึกษาใช้วิธีการ
เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) ประกอบด้วย โรงพยาบาลที่มีคลินิกโรคติดต่อทาง
เพศสัมพันธ์ (STIs) ในพื้นที่ 8 จังหวัดภาคเหนือ จำนวน 14 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์
ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา การแจกแจงความถี่ และร้อยละ ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่
เคยทราบ/เคยได้ยิน/เคยเห็น และเคยใช้/เคยอ่าน แนวทางฉบับนี้ ร้อยละ 64.29 และร้อยละ 50.00 ตามลำดับ
ช่องทางที่ได้รับเอกสาร มากที่สุดคือทางไปรษณีย์ ร้อยละ 78.57 รองลงมา ได้รับการเข้าร่วมอบรม/ประชุม
ร้อยละ 35.71 โดยได้นำแนวทางไปใช้ประโยชน์มากที่สุดในการใช้เป็นแนวทางในการทำงานและใช้ในการอ้างอิง
ร้อยละ 64.29 และ 35.71 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ลูกคามีความพึงพอใจต่อแนวทางฯ สูงสุดใน
ด้านเนื้อหาได้แก่ มีความถูกต้องตามหลักวิชาการ ในระดับมาก (ร้อยละ 57.14) ด้านประโยชน์ของแนวทางฯ
ได้แก่ ประโยชน์ที่ได้รับในปัจจุบัน ในระดับมาก (ร้อยละ 57.14) ด้านรูปแบบของผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ขนาดรูปเล่ม
ในระดับมาก (ร้อยละ 42.86)

คำสำคัญ : ผลิตภัณฑ์หลัก แนวทาง ความพึงพอใจ โรคเอดส์ โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์

Abstract

This descriptive study aimed to assess the satisfaction of users toward “Guidelines of Service friendly for youth on AIDS and sexually transmitted infection in 8 northern provinces” made by Office of Disease Prevention and Control 1, Chiang Mai and then take the suggestions to improve the Guideline to meet the needs of users. Purposive sampling was applied for sample selection, at a total 14 hospitals, located in 8 Northern provinces, where there is STI Clinic services were selected. Structured questionnaires were used as a tool, data was further analyzed by descriptive statistics, percentage, and frequency. Results found that respondents have known/heard/seen and have read/used this guideline, 64.29% and 50.00% respectively. The channels of receiving the guideline were by mail (78.57%) and from participation in a related training / meeting (35.71%). Moreover the guideline was applied for their work activities (64.29%) as well as using it as references (35.71%). We further analyzed satisfaction on the components of this guideline, 57.14% of users were satisfied with this guideline, because of accuracy in terms of relevant technical issues and usefulness of this guideline. Moreover 42.86% of users were satisfied as to appropriate size of the guideline.

Keywords : Guideline, satisfaction, AIDs, sexually transmitted infection

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารที่รวดเร็วสามารถเชื่อมโยงได้ทั่วโลก ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ และให้ความสนใจสุขภาพของตนเองมากขึ้น มีความต้องการและความคาดหวังในบริการที่มีคุณภาพสูงอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาและการปรับปรุงคุณภาพบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเป็นการเตรียมความพร้อมขององค์กร หรือหน่วยงานให้สามารถตอบสนองกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการ ในการให้บริการองค์ความรู้ด้านสุขภาพนั้น สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 1 เชียงใหม่ ถือเป็นองค์กรหนึ่งที่มุ่งเน้นการให้บริการองค์ความรู้ที่มีคุณภาพแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งคุณภาพบริการด้านสุขภาพเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการทุกคนปรารถนา และคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด คุณภาพบริการองค์ความรู้

ด้านสุขภาพเป็นผลลัพธ์จากการปฏิบัติของบุคลากร/นักวิชาการสาธารณสุขที่สามารถประเมินได้จากองค์ประกอบ 2 องค์ประกอบ องค์ประกอบแรกคือคุณภาพด้านเทคนิคหรือเชิงวิชาชีพ เป็นผลลัพธ์จากการปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพที่แต่ละองค์กรกำหนดขึ้น เป็นการนำความรู้ และทักษะของบุคลากรมาประยุกต์สู่การปฏิบัติ ซึ่งจะส่งผลให้ผลลัพธ์ที่ตามมาอยู่ในระดับดีเลิศ เช่นการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน การจัดทำแนวทาง คู่มือ การวิจัย การพัฒนาบุคลากรการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น และองค์ประกอบที่สองคือคุณภาพด้านการมีปฏิสัมพันธ์หรือคุณภาพเชิงการรับรู้ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากเป็นคุณภาพที่เกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการเช่น การสื่อสาร การให้ข้อมูล การให้คำแนะนำ การให้คำปรึกษา การรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เป็นต้น การให้บริการแบบผสมผสานระหว่างมาตรฐานด้านเทคนิค หรือเชิงวิชาชีพ และการ

จัดการคุณภาพด้านการมีปฏิสัมพันธ์ทั้งผู้ให้บริการและ
ผู้ใช้บริการ ถือเป็นศาสตร์ และศิลป์ของการให้บริการ
ด้านสุขภาพที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ นั่นคือการเพิ่ม
ประสิทธิภาพ และคุณภาพการให้บริการที่เป็นที่ต้องการ
ของผู้ใช้บริการ (Donabedian, A., 1988) เมื่อผู้ใช้
บริการเข้ามาใช้บริการผลิตภัณฑ์ทางวิชาการ งาน
สนับสนุนส่งเสริมวิชาการ กลุ่มพัฒนาวิชาการ ถือเป็น
หน่วยงานแรกที่ให้บริการองค์ความรู้ด้านสุขภาพในเชิง
วิชาการ และสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ การให้
บริการของงานสนับสนุนส่งเสริมวิชาการ กลุ่มพัฒนา
วิชาการ ครอบคลุมทั้งผลิตภัณฑ์หลัก ผลิตภัณฑ์ทาง
วิชาการ และผลิตภัณฑ์อื่นๆ โดยมีวัตถุประสงค์ของการ
ให้บริการคือ การให้บริการอย่างมีคุณภาพ และ
ประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ
สอดคล้องกับแนวคิดการจัดระบบบริการสุขภาพที่มุ่งเน้น
ผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง ดังนั้น การคำนึงถึงความพึง
พอใจของผู้ใช้บริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ (Leddy, K. M.,
Kaldenberg, D. O., and Becker, B.W., 2003) ใน
ยุทธศาสตร์ที่ 2 ของกรมควบคุมโรค ได้กำหนดไว้ว่าการ
พัฒนาเป็นศูนย์กลางนโยบาย มาตรการ นวัตกรรม ข้อมูล
อ้างอิงและมาตรฐานวิชาการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุม
โรคและภัยสุขภาพของชาติ ที่ได้มาตรฐานสากลและเป็น
ที่ยอมรับ โดยมีเป้าประสงค์ยุทธศาสตร์ที่ 2.1 : เป็น
ศูนย์กลางของนโยบาย มาตรการ นวัตกรรม ข้อมูลอ้างอิง
ด้านการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพของ
ชาติที่ได้มาตรฐานสากล เป็นที่ยอมรับและเชื่อถือ และ
จากการที่กรมควบคุมโรค อนุมัติให้ สำนักงานป้องกัน
ควบคุมโรคที่ 1 เชียงใหม่ ดำเนินการตามโครงการพัฒนา
กลไกระบบบริหารจัดการผลิตภัณฑ์ของสำนักงาน
ป้องกันควบคุมโรคที่ 1 เชียงใหม่ สู่ศูนย์กลางวิชาการด้าน
โรคและภัยสุขภาพที่ได้มาตรฐานสากล ระดับเขต
ยุทธศาสตร์ที่ 2 รหัส โครงการ 21004500016 H
4255561125003 ซึ่งภายใต้โครงการดังกล่าวมีตัวชี้วัด
ยุทธศาสตร์ และตัวชี้วัดการรับรองของสำนักงานป้องกัน
ควบคุมโรคที่ 10 รหัสตัวชี้วัด 65M212_R ระดับความ
สำเร็จของการดำเนินงานให้กลุ่มลูกค้าหรือกลุ่มผู้ใช้
ผลิตภัณฑ์มีความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์ของหน่วยงาน

เพื่อให้การประเมินความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์หลักดัง
กล่าวมีประสิทธิภาพและประเมินผู้ใช้ประโยชน์ได้อย่าง
คุ้มค่า และตรงตามตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ ที่ 2 และตัวชี้วัด
การรับรองของ สคร.1 เชียงใหม่ ตามตัวชี้วัดของกรม
ควบคุมโรค ที่กำหนดให้สำนักงานป้องกันควบคุมโรคต้อง
ดำเนินการเพื่อพัฒนาเป็นศูนย์กลางนโยบาย มาตรการ
นวัตกรรม ข้อมูลอ้างอิงและมาตรฐานวิชาการเฝ้าระวัง
ป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพของชาติ ที่ได้
มาตรฐานสากลและเป็นที่ยอมรับ (กรมควบคุมโรค
กระทรวงสาธารณสุข., 2556) ดังนั้น ทีมผู้ศึกษาจึงมี
ความสนใจที่จะศึกษาผลการประเมินตัวชี้วัดความพึง
พอใจของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์หลักของสำนักงานป้องกัน
ควบคุมโรคที่ 1 เชียงใหม่ เรื่องแนวทางการบริการที่เป็น
มิตรสำหรับเยาวชนด้านโรคเอดส์และโรคติดต่อทางเพศ
สัมพันธ์สำหรับ 8 จังหวัดภาคเหนือตอนบน เพื่อทราบ
ถึงสถานการณ์ ปัญหา และหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิด
ขึ้นอย่างเหมาะสมเพื่อให้ได้รูปแบบการพัฒนาการ
ประเมินตัวชี้วัดความพึงพอใจของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์หลักของ
สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 1 เชียงใหม่ ที่สามารถเพิ่ม
คุณภาพการให้บริการทางด้านวิชาการ องค์ความรู้ดัง
กล่าวที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ/ใช้
ประโยชน์จากผลิตภัณฑ์หลักสำนักงานป้องกันควบคุม
โรคที่ 1 เชียงใหม่ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ประโยชน์จาก
ผลิตภัณฑ์หลักของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 1
เชียงใหม่
2. ทราบข้อเสนอแนะและสิ่งที่ควรปรับปรุงจากผู้
ใช้ประโยชน์จากผลิตภัณฑ์หลักของสำนักงานป้องกัน
ควบคุมโรคที่ 1 เชียงใหม่ ให้มีประสิทธิภาพ เพิ่มผลผลิต
และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ประโยชน์ให้มาก
ที่สุด ตามตัวชี้วัดของกรมควบคุมโรค

วิธีการศึกษา

วิธีการศึกษา เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา
(Descriptive Research) และนำแนวคิด R2R คือการ

สร้างหัวข้อการวิจัย ขึ้นจากงานประจำในหน้าที่
ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง คือกลุ่มลูกค้าหรือกลุ่มผู้ใช้
ผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง มีความเห็นว่าได้รับประโยชน์จาก
ผลิตภัณฑ์หลักของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 1
เชียงใหม่ เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive
sampling) ประกอบด้วย โรงพยาบาลที่มีคลินิกรักษาโรค
ติดต่อทางเพศสัมพันธ์ (STIs) ในพื้นที่ 8 จังหวัดภาคเหนือ
ตอนบน จำนวน 14 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบสอบถาม
ค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหา (content validity index:
CVI) ได้ค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหา .96 ตรวจสอบ
หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้สูตรคำนวณหาค่า
สัมประสิทธิ์อัลฟาของ ครอนบาค (Cronbach' alpha
coefficient) ได้เท่ากับ .90 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิง
พรรณนา การแจกแจงความถี่ และร้อยละ

กลุ่มประชากรที่ศึกษา

ประชากรในการศึกษาความพึงพอใจ คือกลุ่มลูกค้า
หรือกลุ่มผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องได้รับประโยชน์จาก
ผลิตภัณฑ์หลักของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 1
เชียงใหม่ ในช่วง เดือนพฤษภาคม – กรกฎาคม พ.ศ.
2556 รวมระยะเวลา 3 เดือน

การกำหนดขนาดตัวอย่าง

การศึกษครั้งนี้ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบ
เจาะจง (purposive sampling) โดยกลุ่มตัวอย่างดัง
กล่าวเป็นผู้ใช้บริการที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนด ดังนี้ 1)
เป็นผู้ใช้บริการที่สามารถอ่านและเขียนภาษาไทยได้ 2)
ผู้ใช้บริการที่อายุ 18 ปีขึ้นไป และ 3) เป็นผู้ใช้บริการที่
ใช้ผลิตภัณฑ์หลักของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 1
เชียงใหม่

พื้นที่ศึกษา

โรงพยาบาลที่มีคลินิกรักษาโรคติดต่อทางเพศ
สัมพันธ์ (STI) ในพื้นที่ 8 จังหวัดภาคเหนือตอนบน
จำนวน 14 แห่ง จำนวน 14 ฉบับ แบบประเมินความพึง
พอใจได้รับคืนจำนวนทั้งสิ้น 14 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แบบสอบถามความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ที่ใช้ผลิตภัณฑ์หลักของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 1
เชียงใหม่ ผู้วิจัยสร้างจากกรอบแนวคิดของ Anderson,
E. W. (1994) แบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1

1.1 ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับ
การศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน หน่วยงาน
ระยะเวลาทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน จำนวน 6 ข้อ

1.2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ที่ใช้ผลิตภัณฑ์หลักของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 1
ประกอบด้วย คำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลการใช้ประโยชน์
โดยแบ่งออกเป็นรายด้าน ได้แก่ การเคยเห็น / เคยได้ยิน
/ เคยทราบว่า มี แนวทางการบริการที่เป็นมิตรสำหรับ
เยาวชนด้านโรคเอดส์และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์
สำหรับ 8 จังหวัดภาคเหนือตอนบน มาก่อนหรือไม่ ผู้ใช้
บริการเคยใช้ / อ่านแนวทางการบริการที่เป็นมิตรสำหรับ
เยาวชนด้านโรคเอดส์และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์
สำหรับ 8 จังหวัดภาคเหนือตอนบน มาก่อนหรือไม่ ได้
รับ แนวทางการบริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชนด้านโรค
เอดส์และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์สำหรับ 8 จังหวัดภาค
เหนือตอนบน เมื่อใด วิธีการได้รับแนวทาง และประโยชน์
จากแนวทาง

ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจของต่อ
แนวทางการบริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชนด้านโรค
เอดส์และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์สำหรับ 8 จังหวัดภาค
เหนือตอนบน โดยความหมายของระดับความพึงพอใจ
มีดังนี้ (สรชัย พิศาลบุตร., 2549) ลักษณะของแบบ
สัมภาษณ์เป็นแบบประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ
โดยมีความหมาย และเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- 1 หมายถึง พอใจน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง พอใจน้อย
- 3 หมายถึง พอใจปานกลาง
- 4 หมายถึง พอใจมาก
- 5 หมายถึง พอใจมากที่สุด

การแปลผลคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้
บริการที่ใช้ผลิตภัณฑ์หลักของสำนักงานป้องกันควบคุม

โรคที่ 1 เชียงใหม่ มีวิธีการพิจารณาคะแนน โดยแบ่ง
ระดับคะแนนทั้งหมดเป็น 5 ช่วง ใช้หลักสถิติได้แก่ การ

หาค่าพิสัย (ค่าคะแนนสูงสุด-ค่าคะแนนต่ำสุด/ 5) (สรชัย
พิศาลบุตร., 2549) ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงการวิเคราะห์และการแปลระดับความพึงพอใจ (สรชัย พิศาลบุตร., 2549)

ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 - 1.80	พอใจน้อยที่สุด
1.81 - 2.60	พอใจน้อย
2.61 - 3.40	พอใจปานกลาง
3.41 - 4.20	พอใจมาก
4.21 - 5.00	พอใจมากที่สุด

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อ
เสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

เป็นคำถาม ปลายเปิดที่ผู้ใช้บริการสามารถแสดง
ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะ และ
ปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ต่อความพึงพอใจผลิตภัณฑ์หลัก
ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 1 เชียงใหม่ ได้อย่าง
อิสระ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการเก็บ
ข้อมูลความตรงตามเนื้อหา (content validity) ผู้วิจัย
นำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ใช้
ผลิตภัณฑ์หลักของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 1
เชียงใหม่ ที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดของ Anderson.
E. W.(1994) ให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ประเมิน
แบบสอบถามความพึงพอใจเพื่อตรวจสอบ และให้ข้อ
เสนอแนะเกี่ยวกับความถูกต้อง ครบถ้วนครอบคลุมทุก
ข้อความ จากนั้นที่มิวิจัยได้ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอ
แนะของผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วนำแบบสอบถามดังกล่าวไป
หาค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหา (content validity
index: CVI) ได้ค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหา .96 ความ
เชื่อมั่นของเครื่องมือ (reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ใช้ผลิตภัณฑ์หลักของ
สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 1 เชียงใหม่ ที่ผ่านการ
ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว ไป
ทดลองใช้ (try out) กับประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึง
กับประชากรที่จะศึกษา โดยทดลองใช้ในกลุ่มตัวอย่าง
จำนวน 20 คน ตรวจสอบหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ
โดยใช้สูตรคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ
ครอนบาค (Cronbach' alpha coefficient) ได้เท่ากับ
.90

ผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ
78.57 ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอายุ 46 – 55 ปี ร้อยละ 42.86
รองลงมากลุ่มอายุ 36 – 45 ปี ร้อยละ 35.71 มีวุฒิการ
ศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 85.71 รองลง
มาสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 14.29 ดำรงตำแหน่ง
พยาบาลมากที่สุด ร้อยละ 92.86 รองลงมาตำแหน่งนัก
วิชาการสาธารณสุข ร้อยละ 7.14 ปฏิบัติงานที่โรง
พยาบาลมากที่สุด ร้อยละ 100.00 มีประสบการณ์การ
ทำงานเฉลี่ย 10 ปี ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน (n = 14)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	(ร้อยละ)
เพศ		
ชาย	3	21.43
หญิง	11	78.57
อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	0	0
25 – 35 ปี	2	14.29
36 – 45 ปี	5	35.71
46 – 55 ปี	6	42.86
55 ปีขึ้นไป	1	7.14
วุฒิการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0
ปริญญาตรี	12	85.71
สูงกว่าปริญญาตรี	2	14.29
ตำแหน่งงาน		
แพทย์	0	0
พยาบาล	13	92.86
นักวิชาการ	1	7.14
หน่วยงาน		
โรงพยาบาล	14	100
ประสบการณ์ในการทำงานเฉลี่ย	10 ปี	

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินตัวชี้วัดความพึงพอใจของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์หลักของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 1 เชียงใหม่ เรื่องแนวทางการบริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชนด้านโรคเอดส์และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์สำหรับ 8 จังหวัดภาคเหนือตอนบน

ข้อมูลการใช้ประโยชน์

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เคยทราบ/เคยได้ยิน/เคยเห็นแนวทางการบริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชนด้านโรคเอดส์และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์สำหรับ 8

จังหวัดภาคเหนือตอนบน ร้อยละ 64.29 เคยใช้/เคยอ่านแนวทางการบริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชนด้านโรคเอดส์และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์สำหรับ 8 จังหวัดภาคเหนือตอนบน มาก่อน ร้อยละ 50.00 ช่องทางที่ได้รับเอกสาร มากที่สุด ได้รับทางไปรษณีย์ ร้อยละ 78.57 รองลงมาได้รับจากการเข้าร่วมอบรม/ประชุม ร้อยละ 35.71 และได้นำแนวทางไปใช้ประโยชน์ มากที่สุดในการใช้เป็นแนวทางในการทำงาน ร้อยละ 64.29 รองลงมาใช้ในการอ้างอิง ร้อยละ 35.71 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงข้อมูลการใช้ประโยชน์ของผู้ตอบแบบประเมิน (n = 14)

ข้อมูลการใช้ประโยชน์ผลิตภัณฑ์	จำนวน	(ร้อยละ)
เคยทราบ/เคยได้ยิน/เคยเห็นแนวทางการบริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชนด้านโรคเอดส์และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์สำหรับ 8 จังหวัดภาคเหนือตอนบน		
เคย	9	64.29
ไม่เคย	5	35.71
เคยใช้/เคยอ่าน แนวทางการบริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชนด้านโรคเอดส์และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์สำหรับ 8 จังหวัดภาคเหนือตอนบน		
เคย	7	50.00
ไม่เคย	7	50.00
ช่องทางที่ได้รับเอกสาร		
สืบค้นเอง	3	21.43
เข้าร่วมอบรม/ประชุม	5	35.71
ได้รับต่อจากเพื่อน/คนรู้จัก	3	21.43
ได้รับแจกจากการทำงานปกติ	3	21.43
ได้รับทางไปรษณีย์	11	78.57
ได้รับจากหน่วยงานต้นสังกัด	4	28.57
การนำผลิตภัณฑ์ไปใช้ประโยชน์		
ไม่ได้ใช้ประโยชน์	0	0
ติดตามข้อมูลข่าวสาร	1	7.14
สืบค้นข้อมูล	1	7.14
อ้างอิง	5	35.71
เผยแพร่	3	21.43
ใช้เป็นแนวทางในการทำงาน	9	64.29
ใช้ในการดำเนินชีวิต	3	21.43
ใช้เป็นตัวอย่างในการสร้าง	0	0

ความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์แนวทางการบริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชนด้านโรคเอดส์และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์สำหรับ 8 จังหวัดภาคเหนือตอนบน

จากการวิเคราะห์พบว่า ภาพรวมลูกค้ามีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.57$) ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์รายด้าน ด้านความพึงพอใจ

ต่อเนื้อหา มีความพึงพอใจมากที่สุด ในระดับมาก รองลงมา มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.33$) ด้านความพึงพอใจต่อประโยชน์ของผลิตภัณฑ์ มีความพึงพอใจมากที่สุด ในระดับมาก รองลงมา มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.28$) ด้านรูปแบบของผลิตภัณฑ์ มีความพึงพอใจมากที่สุด ในระดับมาก รองลงมา มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.23$) ดังตารางที่ 4

เมื่อพิจารณารายข้อในแต่ละด้าน พบว่า ลูกค้านี้มีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์รายข้อสูงสุดในด้านเนื้อหา ได้แก่ มีความถูกต้องตามหลักวิชาการ ในระดับ มาก (ร้อยละ 57.14) ด้านประโยชน์ของผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ประโยชน์ที่ได้รับในปัจจุบัน ในระดับ มาก (ร้อยละ 57.14) ด้านรูปแบบของผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ขนาดรูปเล่ม ในระดับมาก (ร้อยละ 42.86)

ตารางที่ 4 แสดงค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์แนวทางการบริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชน
 ด้านโรคเอดส์และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์สำหรับ 8 จังหวัดภาคเหนือตอนบน ในภาพรวมและรายด้าน (n = 14)

	ระดับความพึงพอใจ												ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		รวม				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
ภาพรวม	8	57.14	6	42.86	0	0	0	0	0	0	14	100	4.57	0.51	มากที่สุด
1. ด้านเนื้อหา	5	35.71	9	64.29	0	0	0	0	0	0	14	100	4.33	0.51	มาก
2. ด้านประโยชน์ของผลิตภัณฑ์	5	35.71	8	57.14	1	7.14	0	0	0	0	14	100	4.28	0.51	มาก
3. ด้านรูปแบบของผลิตภัณฑ์	5	35.71	7	50.00	1	7.14	1	7.14	0	0	14	100	4.23	0.51	มาก
รายด้าน															
1. ด้านความพึงพอใจต่อเนื้อหา															
1.1 ี่มีความเป็นปัจจุบัน	5	35.72	8	57.14	1	7.14	0	0	0	0	14	100	4.29	0.61	มาก
1.2 สอดคล้องตามวัตถุประสงค์	5	35.72	9	64.29	0	0	0	0	0	0	14	100	4.36	0.50	มาก
1.3 ตรงตามความต้องการของท่าน	6	42.86	7	50.00	1	7.14	0	0	0	0	14	100	4.36	0.63	มาก
1.4 ครบถ้วนตามความต้องการ	5	35.72	9	64.29	1	7.14	0	0	0	0	14	100	4.29	0.61	มาก
1.5 เข้าใจง่าย	5	35.72	9	64.29	1	7.14	0	0	0	0	14	100	4.29	0.61	มาก

ตารางที่ 4 แสดงค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์แนวทางการบริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชน
ด้านโรคเอดส์และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์สำหรับ 8 จังหวัดภาคเหนือตอนบน ในภาพรวมและรายด้าน (n = 14)
(ต่อ)

	ระดับความพึงพอใจ												ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		รวม				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
1.6 มีความถูกต้องตามหลักวิชาการ	6	42.86	8	57.14	0	0	0	0	0	0	14	100	4.34	0.51	มาก
1.7 ลำดับเนื้อหาต่อเนื่อง	5	57.14	8	57.14	1	7.14	0	0	0	0	14	100	4.29	0.61	มาก
2. ด้านประโยชน์ของผลิตภัณฑ์															
2.1 ประโยชน์ที่ได้รับในปัจจุบัน	5	57.14	8	57.14	1	7.14	0	0	0	0	14	100	4.29	0.61	มาก
2.2 ประโยชน์ที่ได้รับในอนาคต	5	57.14	8	57.14	1	7.14	0	0	0	0	14	100	4.29	0.61	มาก
3 ด้านรูปแบบของผลิตภัณฑ์															
3.1 ปกน่าสนใจ	6	42.86	6	42.86	2	14.20	0	0	0	0	14	100	4.29	0.73	มาก
3.2 ขนาดตัวอักษรอ่านง่าย	6	42.86	6	42.86	1	7.14	1	7.14				100	4.21	0.89	มาก
3.3 ขนาดรูปเล่ม	6	42.86	6	42.86	2	14.20	0	0	0	0	14	100	4.29	0.73	มาก
3.4 ภาพประกอบสอดคล้องกับเนื้อหา															
สอดคล้องกับเนื้อหา	5	57.14	7	50.00	1	7.14	1	7.14	0	0	14	100	4.14	0.86	มาก

อภิปรายผล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 78.57 เพศชาย ร้อยละ 21.43 ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอายุ 46 – 55 ปี ร้อยละ 42.86 รองลงมา กลุ่มอายุ 36 – 45 ปี ร้อยละ 35.71 มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 85.71 รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 14.29 ดำรง

ตำแหน่งพยาบาลมากที่สุด ร้อยละ 92.86 รองลงมา ตำแหน่งนักวิชาการสาธารณสุข ร้อยละ 7.14 ปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลมากที่สุด ร้อยละ 100.00 มีประสบการณ์การทำงานเฉลี่ย 10 ปี จากผู้ตอบแบบสอบถามจะพบว่า ดำรงตำแหน่งพยาบาลมากที่สุด ร้อยละ 92.86 อาชีพพยาบาลเป็นอาชีพที่มีความคาดหวังของผู้ใช้บริการดังกล่าว ส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการองค์กร ทำให้

โรงพยาบาลทั้งภาครัฐ และเอกชนต่างหันมาให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพบริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก หรือความคิดเห็น ที่เกิดจากประสบการณ์ของผู้ใช้บริการภายหลังได้รับบริการในสถานบริการนั้น ๆ ทั้งที่เกิดขึ้นจริง และตามความคาดหวังเมื่อได้รับบริการ (Aday, L. A. & Andersen. R. (1978) การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการช่วยสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของบริการ และทำให้เห็นจุดที่เป็นปัญหาในการให้บริการ ตลอดจนแนวทางในการพัฒนา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินงานของสถานบริการในระบบบริการสุขภาพ (Hart, M., 1995)

ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

ด้านนโยบาย

นำผลการวิจัยที่ได้จากผลการประเมินตัวชี้วัดความพึงพอใจของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์หลักของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 1 เชียงใหม่ เรื่องแนวทางการบริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชนด้านโรคเอดส์และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์สำหรับ 8 จังหวัดภาคเหนือตอนบน ไปใช้เป็น

แนวทาง ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางวิชาการให้เป็นผลิตภัณฑ์หลักที่ได้มาตรฐานวิชาการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพของชาติที่ได้มาตรฐานสากล และเป็นที่ยอมรับ

ด้านผู้ปฏิบัติ

นำผลิตภัณฑ์หลักของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 1 เชียงใหม่ ไปใช้เป็นแนวทางในการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

นำผลการวิจัยที่ได้จากการประเมินตัวชี้วัดความพึงพอใจของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์หลักของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 1 เชียงใหม่ ในครั้งนี้ ไปประยุกต์ใช้กับงานวิจัยที่ต้องการศึกษาความพึงพอใจในการบริการด้านเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรคต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณ รศ.ดร.ปัทมา สุพรรณกุล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนัช กนกเทศ และ ดร.พิรญา อึ้งอรุณภักดี มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นในการศึกษาครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. (2556). *แนวทางการถ่ายทอดเป้าหมายและตัวชี้วัดสู่หน่วยงานและบุคลากร กรมควบคุมโรค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2556*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์กิจการโรงพิมพ์ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2549). *สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ*. กรุงเทพมหานคร: วิทย์พัฒน์ จำกัด.
- Donabedian, A. (1988). The quality of care: How can it be assessed?. *JAMA*. 121(11). 1145-1150.
- Aday, L. A., Andersen. R. (1978). Access to medical care in the U.S.: realized and potential. *Med Care*. 16(7):533-46.
- Anderson, E. W. (1994). Cross-category variation in customer satisfaction and Retention. *Marketing Letters*. 5:185-204.
- Hart, M. 1995). Improving out-patient clinic waiting times: methodological and Substantive issues. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. 8 : 14-22.
- Leddy, K. M., Kaldenberg, D. O., and Becker, B.W. (2003). Timeliness in ambulatory care treatment. An examination of patient satisfaction and wait time in medical practices and outpatient test and treatment Facilities. *Journal Ambul Care Management*. 26: 138-49.