

การประเมินผลระบบบริการฉีดวัคซีนป้องกันการระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สถาบันพัฒนาสุขภาพระดับจังหวัด

เกศรา โชนำชัยสิริ^a, อัจฉรา โพชะโน^{**}

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินประสิทธิผล และความพึงพอใจ ของระบบบริการฉีดวัคซีนป้องกันการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สถาบันพัฒนาสุขภาพระดับจังหวัด การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้รับบริการที่มารับบริการฉีดวัคซีนป้องกันการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ครั้งที่ 2 จำนวน 400 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 40 คน โดยใช้แบบสอบถามการประเมินประสิทธิผลระบบบริการฉีดวัคซีน และความพึงพอใจ ซึ่งมีความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.93 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพระบบบริการฉีดวัคซีนป้องกันการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สถาบันพัฒนาสุขภาพระดับจังหวัด ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.35$, $SD=0.79$) และด้านผลผลิต (Product) มีระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.72$, $SD=0.60$) รองลงมาคือด้านปัจจัยนำเข้า (Input) อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ($\bar{X}=4.69$, $SD=0.63$) และมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.65$, $SD=0.67$) และด้านการบริการของเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}=4.73$, $SD=0.59$) รองลงมาคือด้านการประสานงานบริการอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ($\bar{X}=4.72$, $SD=0.56$) เสนอแนะให้มีการปรับปรุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้มีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: ระบบบริการวัคซีน; วัคซีนป้องกันการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019; การประเมินผล; สถาบันพัฒนาสุขภาพระดับจังหวัด

^{*} นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ สถาบันพัฒนาสุขภาพระดับจังหวัด กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข

^{**} พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ สถาบันพัฒนาสุขภาพระดับจังหวัด กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข

^a Corresponding author: เกศรา โชนำชัยสิริ Email: siri.ketsara@gmail.com

รับบทความ: 12 เม.ย. 66; รับบทความแก้ไข: 27 เม.ย. 66; ตอปรับตีพิมพ์: 28 เม.ย. 66; ตีพิมพ์ออนไลน์ 21 พ.ค. 66

Evaluation of the Vaccination Service System for Preventing the Outbreaks of Coronavirus Disease 2019 (COVID-19), Metropolitan Health and Wellness Institution

Ketsara Choknumchaisiri^{*a}, Atchara Pochano^{**}

Abstract

The purpose of this descriptive research was to evaluate the effectiveness and satisfaction of the vaccination service system in preventing the outbreak of coronavirus disease 2019 (COVID-19) at the Metropolitan Health and Wellness Institution. Samples in the study were 400 service recipients who received the second COVID-19 vaccination and 40 staff members who provided the vaccination. A questionnaire was used to assess effectiveness of the vaccination service system and satisfaction, with a Cronbach's alpha coefficient of 0.93 indicating high confidence in the questionnaire. Data were analyzed using frequencies, percentages, means, and standard deviations.

Results of the study showed that the vaccination service system at the Institute of Urban Health Development was highly effective in preventing the spread of COVID-19, with an overall score of 4.35 (SD=0.79) and the highest scores observed in the product domain (\bar{X} =4.72, SD=0.60), followed by the input domain, for example together (\bar{X} =4.69, SD=0.63). Overall satisfaction was also high, with a score of 4.65 (SD=0.67), and service aspect of the officers received the highest satisfaction score (\bar{X} =4.73, SD=0.59), followed by service coordination (\bar{x} =4.72, SD=0.56). However, facilities were suggested to improved their services and system in order to further increase satisfactions.

Keywords: Vaccine service system; COVID-19 vaccine; Evaluation; Metropolitan Health and Wellness Institution

* Public Health Technical Officer, Senior Professional Level,

** Registered Nurse, Professional Level

Metropolitan health and wellness institution, Department of Health, Ministry of Public Health

^a Corresponding author: Ketsara Choknumchaisiri Email: siri.ketsara@gmail.com

Received: Apr. 12, 23; Revised: Apr. 27, 23; Accepted: Apr. 28, 23; Published Online: May 21, 23

บทนำ

สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เริ่มแพร่เข้าสู่ประเทศไทย ตั้งแต่ต้นเดือนมกราคม 2563 โดยพบผู้ติดเชื้อรายแรก ซึ่งเป็นชาวจีนจาก เมืองอู่ฮั่น ที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย และเดือนกุมภาพันธ์ 2563 พบผู้ป่วยรายใหม่ จำนวน 42 รายและผู้ต้องสงสัยสัมผัสเชื้อโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อีกจำนวน 2,798 ราย⁽¹⁾ แต่การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในครั้งนี้มีความแตกต่างจากโรคระบาดที่ผ่านมา คือ ไวรัสชนิดนี้มีระยะฟักตัวนานถึง 2-14 วันก่อนจะแสดงอาการ⁽²⁾ ทำให้เกิดการแพร่กระจายเชื้อไปอย่างรวดเร็ว และกระจายเป็นวงกว้างผู้ติดเชื้อจึงเพิ่มจำนวนอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้โรงพยาบาลระดับตติยภูมิ ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข และสังกัดอื่นๆ ต้องเตรียมการดูแลรองรับจำนวนผู้ติดเชื้อและผู้ป่วยที่เพิ่มขึ้นภายใต้ความแตกต่างแต่ละบริบทของโรงพยาบาล ประเทศไทยเริ่มมีการให้วัคซีนระยะแรกตั้งแต่วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2564⁽³⁾ และมีนโยบายการให้วัคซีนลดความรุนแรงและการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 แก่ประชาชนทุกคนที่สมัครใจ ตามข้อบ่งชี้ของวัคซีนแต่ละชนิด ในเอกสารกำกับยา ซึ่งมีเป้าหมายให้วัคซีน 2 ระยะ ครอบคลุมประชากรไทยอย่างน้อยร้อยละ 70 ภายในปี พ.ศ. 2564 และมีระดับภูมิคุ้มกันที่สามารถป้องกันการป่วยรุนแรงและเสียชีวิตจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จากเชื้อกลายพันธุ์ได้ และรักษาระบบสุขภาพของประเทศ โดยในระยะที่ 1 อาจมีวัคซีนในปริมาณจำกัด คณะอนุกรรมการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค ภายใต้คณะกรรมการวัคซีนแห่งชาติจึงได้กำหนดลำดับกลุ่มเป้าหมายในการเข้าถึงวัคซีนโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้แก่ บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขด่านหน้า ทั้งภาครัฐและเอกชน บุคคลที่มีโรคประจำตัว เช่น โรคทางเดินหายใจเรื้อรังรุนแรง โรคหัวใจและหลอดเลือด โรคไตเรื้อรังระยะ 5 โรคหลอดเลือดสมอง โรคเมี่ยงทุกชนิดที่อยู่ระหว่างเคมีบำบัด รังสีบำบัด และภูมิคุ้มกันบำบัด โรคเบาหวาน โรคอ้วน ที่มีน้ำหนักมากกว่า 100 กิโลกรัม หรือดัชนีมวลกายมากกว่า 35 กิโลกรัม ต่อตารางเมตร หญิงตั้งครรภ์ที่มีอายุครรภ์ ตั้งแต่ 12 สัปดาห์ขึ้นไป ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป เป็นต้น และปรับระยะเวลาการให้วัคซีนระยะที่ 2 เมื่อมีวัคซีนมากขึ้นและเพียงพอ เพื่อรักษาเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของประเทศ และสร้างภูมิคุ้มกันในระดับประชากรและฟื้นฟูให้ประเทศกลับเข้าสู่ภาวะปกติ จึงเพิ่มกลุ่มเป้าหมายเข้าถึงวัคซีนไปยังกลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยว ผู้เดินทางระหว่างประเทศ ประชาชนทั่วไป แรงงานในภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ⁽¹⁾

การดำเนินงานให้วัคซีนลดความรุนแรงและการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 แบ่งเป็น 3 ระยะ ได้แก่ ระยะเตรียมการ ระยะดำเนินการและระยะหลังดำเนินการ 1) ระยะเตรียมการ คือ การเตรียมระบบลงทะเบียนฉีดวัคซีน การลงทะเบียนเพื่อจองสิทธิ์ในการฉีดวัคซีนและนัดหมายรับบริการและเตรียมให้บริการ จัดสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ ให้บริการ 2) ระยะดำเนินการ การยืนยันตัวตนก่อนเข้ารับบริการ และให้บริการฉีดวัคซีนและเฝ้าระวังอาการไม่พึงประสงค์ภายหลังได้รับวัคซีน และ 3) ระยะหลังดำเนินการ การออกเอกสารรับรองการได้รับวัคซีน การบันทึกประวัติการให้บริการ และการจัดทำรายงานผลการให้บริการ พร้อมทั้งกำกับติดตามการดำเนินงาน⁽⁴⁾ สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จึงมีความจำเป็น ต้องจัดหาวัคซีนให้เพียงพอแก่ประชาชน การเบิกจ่ายและบริหารจัดการวัคซีน กระทรวง

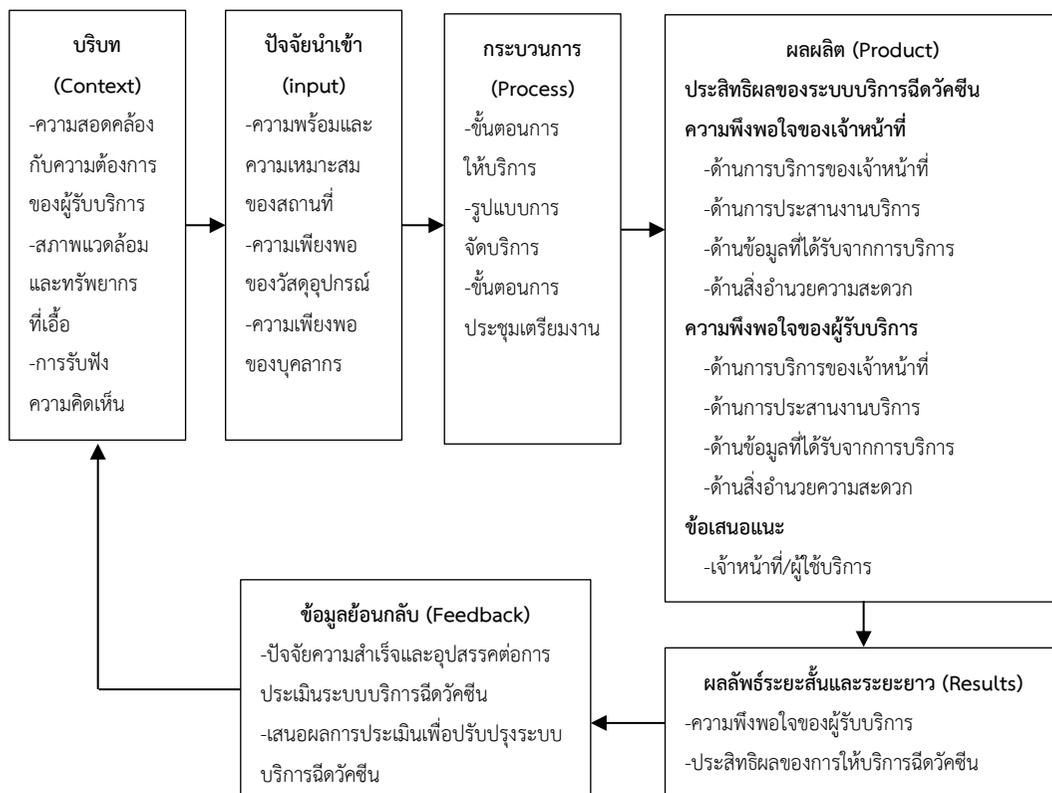
สาธารณสุขได้กำหนดกลไกการดำเนินงานจัดหาวัคซีนอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ประเทศไทยมีวัคซีนสำหรับให้บริการแก่ประชากรทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างเพียงพอ โดยจัดตั้งคณะกรรมการขับเคลื่อนการจัดหาวัคซีน มาตรการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มีวัตถุประสงค์ คือการจัดหาวัคซีนให้เพียงพอ กับความต้องการของประชาชน มีการเก็บรักษาวัคซีนตามมาตรฐาน และการกระจายวัคซีนไปยังโรงพยาบาล ต่างๆ ในเขตสุขภาพทั้ง 12 เขตและรวมถึงพื้นที่กรุงเทพมหานคร และบริการฉีดวัคซีน

สถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ได้รับมอบหมายในสถานการณ์ การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เป็นหน่วยบริการฉีดวัคซีน ของกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งเปิดบริการให้ประชาชนมารับบริการฉีดวัคซีนลดความรุนแรงและป้องกันการ แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยมอบหมายผู้รับผิดชอบการดำเนินงานตั้งแต่ ปี 2564 ตามขั้นตอนหลัก 5 จุด ดังนี้ จุดที่ 1 ตรวจสอบรายชื่อประวัติการรับวัคซีน จุดที่ 2 ชักประวัติ พบแพทย์ บันทึกประวัติและเซ็นใบยินยอมให้การรักษา จุดที่ 3 ฉีดวัคซีน จุดที่ 4 สังเกตอาการ 30 นาที และจุดที่ 5 ลงประวัติการฉีดวัคซีน รับใบนัดหรือใบรับรองการฉีดวัคซีน ซึ่งมีประชาชนให้ความสนใจ ในการมารับบริการฉีดวัคซีน ที่สถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง เป็นจำนวนมาก ทำให้มีความจำเป็น ต่อการพัฒนากระบวนการบริการฉีดวัคซีน การเบิกจ่ายและบริหารจัดการวัคซีน ให้กับประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ จากสถานการณ์ดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาการประเมินผลระบบบริการฉีดวัคซีนป้องกันการระบาดของ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง โดยใช้แนวคิดรูปแบบ การประเมินซีพีพี (CIPP Evaluation Model) ของการประเมินผลของ Stufflebeam⁽⁵⁾ ในการประเมิน ความสอดคล้องด้านบริบท (Context) ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Product) เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานบริการฉีดวัคซีนป้องกันการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในครั้งต่อไป พร้อมขยายรูปแบบบริการไปยังหน่วยบริการขนาดสถานพยาบาลที่ใกล้เคียงกัน อีกทั้งทราบถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานบริการฉีดวัคซีนป้องกันการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการฉีดวัคซีน ในสถานการณ์การระบาดของโรคติดต่อและโรคอุบัติใหม่ในอนาคต ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินประสิทธิผลระบบบริการฉีดวัคซีนป้องกันการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง ตามกรอบการประเมิน CIPP Model
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจระบบบริการฉีดวัคซีนป้องกันการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษา คือผู้รับบริการในการรับบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สถาบันพัฒนาสุขภาพระดับเขตเมือง และเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาสุขภาพระดับเขตเมืองที่ปฏิบัติงานที่จุดบริการฉีดวัคซีน กลุ่มตัวอย่าง คือผู้รับบริการในการรับบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สถาบันพัฒนาสุขภาพระดับเขตเมือง ครั้งที่ 2 จำนวน 400 คน และเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาสุขภาพระดับเขตเมืองที่ปฏิบัติงานที่จุดบริการฉีดวัคซีน จำนวน 40 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ชื่อ -สกุล เบอร์โทรศัพท์ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และสิทธิการรักษาพยาบาล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการประเมินประสิทธิภาพระบบบริการฉีดวัคซีนป้องกันการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สถาบันพัฒนาสุขภาพระดับจังหวัดของเจ้าหน้าที่ยุทธศาสตร์การบริการ มีข้อความถามจำนวน 20 ข้อ ครอบคลุม 4 องค์ประกอบ แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (1 คะแนน ตรงกับความคิดเห็นน้อยที่สุด ถึง 5 คะแนน ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด) ประกอบด้วย ด้านบริบททั่วไป (Context) ด้านปัจจัยนำเข้า (Input) ด้านกระบวนการ (Process) ด้านผลผลิต (Product)

ส่วนที่ 3 การประเมินประสิทธิภาพระบบบริการฉีดวัคซีนป้องกันการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สถาบันพัฒนาสุขภาพระดับจังหวัดของเจ้าหน้าที่ ข้อความถามจำนวน 20 ข้อ ครอบคลุม 4 องค์ประกอบ แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (1 คะแนน ตรงกับความคิดเห็นน้อยที่สุด ถึง 5 คะแนน ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด) ประกอบด้วย ด้านบริบททั่วไป (Context) ด้านปัจจัยนำเข้า (input) ด้านกระบวนการ (Process) ด้านผลผลิต (Product)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความพึงพอใจระบบบริการฉีดวัคซีนป้องกันการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สถาบันพัฒนาสุขภาพระดับจังหวัดของเจ้าหน้าที่ยุทธศาสตร์การบริการ ข้อความถามจำนวน 20 ข้อ ครอบคลุม 4 องค์ประกอบ แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (1 คะแนน ตรงกับความคิดเห็นน้อยที่สุด ถึง 5 คะแนน ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด) ประกอบด้วย ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการประสานงานบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 5 คือ แบบสอบถามความพึงพอใจระบบบริการฉีดวัคซีนป้องกันการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สถาบันพัฒนาสุขภาพระดับจังหวัดของเจ้าหน้าที่ ข้อความถามจำนวน 20 ข้อ ครอบคลุม 4 องค์ประกอบ แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (1 คะแนน ตรงกับความคิดเห็นน้อยที่สุด ถึง 5 คะแนน ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด) ประกอบด้วย ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการประสานงานบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 6 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาระบบบริการฉีดวัคซีนป้องกันการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สถาบันพัฒนาสุขภาพระดับจังหวัดของเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ เป็นข้อความปลายเปิด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย ผ่านขั้นตอนการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ค่าความตรงของเนื้อหา (IOC) เท่ากับ 0.91 และค่าความเที่ยงของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งผู้วิจัย นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวน

30 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) เท่ากับ 0.93 ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นสูง สามารถนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากผู้รับบริการในการรับบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สถาบันพัฒนาสุขภาพระดับจังหวัด เชียงใหม่ และเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาสุขภาพระดับจังหวัด เชียงใหม่ ที่ปฏิบัติงานที่จุดบริการฉีดวัคซีน ชี้แจงให้ทราบถึงการวิจัยและวัตถุประสงค์ของการวิจัย หากยินดีเข้าร่วมการวิจัยด้วยความสมัครใจ ผู้รับบริการลงนามในแบบบันทึกยินยอมการเข้าร่วมวิจัย (Consent form) และตอบแบบสอบถามการประเมินผลระบบบริการฉีดวัคซีนป้องกันการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สถาบันพัฒนาสุขภาพระดับจังหวัด เชียงใหม่ ซึ่งจะใช้เวลาในการตอบประมาณ 10-15 นาที

การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง

โครงการวิจัยได้รับการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ของกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข หมายเลข 619/2566 ลงวันที่ 12 มีนาคม 2566 และให้ลงนามยินยอมก่อนเข้าร่วมการวิจัย โดยผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยให้ชัดเจน โดยข้อมูลทุกอย่างที่ได้จากการวิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับ ไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยจะนำเสนอผลการศึกษามาในลักษณะภาพรวมเก็บข้อมูลเป็นความลับและทำลายข้อมูลหลังจากเสร็จสิ้นการวิจัย ข้อมูลนำมาใช้ประโยชน์ในการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น หากผู้เข้าร่วมการวิจัยไม่ประสงค์เข้าร่วมการวิจัย สามารถถอนตัวออกจากกรวิจัยได้ตลอดเวลา

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินผลระบบบริการฉีดวัคซีนป้องกันการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สถาบันพัฒนาสุขภาพระดับจังหวัด เชียงใหม่ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ หากค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปแบบตาราง ประกอบคำบรรยาย
2. วิเคราะห์ข้อมูลการประเมินประสิทธิผลระบบบริการฉีดวัคซีนป้องกันการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สถาบันพัฒนาสุขภาพระดับจังหวัด เชียงใหม่ จำแนกรายด้านดังนี้ คือ ด้านบริบท (Context) ด้านปัจจัยนำเข้า (Input) ด้านกระบวนการ (Process) และด้านผลผลิต (Product) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา หาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผลเป็นระดับ โดยใช้เกณฑ์ ดังนี้
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00 หมายถึง ประสิทธิภาพระบบบริการฉีดวัคซีนอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20 หมายถึง ประสิทธิภาพระบบบริการฉีดวัคซีนอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40 หมายถึง ประสิทธิภาพระบบบริการฉีดวัคซีนอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60 หมายถึง ประสิทธิภาพระบบบริการฉีดวัคซีนอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80 หมายถึง ประสิทธิภาพระบบบริการฉีดวัคซีนอยู่ในระดับน้อยที่สุด
3. วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของระบบบริการฉีดวัคซีนป้องกันการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สถาบันพัฒนาสุขภาพระดับจังหวัด เชียงใหม่ จำแนกรายด้าน คือ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่

ด้านการประสานงานบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา หาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้เกณฑ์การประเมินผลความพึงพอใจ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21–5.00	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41–4.20	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61–3.40	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81–2.60	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00–1.80	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิงร้อยละ 60.3 และเพศชาย ร้อยละ 39.7 อายุส่วนใหญ่อายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 35.2 ระดับการศึกษาเรียนจบระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.8 สถานภาพสมรสอยู่เป็นส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 49 ส่วนใหญ่มีสิทธิ์การรักษาสวัสดิการข้าราชการ ร้อยละ 44.5 ลักษณะอาชีพส่วนใหญ่ อาชีพรับราชการ ร้อยละ 44.5 (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปกลุ่มตัวอย่าง (ผู้รับบริการ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=400)	ร้อยละ
เพศ		
- หญิง	241	60.3
- ชาย	159	39.7
ช่วงอายุการฉีดวัคซีน		
- 18-26 ปี	125	31.5
- 27-59 ปี	133	33.3
- 60 ปีขึ้นไป	142	35.2
การศึกษาสูงสุดหรือกำลังศึกษา		
- ประถมศึกษา	26	6.3
- มัธยมศึกษา	91	22.8
- อนุปริญญา	53	13.3
- ปริญญาตรี	175	43.8
- สูงกว่าปริญญาตรี	46	11.5
- อื่นๆ	9	2.3

ตารางที่ 1 (ต่อ) ข้อมูลทั่วไปกลุ่มตัวอย่าง (ผู้รับบริการ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=400)	ร้อยละ
สถานภาพสมรส		
- โสด	170	42.4
- สมรส	196	49.0
- หย่า	23	5.8
- หม้าย	11	2.8
สิทธิการรักษาพยาบาล		
- เงินสด	21	5.2
- สวัสดิการข้าราชการ	178	44.5
- ประกันสังคม	138	34.5
- หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (กทม./ตจว.)	30	7.5
- ประกันชีวิต	16	4.0
- รัฐวิสาหกิจ	7	1.8
อาชีพ		
- เกษตรกรรม	30	7.5
- ค้าขาย/ธุรกิจ	11	2.8
- พนักงาน/บริษัทเอกชน	102	25.5
- รับราชการ	178	44.5
- อยู่บ้าน/ไม่ได้มีอาชีพ/แม่บ้าน	79	19.7

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิงร้อยละ 80 และเพศชาย ร้อยละ 20 อายุอยู่ในช่วง 36-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 50 ระดับการศึกษาเรียนจบระดับปริญญาตรี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 57.5 สถานภาพสมรสอยู่เป็นส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 60 ส่วนใหญ่มีสิทธิการรักษา สวัสดิการข้าราชการ ร้อยละ 70 (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปกลุ่มตัวอย่าง (เจ้าหน้าที่)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=40)	ร้อยละ
เพศ		
- หญิง	32	80.0
- ชาย	8	20.0
อายุ		
- 23-35 ปี	9	22.5
- 36-50 ปี	18	45.0

ตารางที่ 2 (ต่อ) ข้อมูลทั่วไปกลุ่มตัวอย่าง (เจ้าหน้าที่)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=40)	ร้อยละ
- 51-60 ปี	13	32.5
การศึกษา		
- ประถมศึกษา	1	2.5
- มัธยมศึกษา	11	27.5
- อนุปริญญา	2	5.0
- ปริญญาตรี	23	57.5
- สูงกว่าปริญญาตรี	3	7.5
สิทธิการรักษาพยาบาล		
- สวัสดิการข้าราชการ	28	70.0
- ประกันสังคม	10	25.5
- หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (กทม./ตจว.)	1	2.5
- หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (สสม.)	1	2.5
สถานภาพ		
- โสด	14	35.0
- สมรส	24	60.0
- หย่า	2	5.0

ภาพรวมประสิทธิผลระบบบริการฉีดวัคซีนป้องกันการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.35$, $SD=0.79$) และด้านผลผลิต (Product) มีระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.72$, $SD=0.60$) รองลงมาคือด้านปัจจัยนำเข้า (input) อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ($\bar{X}=4.69$, $SD=0.63$) (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผล ของประสิทธิผลระบบบริการฉีดวัคซีนป้องกันการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของผู้รับบริการ (n=400)

ผลการประเมินประสิทธิผลระบบบริการฯ ตามแนวคิด CIPP Model	\bar{X}	SD	การแปลความหมาย ระดับผลการประเมิน
1. ด้านบริบท (Context)	4.66	0.61	มากที่สุด
2. ด้านปัจจัยนำเข้า (Input)	4.69	0.63	มากที่สุด
3. ด้านกระบวนการ (Process)	4.68	0.62	มากที่สุด
4. ด้านผลผลิต (Product)	4.72	0.60	มากที่สุด
รวม	4.35	0.79	มากที่สุด

ภาพรวมความพึงพอใจระบบบริการฉีดวัคซีนป้องกันการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.65, SD=0.67) และด้านการบริการของเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจมากที่สุด (\bar{X} =4.73, SD=0.59) รองลงมา คือ ด้านการประสานงานบริการอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน (\bar{X} =4.72, SD=0.56) (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผล ความพึงพอใจระบบบริการฉีดวัคซีนป้องกันการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของผู้รับบริการ (n=400)

ผลการประเมินความพึงพอใจระบบบริการฯ	\bar{X}	SD	การแปลความหมายระดับผลการประเมิน
1. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	4.73	0.59	มากที่สุด
2. ด้านการประสานงานบริการ	4.72	0.56	มากที่สุด
3. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	4.68	0.62	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.59	0.73	มากที่สุด
รวม	4.65	0.67	มากที่สุด

ภาพรวมประสิทธิผลระบบบริการฉีดวัคซีนป้องกันการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.69, SD=0.52) และด้านผลผลิต (Product) มีระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.74, SD=0.47) รองลงมา คือ ด้านปัจจัยนำเข้า (input) อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน (\bar{X} =4.71, SD=0.47) (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผล ของประสิทธิผลระบบบริการฉีดวัคซีนป้องกันการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของเจ้าหน้าที่ (n=40)

ผลการประเมินประสิทธิผลระบบบริการฯ ตามแนวคิด CIPP Model	\bar{X}	SD	การแปลความหมายระดับผลการประเมิน
1. ด้านบริบท (Context)	4.63	0.56	มากที่สุด
2. ด้านปัจจัยนำเข้า (Input)	4.67	0.49	มากที่สุด
3. ด้านกระบวนการ (Process)	4.58	0.51	มากที่สุด
4. ด้านผลผลิต (Product)	4.74	0.47	มากที่สุด
รวม	4.69	0.52	มากที่สุด

ภาพรวมความพึงพอใจระบบบริการฉีดวัคซีนป้องกันการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.66$, $SD=0.51$) และด้านการบริการของเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}=4.74$, $SD=0.48$) รองลงมา คือด้านการประสานงานบริการอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ($\bar{X}=4.71$, $SD=0.47$) (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผล ความพึงพอใจระบบบริการฉีดวัคซีนป้องกันการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของเจ้าหน้าที่ (n=40)

ผลการประเมินความพึงพอใจระบบบริการฯ	\bar{X}	SD	การแปลความหมายระดับผลการประเมิน
1. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	4.74	0.48	มากที่สุด
2. ด้านการประสานงานบริการ	4.71	0.47	มากที่สุด
3. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	4.68	0.56	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.62	0.54	มากที่สุด
รวม	4.66	0.51	มากที่สุด

การอภิปรายผลการวิจัย

ประสิทธิผลของระบบบริการฉีดวัคซีนป้องกันการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง

จากผลการศึกษา พบว่าประสิทธิผลระบบบริการฉีดวัคซีนป้องกันการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 1) ด้านบริบท (Context) ได้แก่ ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ สภาพแวดล้อมและทรัพยากรที่เอื้อ การรับฟังความคิดเห็น 2) ด้านปัจจัยนำเข้า (Input) ได้แก่ ความพร้อมและความเหมาะสมของสถานที่ ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ ความเพียงพอของบุคลากร 3) ด้านกระบวนการ (Process) ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ รูปแบบการจัดบริการ ขั้นตอนการประชุมเตรียมงาน และ 4) ด้านผลผลิต (Product) ได้แก่ ประสิทธิผลของระบบบริการฉีดวัคซีน ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาพร สนองเดช⁽⁶⁾ ศึกษาการพัฒนากระบวนการจัดการวัคซีนโควิด-19 ในจังหวัดเลย พบว่าการพัฒนาระบบบริหารจัดการวัคซีนโควิด-19 ในจังหวัดเลย อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน และการศึกษาของ ประกายแก้ว ศิริพูล⁽⁷⁾ ศึกษาสถานการณ์และปัญหาการรับวัคซีนโควิด 19 ในเด็กอายุ 5-11 ปีในชุมชน พบว่ามีการพัฒนาระบบบริหารจัดการวัคซีนโควิด 19 อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน และการศึกษาในต่างประเทศของ Al-Hanawi⁽⁸⁾ ศึกษาการรับบริการฉีดวัคซีนโควิด 19 ในประเทศซาอุดีอาระเบีย พบว่าการพัฒนาระบบการฉีดวัคซีน การเตรียมอุปกรณ์ และอธิบายชนิดวัคซีน ซึ่งเป็น

ความต้องการของผู้รับบริการ เป็นการพัฒนาระบบฉีดวัคซีนโควิดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ซึ่งสามารถอภิปรายเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1) ด้านบริบท (Context) พบว่าประสิทธิผลระบบบริการฉีดวัคซีนป้องกันการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมืองด้านบริบท (Context) ของผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากระบบบริการฉีดวัคซีนที่จัดขึ้นสอดคล้องกับปัญหาหรือความต้องการด้านสุขภาพของผู้รับบริการ สถานที่มีความเหมาะสม ไม่วุ่นวาย ไม่แออัด สภาพแวดล้อมในการรับบริการฉีดวัคซีนป้องกันการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มีความเหมาะสม เจ้าหน้าที่ที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ คมสันท์ ฐานะโชติพันธุ์⁽⁹⁾ ศึกษาการบริหารจัดการระบบบริการสุขภาพไทยในวิกฤติการระบาดของโรคโควิด-19 พบว่า การบริหารจัดการระบบบริการสุขภาพ ของโรคโควิด-19 ด้านบริบทอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

2) ด้านปัจจัยนำเข้า (Input) พบว่าประสิทธิผลระบบบริการฉีดวัคซีนป้องกันการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมืองด้านปัจจัยนำเข้า (Input) ของผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากสถานที่ในการรับบริการฉีดวัคซีนป้องกันการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มีความสะดวกสบาย มีความเพียงพอต่อการรองรับผู้รับบริการจำนวนมาก วัสดุอุปกรณ์ของหน่วยงานมีความพร้อมและเพียงพอต่อผู้รับบริการ มีเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้บริการฉีดวัคซีนจำนวนเพียงพอต่อผู้มารับบริการ รวมถึงมีเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานคอยให้ข้อมูลแนะนำและอำนวยความสะดวก ในทุกจุดบริการกับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ สอดคล้องกับการศึกษาของ ชาญนีย์ บุญพันธ์⁽¹⁰⁾ ศึกษาบทบาทในการจัดการปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) พบว่า การจัดการระบบโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ด้านปัจจัยนำเข้า (input) อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

3) ด้านกระบวนการ (Process) พบว่าประสิทธิผลระบบบริการฉีดวัคซีนป้องกันการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมืองด้านกระบวนการ (Process) ของผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำขั้นตอนในการรับบริการให้กับผู้รับบริการมีขั้นตอนในการให้บริการกับผู้รับบริการอย่างชัดเจน มีการจัดรูปแบบการรับบริการให้ผู้รับบริการเข้าใจง่าย มีรูปแบบการรับบริการที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน สอดคล้องกับการศึกษาของ วัฒนา นันทเสน⁽¹¹⁾ ศึกษาการประเมินผลการพัฒนางานระบบสุขภาพ พบว่า การประเมินผลการพัฒนางานระบบสุขภาพ ด้านกระบวนการ (Process) อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

4) ด้านผลผลิต (Product) พบว่าประสิทธิผลระบบบริการฉีดวัคซีนป้องกันการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมืองด้านผลผลิต (Product) ของผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากเจ้าหน้าที่เต็มใจในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีการประสานงานในการดูแลผู้รับบริการรวดเร็วทันเวลา เจ้าหน้าที่ให้ความรู้เกี่ยวกับอาการข้างเคียง

จากการฉีดวัคซีนที่ต้องรีบมาพบแพทย์ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับอาการไม่พึงประสงค์ที่อาจเกิดขึ้นได้หลังจากฉีดวัคซีน สถานที่ที่มีความเพียงพอในการรับบริการฉีดวัคซีนแต่ละจุด สอดคล้องกับการศึกษาของปราโมทย์ เลิศขามป้อม⁽¹²⁾ ศึกษาการประเมินผลการดำเนินงานบุคลากรสาธารณสุข พบว่าการบริหารจัดการและประเมินผลการดำเนินงานด้านผลผลิต (Product) อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ต่อระบบบริการฉีดวัคซีนป้องกันการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สถาบันพัฒนาสุขภาพระดับจังหวัด

จากผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ต่อระบบบริการฉีดวัคซีนป้องกันการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สถาบันพัฒนาสุขภาพระดับจังหวัด ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจมากที่สุดรองลงมาคือ ด้านการประสานงานบริการของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีคะแนนเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่นๆ แต่อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรประภา สุตประเสริฐ ศึกษาความพึงพอใจโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของ เนตรเพชรศรี ตรีกุลบุญเนตร⁽¹³⁾ ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลนวลติสมเด็จย่า พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของพัทธนันท์ ศรีอ่อนทอง⁽¹⁴⁾ ศึกษา ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจพฤติกรรมการป้องกันตนเองจากการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวม ในช่วงการระบาดของโรคโควิด 19 อยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับการศึกษาในต่างประเทศของ Al-Hussami⁽¹⁵⁾ สสำรวจความพึงพอใจในระบบบริการรับวัคซีนโควิด 19 ในประเทศจอร์แดน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการฉีดวัคซีนแบบเชิงรุกถึงบ้านและเปิดโอกาสให้เลือกชนิดวัคซีน ในประเทศจอร์แดน โดยภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสามารถอภิปรายเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1) **ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่** พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านการบริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจาก เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส มีจิตใจในการบริการที่ดีและจริงใจต่อผู้รับบริการ พูดจาไพเราะ ทักทายด้วยคำพูดที่สุภาพและเป็นกันเอง ผู้รับบริการได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ ได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิด มีอัธยาศัยดี ใส่ใจผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและขั้นตอนในการรับบริการให้ผู้รับบริการด้วยความจริงใจ ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมของด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษา ณัฐฐา เสวกวิหารี⁽¹⁶⁾ ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามธิบดี พบว่า การบริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

2) **ด้านการประสานงานบริการ** พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านการประสานงานบริการอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีการประสานงานกับบุคลากรวิชาชีพอื่น หรือหน่วยงานอื่นที่มาร่วมดูแลผู้รับบริการอย่างรวดเร็วเมื่อผู้รับบริการมีปัญหาต้องการความช่วยเหลือหรือมีอาการ

เปลี่ยนแปลง เจ้าหน้าที่ที่มีการประสานงานในจุดบริการเดียวกันได้ชัดเจน รวมถึงการประสานงานระหว่างจุดบริการอย่างรวดเร็ว และมีการประสานงานในการให้บริการฉีดวัคซีนครบถ้วน รวมถึงเจ้าหน้าที่ ดูแลเอาใจใส่ ผู้รับบริการ และสามารถตอบคำถามและข้อสงสัยของผู้รับบริการได้ชัดเจน สอดคล้องกับการศึกษาของ วัลภา ยี่มปรามโทย์⁽¹⁷⁾ ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน พบว่า การประสานงานบริการอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

3) **ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ** พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจาก เจ้าหน้าที่อธิบายและให้ความรู้เกี่ยวกับการให้การรักษาที่ชัดเจน เข้าใจง่าย เจ้าหน้าที่ให้ความรู้เกี่ยวกับวัคซีนที่ได้รับ ผลข้างเคียงจากการฉีดวัคซีน และให้ความรู้การปฏิบัติตัว ขณะรับการรักษาหรือเมื่อกลับไปอยู่บ้าน รวมถึงความจำเป็นในการมารับวัคซีนเข็มต่อไป และข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการรับบริการอย่างชัดเจน โดยเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ หรือญาติได้ซักถามข้อมูลอย่างละเอียด และเจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลการดูแลสุขภาพกับผู้รับบริการอย่างครบถ้วน ส่งผลให้ผู้ป่วยและญาติ ได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถกลับไปดูแลตนเองต่อที่บ้านได้อย่างมีคุณภาพ สอดคล้องกับการศึกษาของ วิภาวี ชาดิษฐ์⁽¹⁸⁾ ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมราช จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

4) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่าผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แต่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่นๆ เนื่องจาก สถานที่มีบรรยากาศที่ร่มรื่น อากาศถ่ายเทสะดวก แต่เส้นทางการเดินทางมารับบริการที่สถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง อยู่ในระหว่างการก่อสร้างรถไฟฟ้า ส่งผลให้การจราจรติดขัดช่วง ผู้รับบริการใช้เวลาในการเดินทางมารับบริการเพิ่มมากขึ้น และเนื่องจากสถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมืองมีพื้นที่บริการจอดรถจำกัดส่งผลให้สถานที่จอดรถยังไม่เพียงพอสำหรับผู้รับบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการ เช่น เก้าอี้ในการนั่งรอ ยังมีน้อยกว่าจำนวนผู้รับบริการและญาติ รวมถึงป้ายบอกทางในการไปรับบริการยังไม่ชัดเจน ส่งผลให้ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับน้อย สอดคล้องกับการศึกษาของ ธนิตา ทองมา⁽¹⁹⁾ ศึกษาความพึงพอใจของโรงพยาบาลทหารผ่านศึก พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมากที่สุดเมื่อมีการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการกับผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะต่อการปฏิบัติงาน

1. ควรส่งเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับเจ้าหน้าที่ที่จุดบริการฉีดวัคซีน เพื่อลดข้อผิดพลาดเกี่ยวกับการดำเนินงานในการจัดบริการฉีดวัคซีนทุกจุดบริการอย่างชัดเจน เพื่อให้การทำงานต่อเนื่อง ให้บริการทุกขั้นตอนด้วยความเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ

2. ควรมีการทบทวนขั้นตอนการดำเนินงาน อบรมเกี่ยวกับการสื่อสารและการประสานงานให้กับเจ้าหน้าที่ ส่งผลให้เจ้าหน้าที่สามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงสามารถติดต่อประสานงานระหว่างจุดบริการต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว เพื่อพัฒนางานบริการและสร้างระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการให้อยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

3. ควรมีการนำเทคโนโลยี วางแผนพัฒนาการบริหารจัดการบริการด้วยนวัตกรรม หรือเทคโนโลยีทางการแพทย์อย่างเป็นระบบ เช่น การจองคิวบริการฉีดวัคซีนออนไลน์ การตอบรับบริการฉีดวัคซีน ด้วยข้อความอัตโนมัติทางโทรศัพท์มือถือ การบริการข้อมูลการดูแลสุขภาพที่ถูกต้องกับผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถนำความรู้มาใช้ในการดูแลตนเองได้อย่างถูกต้อง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาผลลัพธ์การพัฒนารูปแบบการจัดบริการฉีดวัคซีนที่ได้มาตรฐาน ที่เป็นบริการเชิงรุก เคลื่อนที่เร็วเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย ส่งผลให้ผู้รับบริการเข้าถึงการจัดบริการที่ทันต่อสถานการณ์การระบาด และมีความพึงพอใจ ให้ความร่วมมือการส่งเสริมสุขภาพป้องกันตนเองมากยิ่งขึ้น
2. ควรศึกษาในมิติของการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้องในการจัดบริการฉีดวัคซีนสถานการณ์ ป้องกันการระบาดของโรคติดต่อหรือโรคอุบัติใหม่ โดยศึกษาผลลัพธ์ของแผนงานขับเคลื่อนจัดบริการสุขภาพ ที่เกิดขึ้นกับประชาชนในมิติต่างๆ เช่น มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเครือข่าย มิติด้านประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติงานร่วมกับเครือข่าย และมิติด้านการพัฒนาองค์กร เพื่อพัฒนาระบบบริการฉีดวัคซีน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณผู้บริหาร หัวหน้ากลุ่มงาน และบุคลากร สถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมืองที่สนับสนุน ให้คำแนะนำ ในการวิจัย และให้ความร่วมมือการจัดบริการฉีดวัคซีนป้องกันการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โควิด 2019 ให้กับประชาชนและบุคลากรกรมอนามัย มาอย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา (ปี 2564-2566) ขอขอบพระคุณ รศ.ดร.สุธรรม นันทวงคชชัย คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่ให้คำแนะนำ คำชี้แนะ ให้คำปรึกษาในการทำวิจัย ทำให้การวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญ ในการตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยทุกท่าน และขอขอบคุณผู้อำนวยการศูนย์อนามัยที่ 9 นครราชสีมา และ บรรณาธิการวารสารศูนย์อนามัยที่ 9 ที่ให้ข้อเสนอแนะการจัดทำบทความวิชาการเผยแพร่ผลงานวิจัยในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

1. กองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. แนวทางการให้วัคซีนโรคติดเชื้อไวรัส โควิด 2019 ในสถานการณ์การระบาด ปี 2564 ของประเทศไทย ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2 [อินเทอร์เน็ต]. 2564 [เข้าถึงเมื่อ 2566 ม.ค. 20]. เข้าถึงได้จาก: <https://ddc.moph.go.th/vaccine-covid19/getFiles/11/1628849610213.pdf>
2. World Health Organization. Draft Landscape of COVID-19 Vaccine Candidates [Internet]. 2020 [cited 2023 Jan 23]. Available from: <https://www.who.int/publications/m/item/draft-landscape-of-covid-19-candidate-vaccines>
3. หมอพร้อม. MOPH Immunization Center [Internet]. 2564 [สืบค้นเมื่อ 2565 ธ.ค. 15]. เข้าถึงได้จาก: <https://mohprompt.moph.go.th/mpc/mp-pf/mophic/>

4. แนวทางปฏิบัติด้านสาธารณสุขเพื่อการจัดการภาวะระบาดของโรคโควิด-19 ในข้อกำหนดออกตามความในมาตรา 9 แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 (ฉบับที่ 1). สมุทรปราการ: ทีเอส อินเทอร์เน็ต; 2563.
5. อังคินันท์ อินทรกำแหง, ทศนา ทองภักดี, วรสรณ์ เนตรทิพย์, สุชาดา หนูรักษ์. รายงานการวิจัยฉบับที่ 130 การบริหารจัดการและประเมินโครงการเพื่อ การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพของ องค์กรไม่หวังผลกำไรในเขตกรุงเทพมหานคร [อินเทอร์เน็ต]. 2553 [เข้าถึงเมื่อ 2566 ม.ค. 19]. เข้าถึงได้จาก: <http://bsris.swu.ac.th/upload/130.pdf>
6. สุภาพร สอนองเดช. การพัฒนาระบบบริหารจัดการวัคซีนโควิด-19 ในจังหวัดเลย. วารสารโรงพยาบาลเลย. 2565;1(1):1-9.
7. ประกายแก้ว ศิริพูล, ไพรินทร์ ยอดสุบัน, เรืองอุไร อมรไชย, อรรถพงษ์ ฤทธิพิศ, เวหา เกษมสุข, นิตยา บัวสาย, และคณะ. สถานการณ์และปัญหาการรับวัคซีนโควิด 19 ในเด็กอายุ 5-11 ปีในชุมชน. วารสารการพยาบาลและการดูแลสุขภาพ. 2565;40(3):34-43.
8. Al-Hanawi MK, Angawi K, Alshareef N, Qattan AMN, Helmy HZ, Abudawood Y, Alqurashi M, Kattan WM, Kadasah NA, Chirwa GC, Alsharqi O. Knowledge, Attitude and Practice Toward COVID-19 Among the Public in the Kingdom of Saudi Arabia: A Cross-Sectional Study. Front Public Health. 2020 May 27;8:217. doi: 10.3389/fpubh.2020.00217.
9. คมสันต์ ฐานะโชติพันธ์, กมลพร กัลยาณมิตร, สติถย์ นิยมญาติ, ทศนีย์ ลักษณะภิกขินชัช. การบริหารจัดการระบบบริการสุขภาพไทยในวิกฤติการระบาดของ โรคโควิด-19. วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น. 2565;6(2):111-29.
10. ฆายนีย์ บุญพันธ์, ฤชฎา เทพยากุล, สิริวิทย์ อิศโร, ดนวิศ สุวรรณวงศ์. บทบาทและความสามารถในการจัดการปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้. [วิทยานิพนธ์วิทยาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์]. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์; 2564.
11. วัฒนา นันทเสน. การประเมินผลการพัฒนางานระบบสุขภาพระดับอำเภอ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม. วารสารวิจัยและพัฒนาระบบสุขภาพ. 2558;7(30):105-13.
12. ปราโมทย์ เลิศขามป้อม, มโน มณีฉาย, ชีระ วรณารัตน์. การวิจัยประเมินผลการดำเนินงานเครือข่ายสุขภาพระดับอำเภอ จังหวัดตาก ปีงบประมาณ 2557. โครงการพัฒนานักวิจัยเขตสุขภาพประจำปี 2557. สนับสนุนโดยสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข; 2557.
13. เนตรเพชรศรีมณี ตระกูลบุญเนตร. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนวมิตส์เมดิคอล. วารสารพยาบาลตำรวจ. 2560;9(2):64-74.
14. พัชรนันท์ ศรีอ่อนทอง, สรวิต บุญญธิ์. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจ พฤติกรรมการป้องกันตนเองจากการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019. วารสารวิจัยการพยาบาลและสุขภาพ. 2565;23(2):28-39.

15. Al-Hussami M, El-Hneiti M, Bani Salameh A, Abu Sharour L, Al-Hussami R. Knowledge, Attitudes, and Behavior Toward COVID-19 Among Jordanian Residents During the Quarantine Period of the COVID-19 Pandemic: A National Survey. *Disaster Med Public Health Prep.* 2022 Aug;16(4):1438-1446. doi: 10.1017/dmp.2021.34.
16. ณัฐฐา เสวกวิหारी. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามธิบดี. [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาพาณิชยศาสตร์และการบัญชี]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์; 2560.
17. วัลภา ยิ้มปราโมทย์. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน กรณีศึกษาโรงพยาบาลในเครือพระราม 2. [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ; 2559.
18. วิภาวี ชาดิษฐ์. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช จังหวัดสุพรรณบุรี [วิทยานิพนธ์เภสัชศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร; 2564.
19. ธนิตา ทองมา. ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการโรงพยาบาลทหารผ่านศึก [วิทยานิพนธ์นิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม; 2559