

**Satisfaction of the disease control personnel
towards the DDC hot line call center**

Narong Juntanakul

Planning Division, Department of Disease Control

Abstract

Satisfaction of personnels of the Department of Disease Control towards the performance of the hot line call center of the Department of Disease Control (call number, 0-2590-3333) was surveyed by questionnaire. The survey was conducted during January to March 2006. Three hundred and thirty four personnels were randomly selected from the total 2,014 personnels of the 14 divisions in the Department. Questionnaire was comprised of 3 parts; general information, satisfaction towards call center performance, opinion and suggestions. Descriptive statistics were used to analyze the data including frequency, percentage, mean and standard deviation. Chi-square test was used to test the relationship between the satisfaction level and the related factors. Statistical significant was set at 0.05. The results revealed that most personnels of the Department never used the hotline service of the Department. They proposed that call center staff should be friendly, polite, enthusiastic and call service should be provided within 5-10 minutes. Personnels experienced the hot line service were moderately satisfied with the service including staff, service system, service quality and service approach. Factors including gender, service usage record, staff, system, quality and approach had a significant relationship with satisfaction towards performance of the call center whereas age, educational level, marital status, job position, job level and service usage record of the other call centers had no relationship with the satisfaction. Services should be widely promoted to serve the main target groups i.e. general public. DDC personnels have the other channels to reach the service. In addition, any information offered in the service should be updated, present and practical in order to boost ultimate satisfaction among users.



ความพึงพอใจของบุคลากรกรมควบคุมโรค ต่อการให้บริการ Call Center ของศูนย์ปฏิบัติการ กรมควบคุมโรค

ณรงค์ จันทนะกุล

กองแผนงาน กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

บทคัดย่อ

การศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรส่วนกลางของกรมควบคุมโรคต่อการให้บริการระบบ hot line ของศูนย์ปฏิบัติการกรมควบคุมโรคประจำปี พ.ศ. 2548 โดยการสำรวจบุคลากรกรมควบคุมโรคจำนวน 334 คน จาก 14 หน่วยงาน ใช้แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เก็บข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม – มีนาคม พ.ศ. 2549 พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการระบบ hot line ของศูนย์ปฏิบัติการ และมีความคาดหวังเกี่ยวกับการใช้บริการระบบ hot line ของศูนย์ปฏิบัติการในเรื่องการให้บริการรับโทรศัพท์และตอบคำถาม ส่วนใหญ่เห็นว่าควรมีความเป็นมิตร พนักงานสุภาพ เอาใจใส่ และกระตือรือร้นทั้ง 3 อย่างรวมกัน ส่วนการเข้าถึงบริการบุคลากร กรมควบคุมโรค คิดว่าควรเข้าถึงบริการได้ภายใน 5-10 นาที บุคลากรที่เคยใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบ hot line ของศูนย์ปฏิบัติการทั้งด้านผู้ให้บริการ ระบบบริการ คุณภาพบริการ และการเข้าถึงบริการอยู่ในระดับปานกลาง เพศ ประวัติการใช้บริการระบบ hot line ของศูนย์ปฏิบัติการ ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ระบบบริการ คุณภาพบริการ และการเข้าถึงบริการมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการระบบ hot line แต่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่ง ระดับและประวัติการใช้บริการของศูนย์ ฯ อื่น ผลจากการศึกษาทำให้จำเป็นต้องเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้เกิดการรับทราบอย่างทั่วถึง นอกจากนี้ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปได้รับทราบด้วยเพราะเป้าหมายการให้บริการที่แท้จริงอยู่ที่ประชาชน ส่วนเจ้าหน้าที่มีช่องทางอื่น ๆ ที่จะสามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวอยู่แล้ว รวมทั้งควรมีการพัฒนาข้อมูลให้ทันสมัย ทันเหตุการณ์ เป็นปัจจุบัน และสามารถใช้งานได้จริง เพื่อสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการ

คำรหัส: ความพึงพอใจ, ระบบ hot line, กรมควบคุมโรค



บทนำ

ตามมติที่ประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 18 มีนาคม 2546 ณ กรมประชาสัมพันธ์มีนโยบายและแนวทางการดำเนินการศูนย์ปฏิบัติการนายกรัฐมนตรี (PMOC) ศูนย์ปฏิบัติการกระทรวง (MOC) และศูนย์ปฏิบัติการกรม (DOC) โดยให้เป็นการรวบรวมข้อมูลที่มีการบูรณาการแล้วของทุกกระทรวง ทบวง กรม และรัฐวิสาหกิจ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของนายกรัฐมนตรี ซึ่งนายกรัฐมนตรีได้มอบนโยบายและแนวทางการดำเนินงานดังกล่าวแก่ทุกหน่วยราชการที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นเพื่อรองรับนโยบายดังกล่าวข้างต้น ประกอบกับกองแผนงานมีภารกิจหลักในการจัดวางระบบข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนเป็นศูนย์รวบรวมข้อมูลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งด้านบริหารและวิชาการของกรมควบคุมโรค จึงได้ตระหนักถึงความสำคัญที่จะต้องพัฒนาระบบและเครือข่ายสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรค ทั้งนี้ระบบข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลทั้งภายในและภายนอกองค์กรมาศึกษา วิเคราะห์ พิจารณา รวมทั้งประเมินสถานการณ์ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจในการวางแผนนโยบายและ

แนวทางการดำเนินงานตามภารกิจหลักของกรมได้อย่างถูกต้อง กองแผนงานจึงได้จัดตั้งระบบ hot line ของศูนย์ปฏิบัติการกรมควบคุมโรค โดยให้บริการผ่านคู่สายโทรศัพท์ตอบรับอัตโนมัติและผ่านเจ้าหน้าที่ เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ แก่ผู้สนใจทั่วไปที่สอบถามข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เช่น การระบาดของโรค สถิติโรค ข้อมูลวิชาการและข่าวสารเรื่องโรคอื่น ๆ ผ่านทางโทรศัพท์ โดยเป็นคำถามที่เป็นที่สนใจกันกว้างขวางซึ่งจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่สามารถตอบคำถามได้อย่างเพียงพอ ศูนย์ ฯ จะทำหน้าที่แทนเจ้าหน้าที่ดังกล่าวได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยให้บริการผ่านหมายเลข 4 หลักที่จำง่าย (3333) และมีจำนวนคู่สายโทรศัพท์ที่มากพอ สามารถเพิ่มขยายได้ในอนาคต อีกทั้งยังมีระบบ audio text ที่สามารถติดตั้งและกำหนดคำตอบที่ต้องการได้โดยบันทึกเสียงไว้ล่วงหน้า

เพื่อประเมินผลการดำเนินงานของระบบสายด่วนของศูนย์ปฏิบัติการ กรมควบคุมโรค ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการศึกษาความพึงพอใจ ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของบุคลากรส่วนกลางของกรมควบคุมโรคต่อการให้บริการของระบบสายด่วนของศูนย์ปฏิบัติการ ฯ

วัตถุประสงค์และวิธีการ

การศึกษาครั้งนี้ได้สำรวจความคิดเห็นของบุคลากรกรมควบคุมโรค จาก 14 หน่วยงาน รวม 2,014 คน สุ่มเลือกตัวอย่างแบบง่าย ได้จำนวนตัวอย่าง 334 คน เก็บข้อมูลในช่วงเดือนมกราคม - มีนาคม พ.ศ. 2549 โดยใช้แบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ และส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ แบบสอบถามถูกส่งไป

ยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยทำเป็นบันทึกขอความร่วมมือเมื่อได้รับแบบสอบถามคืน ได้ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเมื่อปรากฏว่าแบบสอบถามไม่ครบถ้วน การวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และหาความสัมพันธ์ด้วย Chi-square กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษา

จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 334 คน ได้รับแบบสอบถามที่ครบสมบูรณ์ทั้งสิ้น 270 ชุด กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยเพศหญิงร้อยละ 84.8 เพศชายร้อยละ 15.2 อายุเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 41-50 ปีร้อยละ 40 รองลงมาอายุ 31-40 ปีร้อยละ 23 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุดร้อยละ

61.9 บุคลากรส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสร้อยละ 56.3 มีตำแหน่งเป็นพยาบาลวิชาชีพ/พยาบาลเทคนิคร้อยละ 28.5 รองลงมาเป็นนักวิชาการสาธารณสุขร้อยละ 25.2 ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรระดับ 7-8 ร้อยละ 66.2



พบว่าบุคลากรที่ไม่เคยใช้บริการ call center ร้อยละ 79.6 ในส่วนที่เคยใช้บริการ call center ร้อยละ 20.4 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งนาน 1-10 นาที ร้อยละ 90.9 บุคลากรที่ไม่เคยใช้บริการ call center นอกกรมควบคุมโรคร้อยละ 71.9 ส่วนที่เคยใช้บริการ call center ของหน่วยงานอื่นนอกกรมควบคุมโรคร้อยละ 28.1 ส่วนใหญ่ใช้บริการจากหน่วยงานเอกชน/นอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุขร้อยละ 57.9 รองลงมาเป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขร้อยละ 42.1

ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการ call center ร้อยละ 79.6 และมีความคาดหวังเกี่ยวกับการใช้บริการ call center ในเรื่อง

- การให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าควรมีความเป็นมิตร พนักงานสุภาพ มีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้น ทั้ง 3 อย่างรวมกันคิดเป็นร้อยละ 67.4
- การเข้าถึงบริการ ส่วนใหญ่คิดว่าควรเข้าถึงการบริการภายใน 5-10 นาที ร้อยละ 84.7
- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ระบุลักษณะความสุภาพและความมีมารยาทของพนักงาน ร้อยละ 68.4
- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ระบุความมั่นคงปลอดภัยและอบอุ่นใจของผู้ใช้บริการ ร้อยละ 78.2
- ความเชื่อถือได้ของคำแนะนำส่วนใหญ่เห็นว่าชัดเจน ร้อยละ 62.3
- บุคลากรที่เคยใช้บริการ call center มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ call center ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านผู้ให้บริการ: พบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 ซึ่งในทุกคำถามมีความพึงพอใจระดับปานกลางทั้งสิ้น รายละเอียดดังตารางที่ 2

ด้านระบบบริการ: พบว่าบุคลากรมีระดับความพึงพอใจด้านระบบบริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.20 เรื่องที่มีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ การให้บริการระบบ hotline ของศูนย์ปฏิบัติการมีประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.55 นอกนั้นมีความพึงพอใจระดับปานกลาง รายละเอียดดังตารางที่ 3

ด้านคุณภาพบริการ: พบว่าบุคลากรมีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพบริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.09 ซึ่งในทุกคำถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทั้งสิ้น รายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	41	15.2
	หญิง	229	84.8
อายุ	< 20 ปี	1	0.4
	20-30 ปี	32	11.8
	31-40 ปี	62	23
	41-50 ปี	108	40
	51-60 ปี	54	20
	>60 ปี	13	4.8
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	49	18.1
	ปริญญาตรี	167	61.9
	ปริญญาโท	49	18.1
	ปริญญาเอก	5	1.9
สถานภาพสมรส	โสด	93	34.4
	หม้ายหย่า	20	7.4
	สมรส (อยู่ด้วยกัน)	152	56.3
	สมรส (ไม่ได้อยู่ด้วยกัน)	5	1.9
ตำแหน่ง	บริหาร/ธุรการ/ประชาสัมพันธ์/ตรวจสอบการเงิน	33	12.2
	นักวิชาการสาธารณสุข	68	25.2
	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน	12	4.4
	แพทย์เทคนิค/วิทยาศาสตร์การแพทย์/เภสัชกร	33	12.2
	ผู้ทรงคุณวุฒิ	1	0.4
	เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์และสารสนเทศ	8	3
	พยาบาล	77	28.5
	อื่น ๆ	38	14.1
	ระดับ	ต่ำกว่าระดับ 4	41
ระดับ 4-6		98	36.3
ระดับ 7-8		125	66.2
ระดับ 9-10		6	2.3
ประวัติการใช้บริการ call center ของกรมควบคุมโรค	ไม่เคย	215	79.6
	เคย	55	20.4
	ระยะเวลา		
ระยะเวลา	1-10 นาที	50	90.9
	11-20 นาที	3	5.4
	21-30 นาที	1	1.8
	> 30 นาที	1	1.8
ประวัติการใช้ call center ของศูนย์ฯ อื่น	ไม่เคย	194	71.9
	เคย	76	28.1
กรณีใช้ศูนย์ปฏิบัติการของหน่วยงานอื่น	หน่วยงานนอกกระทรวงสาธารณสุข	44	57.9
	หน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข	32	42.1

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ

คำถาม	ค่าเฉลี่ย (x)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับ
ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ			
1. มารยาทในการรับสายโทรศัพท์ของพนักงานประจำศูนย์ที่รับผิดชอบให้คำแนะนำ	3.20	0.704	ปานกลาง
2. คำอธิบายและคำแนะนำในการดูแลป้องกันตนเองให้ปลอดภัย	3.90	0.617	ปานกลาง
3. ความสนใจกระตือรือร้นในการรับฟังปัญหาและตอบคำถาม	3.22	0.786	ปานกลาง
4. ทักษะการถ่ายทอดยาศัยโมติของพนักงานประจำศูนย์ปฏิบัติการ	3.22	0.738	ปานกลาง
5. ความรวดเร็วในการให้บริการตอบปัญหา	3.13	0.84	ปานกลาง
6. ความรวดเร็วในการติดต่อโทรศัพท์กับศูนย์ปฏิบัติการกรมควบคุมโรค	3.11	0.742	ปานกลาง
7. ความสามารถในการสื่อความหมายในการตอบข้อสงสัยหรือปัญหาอย่างชัดเจน	3.05	0.705	ปานกลาง
8. ความเชื่อมั่นว่าพนักงานประจำศูนย์ปฏิบัติการกรมควบคุมโรค มีความรู้ความสามารถ	3.18	0.772	ปานกลาง
ในการตอบคำถามเกี่ยวกับการป้องกันควบคุมโรคที่เกิดขึ้นในแต่ละกรณี			
9. ความประทับใจในการให้บริการ	3.16	0.764	ปานกลาง
รวม	3.17	0.601	ปานกลาง

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านระบบบริการ

คำถาม	ค่าเฉลี่ย (x)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับ
ความพึงพอใจต่อระบบ hot line			
10. การให้คำแนะนำตอบปัญหาเกี่ยวกับการป้องกันควบคุมโรคในแต่ละเหตุการณ์	3.24	0.769	ปานกลาง
11. ความเชื่อมั่นในข้อมูลที่ได้รับ	3.22	0.712	ปานกลาง
12. ประโยชน์ของระบบ	3.55	0.857	ปานกลาง
13. การให้บริการ	3.33	0.818	ปานกลาง
14. ข้อมูลทั่วไปที่ได้รับ	3.15	0.678	ปานกลาง
15. ความทันต่อสถานการณ์ปัจจุบันของข้อมูล	3.16	0.601	ปานกลาง
16. ข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันและควบคุมโรค	3.15	0.803	ปานกลาง
17. บริการเฉพาะเมื่อเกิดเหตุการณ์ระบาดของโรคหรือเกิดภัยพิบัติ บริการตลอดเวลา เป็นประจำหรือกรณีเหตุการณ์ปกติ บริการโดยเทป	3.16	0.739	ปานกลาง
รวม	3.2	0.617	ปานกลาง



ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพบริการ

คำถาม	ค่าเฉลี่ย (x)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับ
ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ			
18. ความสามารถในการให้บริการ	3.07	0.79	ปานกลาง
19. ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับ	3.22	0.832	ปานกลาง
20. การได้รับบริการทันที	3.16	0.811	ปานกลาง
21. คำแนะนำที่รวดเร็ว	3.11	0.737	ปานกลาง
22. คำอธิบายที่ชัดเจนทุกครั้ง	3.07	0.858	ปานกลาง
23. ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันควบคุมโรคต่าง ๆ เพียงพอต่อความต้องการ	3.09	0.776	ปานกลาง
24. ความเพียงพอของข้อมูลด้านต่าง ๆ	2.98	0.707	ปานกลาง
25. การประสานงานในการให้บริการระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสามารถ ตอบสนองความต้องการได้อย่างเพียงพอ	3.00	0.667	ปานกลาง
26. การประสานงานในการขอข้อมูลจากหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง	2.82	0.796	ปานกลาง
รวม	3.09	0.674	ปานกลาง

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านการเข้าถึงบริการ

คำถาม	ค่าเฉลี่ย (x)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับ
ความพึงพอใจต่อการเข้าถึงบริการ			
27. ระยะเวลาที่รอคอยระหว่างการให้บริการ	2.89	0.712	ปานกลาง
28. ความคุ้มค่าเทียบกับระยะเวลาที่รอคอยการให้บริการ	3.02	0.733	ปานกลาง
29. ความเข้าใจในการติดต่อสื่อสาร	3.07	0.696	ปานกลาง
30. การติดต่อสื่อสารกับพนักงานประจำศูนย์บริการ	2.95	0.705	ปานกลาง
31. คำแนะนำในการใช้บริการ	2.91	0.823	ปานกลาง
32. การได้รับคำแนะนำในการใช้บริการจากสื่อโทรทัศน์	2.85	0.891	ปานกลาง
33. การได้รับคำแนะนำในการใช้บริการจากสื่อหนังสือพิมพ์	2.85	0.803	ปานกลาง
รวม	3.00	0.667	ปานกลาง



ด้านการเข้าถึงบริการ: พบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจด้านการเข้าถึงบริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.00 ซึ่งในทุกคำถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทั้งสิ้น รายละเอียดดังตารางที่ 5

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการระบบสายด่วนของศูนย์ปฏิบัติการกรมควบคุมโรค ประกอบด้วย

- ร้อยละ 16.4 ของผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ จัดทำคู่มือต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับศูนย์ ฯ ให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่ได้รับทราบ

- ร้อยละ 12.7 เห็นว่าควรเพิ่มพนักงานรับสาย/เจ้าหน้าที่ที่ให้ความรู้ควรมีความรู้ความสามารถที่จะตอบปัญหาได้ทันที

- ร้อยละ 9.1 เห็นว่าควรเพิ่มศักยภาพของศูนย์ปฏิบัติการให้มากขึ้น

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของบุคลากรส่วนกลาง กรมควบคุมโรค ต่อการให้บริการระบบสายด่วนของศูนย์ปฏิบัติการประกอบด้วยเพศและประวัติการใช้บริการสายด่วนมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสายด่วน แต่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งระดับ และประวัติการใช้บริการของศูนย์ปฏิบัติการอื่น

เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านผู้ให้บริการด้านระบบบริการ ด้านคุณภาพบริการ และด้านการเข้าถึงบริการ พบว่าทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสายด่วนของศูนย์ปฏิบัติการ

วิจารณ์ผล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 79.6 ไม่เคยใช้บริการระบบสายด่วนของศูนย์ปฏิบัติการ มีผู้เคยใช้บริการเพียงร้อยละ 20.4 ดังนั้นจึงควรเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ จัดทำคู่มือข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับศูนย์ปฏิบัติการให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่ได้รับทราบมากกว่านี้ ความคาดหวังที่ต้องการของบุคลากรที่ไม่เคยใช้บริการเห็นว่าเรื่องของการให้บริการในการรับโทรศัพท์และตอบคำถาม พนักงานควรมีความเป็นมิตร สุภาพ เอาใจใส่ และกระตือรือร้นระยะเวลาในการเข้าถึงบริการควรใช้เวลา 5-10 นาที การพัฒนาบริการของศูนย์ ฯ ควรพัฒนาข้อมูลให้ทันสมัย/ทันเหตุการณ์ เป็นปัจจุบันและสามารถใช้งานได้จริงเพื่อสร้างความพึงพอใจในบริการ

ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ด้านระบบบริการ ด้านคุณภาพบริการ และด้านการเข้าถึงบริการ พบว่าทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสายด่วนของศูนย์ปฏิบัติการ นั่นคือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบประจำศูนย์ปฏิบัติการควรสนใจเอาใจใส่ในการให้บริการ การให้ข้อมูลที่จำเป็น ความทันสมัยของข้อมูลและข่าวสารที่ได้รับ ความสามารถในการให้บริการ ความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ความเพียงพอของข้อมูลและการประสานงานในการบริการ การรอคอยการให้บริการและความเข้าใจในการติดต่อสื่อสารมีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสายด่วนของศูนย์ปฏิบัติการ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณผู้อำนวยการกองแผนงาน กรมควบคุมโรค นางสาวพรทิพย์ วิริยานนท์ ที่สนับสนุนการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่กรมควบคุมโรคทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน



เอกสารอ้างอิง

1. กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. คู่มือโรคติดต่อทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ ฯ: โรงพิมพ์การศาสนา; 2540.
2. ธงชัย และ ชัยยศ สันติวงษ์. พฤติกรรมบุคคลในองค์กร. กรุงเทพฯ ฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด; 2537.
3. บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ ฯ: การพิมพ์พระนคร; 2527.
4. พัชรี ทองแท้. คุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชนเขต 2. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ. 2540.
5. ภาณี แสนเจริญ. การใช้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขของประชาชน. กรุงเทพฯ ฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ; 2539.
6. ภัคสุภพิชญ์ ศรีภักสิทธิ์ และบุญจันทร์ วงศ์สุนพรัตน์. ความพึงพอใจต่อบริการการพยาบาลของผู้ป่วยที่รับไว้รักษาในหอผู้ป่วยอายุรกรรมสามัญโรงพยาบาลรามธิบดี. *รามธิบดีพยาบาลสาร* 2539; 10: 70-5.
7. ระวีวรรณ เครือฟ้า และคณะ. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของโรงพยาบาลแม่และเด็ก ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพเขต 4 ราชบุรี. โรงพยาบาลแม่และเด็ก, ราชบุรี. 2541.
8. วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร และคณะ. คุณภาพบริการโรงพยาบาลในสายตาผู้ป่วย. *วารสารการวิจัยระบบสาธารณสุข* 2539; 4: 158-68.
9. สายสมร บุญญาสดิษฐ์ และคณะ. 2539. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลมหาสารคาม. *วารสารโรงพยาบาลร้อยเอ็ด กาฬสินธุ์ และมหาสารคาม* 2539; 1: 17-24.
10. สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. 2537. การควบคุมคุณภาพการพยาบาล. กรุงเทพฯ ฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2537.
11. Ansari, S.P. 1998. Client satisfaction towards health center services in Urban Islamabad. Master's thesis, Faculty of Graduate Studies, Mahidol University.
12. Spitzer, R.B. 1998. Meeting consumer expectation. *Nursing Administration* 1998; 12: 1-2.

