

นิพนธ์ต้นฉบับ

Original article

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการฉีดวัคซีนโควิด-19 ต่อการให้บริการของศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด-19 โรงพยาบาลเวชศาสตร์เขตร้อน

รัตนภรณ์ แซ่ลิ้ม พย.บ.*

ฉวีวรรณ เพ็งรักษา วท.ม.*

ณพิชญ์ วัฒมณี พย.ม.*

ศรวิไล แสงเลิศศิลป์ พย.ม.*

เบญจวรรณ แขวงแดง วท.บ. (การจัดการทรัพยากรดินและสิ่งแวดล้อม)**

* ฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลเวชศาสตร์เขตร้อน

** แผนกพัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลเวชศาสตร์เขตร้อน

ติดต่อผู้เขียน: ฉวีวรรณ เพ็งรักษา Email: chaweewan.pen@mahidol.ac.th

วันรับ:	12 พ.ค. 2566
วันแก้ไข:	25 ม.ค. 2567
วันตอบรับ:	5 ก.พ. 2567

บทคัดย่อ

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการฉีดวัคซีนโควิด-19 ต่อการให้บริการของศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด-19 โรงพยาบาลเวชศาสตร์เขตร้อน กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้มารับบริการเมื่อวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2565 ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ฉีดวัคซีนฯ ได้ครบถ้วน และมารับบริการฉีดวัคซีนต่อเนื่อง จำนวน 320 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (mean=4.71, SD=0.39) โดยมีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน ได้รับความประทับใจจากญาติทุกครั้ง ด้านการให้บริการของพยาบาล ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (mean=4.70, SD=0.40) พยาบาลพูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง ให้คำแนะนำขั้นตอนในการให้บริการได้อย่างชัดเจน ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง รอบคอบ ด้านคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (mean=4.68, SD=0.40) โดยได้รับการฉีดวัคซีนถูกชนิดตามความต้องการ พยาบาลมีทักษะและความชำนาญในการฉีดยาทำให้ไม่รู้สึกเจ็บ ลดความวิตกกังวลและความกลัวในการมารับบริการฉีดวัคซีนครั้งต่อไป ผู้รับบริการไม่มีภาวะแทรกซ้อนจากการฉีดวัคซีน ทำให้เป็นที่ยอมรับและนำเชื่อถือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (mean=4.70, SD=0.46) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบและสภาพแวดล้อมดี ได้รับการตรงตามความต้องการ ได้รับคำชื่นชมต่อการให้บริการทุกครั้ง มีเพียงข้อเสนอนะเดียวนั้นคือเรื่องที่จอดรถไม่เพียงพอ ซึ่งจะได้นำเสนอผู้บริหารเพื่อหาแนวทางแก้ไขต่อไป

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด-19, การให้บริการฉีดวัคซีน

บทนำ

ในสถานการณ์โรคระบาดไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งเป็นโรคติดต่อที่เกิดจากการแพร่กระจายเชื้อจากคนสู่คน เริ่มมีการระบาดในเมืองอู่ฮั่นประเทศจีนในเดือนธันวาคม 2562 และมีการแพร่ระบาดออกไปทุกประเทศทั่วโลก เกิดปัญหาและผลกระทบทางด้านสาธารณสุขอย่างมาก ทั้งทางด้าน การให้บริการการรักษา การขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์ ยา อุปกรณ์ และเครื่องมือทางการแพทย์ต่างๆ ในการดูแลรักษา จากสถิติผู้ติดเชื้อทั่วโลก ตั้งแต่ระบาด ปี พ.ศ. 2562 ถึงวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2566 มีผู้ติดเชื้อโควิด-19 ยอดสะสม 755,116,409 คน จำนวนผู้ป่วยเสียชีวิตสะสม 6,831,681 คน⁽¹⁾ สถิติประเทศไทย มีผู้ติดเชื้อโควิด-19 ยอดสะสม 4,727,236 คน จำนวนผู้ป่วยเสียชีวิตสะสม 33,882 คน^(1,2) สถิติการฉีดวัคซีนประเทศไทยจนถึงวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2566 มีการฉีดวัคซีนทั้งสิ้น จำนวน 138,092,685 โดส⁽³⁾ ซึ่งมีวัคซีนหลายชนิด เช่น วัคซีนโมเดอร์นา เป็นวัคซีนชนิด mRNA-1273 ถือเป็นวัคซีนที่มีประสิทธิผลในการป้องกันโควิด-19 สูงเป็นอันดับต้นๆ ของโลก เหมาะสำหรับฉีดให้ผู้มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ฉีดทั้งหมด 2 โดส ห่างกัน 4 สัปดาห์ ประสิทธิภาพวัคซีนเมื่อฉีดครบ 2 โดส สามารถป้องกันการติดเชื้อแบบมีอากาศได้ ร้อยละ 94.1⁽⁴⁾ วัคซีนแอสตราเซนเนกา ฉีดครบ 3 เข็ม มีประสิทธิผลในการป้องกันการเจ็บป่วยรุนแรงจากสายพันธุ์โอมิครอนร้อยละ 84.8 - 89.2 เช่นเดียวกับการได้รับวัคซีนชนิด mRNA ครบ 3 เข็ม⁽⁵⁾ วัคซีนซิโนฟาร์ม ประสิทธิภาพป้องกันการติดเชื้อแบบมีอากาศ ร้อยละ 79.0 ประสิทธิภาพของวัคซีนไฟเซอร์ หลังจากฉีดวัคซีนไฟเซอร์เข็มที่ 2 แล้ว จะมีประสิทธิผลในการป้องกันโรคโควิด-19 สูงถึงร้อยละ 91.3⁽⁶⁾ และวัคซีนซิโนแวค (Coronavac) เป็นวัคซีนเชื้อตายเพื่อกระตุ้นภูมิคุ้มกันในร่างกาย ฉีด 2 เข็มห่างกัน 4 สัปดาห์ ฉีดอายุ 18 - 59 ปี ได้อย่างปลอดภัย แต่อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป ควรให้แพทย์พิจารณาถึงความพร้อมของร่างกายก่อนเข้ารับการฉีดวัคซีนและควรหลีกเลี่ยงในผู้หญิงที่กำลังมีประจำเดือน

ประสิทธิผลในการป้องกันการติดเชื้อมีอาการร้อยละ 65.9⁽⁷⁾

การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ส่งผลกระทบต่อเป็นวงกว้างอย่างรวดเร็ว แม้ว่าจะใช้มาตรการในการป้องกันและควบคุมโรคหลายด้าน เช่น มีการคัดกรอง เฝ้าระวังโรค เว้นระยะห่าง กักตัวผู้มีความเสี่ยง และการสวมหน้ากากอนามัย แต่ยังไม่สามารถหยุดการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้ การที่จะลดความรุนแรงของโรคระบาดและลดอัตราการเสียชีวิตด้วยการฉีดวัคซีนโควิด-19 จึงต้องเร่งการฉีดวัคซีนให้ประชากรทั่วโลกให้ได้รับภูมิคุ้มกันโรคที่มีประสิทธิภาพ⁽¹⁾ ในประเทศไทยได้มีการทดสอบประสิทธิผลของวัคซีนซิโนแวค ในกลุ่มตัวอย่าง 197 ราย ตรวจพบแอนติบอดี ร้อยละ 99.49 หลังฉีดโดสที่ 2 มาแล้ว 4 สัปดาห์⁽⁸⁾ ดังนั้นประชากร ทุกคนควรได้รับการฉีดวัคซีนอย่างน้อย 2 เข็มขึ้นไปและเข็มกระตุ้นที่ 3 - 4 ต่อไป⁽⁹⁾ โดยมีศูนย์บริการจากโรงพยาบาลทั้งภาครัฐ เอกชน และศูนย์ให้บริการภาคสนาม

การให้บริการมีส่วนสำคัญที่จะสะท้อนต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ เช่น การตอบสนองจากการบริการที่ดีส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกในเชิงบวก แต่ถ้าให้บริการที่ไม่ดีก็อาจมีส่วนให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกเชิงลบ ดังนั้นองค์กรที่ให้บริการต้องมีการบริหารจัดการการให้บริการที่ดี และมีคุณภาพเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเชิงบวก⁽¹⁰⁾

ความพึงพอใจหมายถึงการแสดงออกของความรู้สึกทางบวกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการ หรือผู้ให้บริการ เมื่อได้รับการตอบสนองจากการให้บริการ เป็นการบริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้เท่าเทียมกันทุกคน การให้บริการที่ปรับเปลี่ยนให้เข้ากับสภาพปัจจุบัน ซึ่งอาจตรงกันข้ามกับสิ่งที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับคุณภาพของการบริการ มาตรฐานการรักษาพยาบาล และแนวทางการบริหารจัดการของสถานบริการ⁽¹¹⁾

โรงพยาบาลเวชศาสตร์เขตร้อนได้จัดตั้งศูนย์ฉีดวัคซีนแยกออกมาจากโรงพยาบาลโดยใช้หอประชุม ราชพฤกษ์ มีผู้มารับบริการฉีดวัคซีนโดยเฉลี่ยวันละ 500 – 1,000 คน โดยมีการลงทะเบียนนัดหมายล่วงหน้า ผู้มารับบริการมีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป และมีกลุ่มผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตัวเองได้และช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ การมารับบริการฉีดวัคซีนมีทั้งผู้รับบริการที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร และผู้ที่เดินทางไกลมาจากต่างจังหวัด ต้องเดินทางไปมาหลายครั้งมีความยากลำบาก ถึงแม้ว่าจะมีการนัดหมายตามช่วงเวลา ผู้มารับบริการส่วนมากจะมาก่อนเวลาและมาในช่วงเวลาเดียวกันจำนวนมาก อาจทำให้เกิดปัญหาและความไม่พึงพอใจในการมารับบริการ ซึ่งช่วงที่ผ่านมาทางศูนย์ฉีดวัคซีนได้มีการปรับกระบวนการมาระยะหนึ่งแล้ว ยังไม่ได้มีการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ และมีผู้มารับบริการเพิ่มมากขึ้น ทีมผู้วิจัยจึงมีความสนใจทำการศึกษาประเมินความพึงพอใจในการรับบริการฉีดวัคซีนเพื่อการพัฒนาปรับปรุงในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการฉีดวัคซีนโควิด-19 ต่อการให้บริการของศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด-19 โรงพยาบาลเวชศาสตร์เขตร้อน

วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการฉีดวัคซีนโควิด-19 โดยเป็นการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ฉีดวัคซีนฯ

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มารับบริการฉีดวัคซีนโควิด-19 ที่สมัครใจเข้ามาใช้บริการฉีดวัคซีนและให้ความยินยอมตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จากผู้ลงทะเบียนมารับบริการในวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2565 โดยคัดเลือกจากการตอบแบบสอบถามได้สมบูรณ์ ครบถ้วน จำนวน 320 ฉบับ ซึ่งเป็นกลุ่มผู้มารับบริการฉีดวัคซีนตั้งแต่เข็ม 1 จนถึงเข็มที่ 4 ในช่วงเดือนมีนาคม 2564 – กรกฎาคม 2565 เป็นช่วง

เวลาที่โรงพยาบาลได้รับการจัดสรรวัคซีนโควิด-19 จากรัฐบาลเป็นรอบ ๆ ซึ่งครั้งนี้ได้รับการจัดสรรตรงกับวันที่ 1 มิถุนายน 2565 มีกลุ่มตัวอย่างเดิมที่มารับบริการฉีดวัคซีนตั้งแต่เข็มแรกต่อเนื่องมา มีจำนวนมากพอที่จะเป็นตัวแทนในการแสดงความคิดเห็นเพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการอื่น ๆ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจที่เป็นมาตรฐานของโรงพยาบาลนำมาปรับเพิ่มเกี่ยวกับการให้บริการฉีดวัคซีนโควิด-19 โดยทีมผู้วิจัยได้ขอความคิดเห็นจากอาจารย์แพทย์ 2 ท่าน และพยาบาลผู้เชี่ยวชาญ ช่วยปรับแบบสอบถามให้เหมาะสม ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบบันทึกข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และประวัติการได้รับวัคซีนโควิด-19

ส่วนที่ 2 แบบวัดระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการฉีดวัคซีนโควิด-19 ต่อการให้บริการของศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด-19 โรงพยาบาลเวชศาสตร์เขตร้อน แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของพยาบาล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 18 ข้อ มีลักษณะแบบเลือกตอบข้อความตามมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ซึ่งใช้เกณฑ์ 5 ระดับแทน 5 ความหมาย⁽¹²⁾ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- 1 หมายถึง น้อยที่สุด ไม่รู้สึกเช่นนั้นเลย รู้สึกไม่พอใจมาก
- 2 หมายถึง น้อย รู้สึกเช่นนั้นนาน ๆ ครั้ง รู้สึกไม่พอใจ
- 3 หมายถึง ปานกลาง รู้สึกเช่นนั้นบางครั้ง รู้สึกเฉย ๆ
- 4 หมายถึง มาก รู้สึกเช่นนั้นบ่อย รู้สึกพอใจดี
- 5 หมายถึง มากที่สุด รู้สึกเช่นนั้นเสมอ รู้สึกพอใจมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการฉีดวัคซีนโควิด-19 ต่อการให้บริการของศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด-19 โรงพยาบาลเวชศาสตร์เขตร้อน

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ภายหลังจากได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

2. ผู้วิจัยดำเนินการขออนุญาตผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวชศาสตร์เขตร้อน เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการฉีดวัคซีนโควิด-19 ต่อการให้บริการของศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด-19 โรงพยาบาลเวชศาสตร์เขตร้อนในวันที่ 1 มิถุนายน 2565

3. รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์จำนวน 320 ฉบับ บันทึกข้อมูลลงฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

4. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

5. วิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยข้อมูลส่วนบุคคล และระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการฉีดวัคซีนโควิด-19 ต่อการให้บริการของศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด-19 โรงพยาบาลเวชศาสตร์เขตร้อน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา (descriptive statistics) ประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยใช้คะแนนเฉลี่ยตามเกณฑ์ ดังนี้

0.00 – 1.50 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับน้อย

2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับปานกลาง

3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับมาก

4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการ ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

การพิทักษ์สิทธิผู้เข้าร่วมวิจัย

การวิจัยนี้ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ คณะเวชศาสตร์เขตร้อนมหาวิทยาลัยมหิดล เลขที่ TMEC 22-051

ผลการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 59.69 มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 18 – 30 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 33.12 มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 35.94 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 52.19 เป็นผู้ที่ได้รับการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มาแล้ว 2 เข็ม จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 57.81 (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n=320)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	129	40.31
หญิง	191	59.69
อายุ (ปี)		
18 – 30	106	33.12
31 – 40	88	27.50
41 – 50	38	11.88
51 – 60	40	12.50
61 ขึ้นไป	48	15.00
อาชีพ		
รับจ้าง	115	35.94
ข้าราชการ	34	10.63
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	21	6.56
ธุรกิจส่วนตัว	58	18.13
อื่นๆ	92	28.75
ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด		
ประถมศึกษา	10	3.13
มัธยมศึกษา อนุปริญญา	88	27.50
ปริญญาตรี	167	52.19
สูงกว่าปริญญาตรี	55	17.18
จำนวนเข็มที่ได้รับการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019		
1	7	2.19
2	185	57.81
3	126	39.38

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการฉีดวัคซีนโควิด-19 ต่อการให้บริการของศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด-19 โรงพยาบาลเวชศาสตร์เขตร้อน (ตารางที่ 2) พบว่า

- ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด (mean=4.71, SD=0.39) เมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบเรียงจากระดับมากที่สุด ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม-

สม รวดเร็ว ร่องลงมา คือขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน และให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง

- ด้านการให้บริการของพยาบาลในภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด (mean=4.70, SD=0.40) เมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบเรียงจากระดับมากที่สุด ได้แก่ พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง แต่ง

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการฉีดวัคซีนโควิด-19 โรงพยาบาลเวชศาสตร์เขตร้อน

ระดับความพึงพอใจ	Mean	SD	แปลผล
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.64	0.49	มากที่สุด
ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	4.78	0.42	มากที่สุด
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.79	0.41	มากที่สุด
ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.74	0.45	มากที่สุด
ช่องทางความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร	4.60	0.56	มากที่สุด
ภาพรวมด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.71	0.39	มากที่สุด
ด้านการให้บริการของพยาบาล			
ให้คำแนะนำ อธิบาย และตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนและตรงประเด็น	4.65	0.50	มากที่สุด
มีความสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้	4.61	0.49	มากที่สุด
พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง	4.74	0.45	มากที่สุด
แต่งกายสุภาพและเหมาะสมกับกาลเทศะ	4.74	0.44	มากที่สุด
ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง รอบคอบทำให้ผลการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือ	4.73	0.44	มากที่สุด
ภาพรวมด้านการให้บริการของพยาบาล	4.70	0.40	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ			
ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.74	0.44	มากที่สุด
ได้รับบริการทันต่อความต้องการ	4.73	0.45	มากที่สุด
การแจ้งกลับและตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว	4.63	0.50	มากที่สุด
มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	4.55	0.54	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจในภาพรวม	4.76	0.44	มากที่สุด
ภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการ	4.68	0.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ	4.67	0.52	มากที่สุด
มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และให้ความเข้าใจเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น	4.70	0.49	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบและสภาพแวดล้อมดี	4.73	0.48	มากที่สุด
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	0.46	มากที่สุด

กายสุขภาพและเหมาะสมกับกาลเทศะ รองลงมา คือ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง รอบคอบทำให้ผลการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือ

- ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด (mean=4.68, SD=0.40) เมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบเรียงจากระดับมากที่สุด ได้แก่ ระดับความพึงพอใจในภาพรวมมีมากที่สุด รองลงมา คือ ได้รับการตรงตามความต้องการ ได้รับบริการทันต่อความต้องการ และมีการแจ้งกลับและตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว

- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด (mean=4.70, SD=0.46) เมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบเรียงจากระดับมากที่สุด ได้แก่ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบและสภาพแวดล้อมดี รองลงมา คือ มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้ความเข้าใจเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น และมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ

ข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการ

พยาบาลมือเบาฉีดยาไม่เจ็บ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน และให้ข้อมูลละเอียด ใจดี สถานที่สะดวก เดินไม่ไกล มีเพียงข้อเสนอแนะเรื่องเดียวที่ผู้มารับบริการไม่พึงพอใจคือเรื่องที่จอดรถไม่เพียงพอ

วิจารณ์

ผลจากการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการฉีดวัคซีนโควิด-19 ต่อการให้บริการของศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด-19 โรงพยาบาลเวชศาสตร์เขตร้อน ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของพยาบาล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว มีความสะดวกสบาย การเข้ารับบริการที่ไม่แออัด การให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน ใช้ระยะเวลาในการมาฉีดวัคซีนไม่นาน ตั้งแต่การเข้าคิวรอโดยการใช้อัตราคิว จนถึงการรับใบนัด และมีพยาบาลให้บริการฉีดวัคซีนในรถให้กับผู้ที่มีการ

เคลื่อนย้ายลำบาก ซึ่งได้รับการบริการเป็นอย่างดี⁽¹³⁾

การให้บริการของพยาบาล พุดจาสุขภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง การแต่งกายสุขภาพเหมาะสมกับกาลเทศะโดยการสวมใส่อุปกรณ์ป้องกันการติดเชื้อครบถ้วนตามมาตรฐาน การให้ข้อมูลในการซักประวัติ พยาบาลรับฟังข้อสงสัยในคำถามของผู้รับบริการเป็นอย่างดี รวมถึงการให้คำอธิบาย แนะนำ ตอบข้อซักถาม ผลดีผลเสียของการฉีดวัคซีนโควิด-19 อย่างชัดเจนด้วยอัธยาศัยที่ดี⁽¹⁴⁾ และเมื่อบุคลากรในโรงพยาบาลมีทักษะที่ดีในการให้บริการ มีการสื่อสารข้อมูลที่ตรงประเด็นทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกมั่นใจในสิ่งที่ได้รับ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นของการบริการ ส่งผลถึงการรับรู้ถึงความคุ้มค่าและเชื่อมั่นว่าการบริการที่ได้รับมีคุณภาพ และได้รับบริการที่ดีที่สุดทุกครั้งที่มาเข้ารับบริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้เป็นอย่างดี⁽¹⁵⁾

ด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้มารับบริการได้รับการฉีดวัคซีนโควิด-19 มีความพึงพอใจมากที่สุดได้รับการตรงตามความต้องการ ใส่ใจผู้รับบริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวังรอบคอบทำให้ผู้รับบริการได้รับการฉีดวัคซีนถูกต้อง มีทักษะการฉีดยาดีเยี่ยม มือเบา ผู้ป่วยไม่รู้สึกเจ็บ ซึ่งช่วยลดความกลัวเจ็บในการมาฉีดวัคซีนครั้งต่อไป และไม่มีภาวะแทรกซ้อน เป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือ มีการติดตามอาการหลังได้รับวัคซีน และไม่พบภาวะแทรกซ้อนหลังจากฉีดวัคซีน⁽¹⁶⁾ การให้บริการทันต่อความต้องการ มีการแจ้งกลับและตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว มีเจ้าหน้าที่ประจำพร้อมป้ายบอกทุกจุดบริการ มีการแจ้งเตือนการมารับบริการการฉีดวัคซีนโควิด-19 เชื่อมต่อไป ทั้งทางโทรศัพท์ ส่งข้อความทาง SMS Facebook และ Website ของโรงพยาบาล ซึ่งช่วยให้ได้รับข่าวสารได้รวดเร็ว ได้รับการฉีดวัคซีนเชื่อมต่อไปตรงตามนัดหมาย รวมถึงมีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น ช่องทางความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร⁽¹⁷⁾

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และมีสภาพแวดล้อมดี⁽¹⁸⁾ มี

เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก มีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ มีเพียงปัญหาเดียวที่จอดรถไม่เพียงพอต่อการมาใช้บริการพร้อม ๆ กันในช่วงเวลาสั้น ๆ ซึ่งเจ้าหน้าที่ได้แก้ไข ปัญหาเรื่องที่จอดรถในขณะนั้นได้เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตามก็ตามข้อเสนอแนะที่พบว่าไม่สะดวกคือที่จอดรถไม่เพียงพอ ซึ่งจะนำเสนอผู้บริหารในการหาแนวทางแก้ไข เพื่อตอบสนองความต้องการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการต่อไป

การสรุปผลและประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

การศึกษานี้แสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจของผู้มารับบริการฉีดวัคซีนโควิด-19 ต่อการให้บริการของศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด-19 โรงพยาบาลเวชศาสตร์เขตร้อนในภาพรวมระดับมากที่สุด เนื่องจากศูนย์ฉีดวัคซีนนี้ได้ดำเนินการให้บริการฉีดวัคซีนมาระยะหนึ่งแล้ว ซึ่งทางศูนย์ฯ ได้มีการปรับปรุงการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว ส่งผลถึงความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ ซึ่งขั้นตอนการดำเนินงานของศูนย์ฉีดวัคซีนฯ นี้สามารถเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนการดำเนินการ หรือการจัดตั้งศูนย์ฉีดวัคซีน หรือศูนย์ให้บริการทางการแพทย์อื่น ๆ ต่อไป โดยการใช้สถานที่ที่เดินทางสะดวก จุดบริการใกล้รถรับส่ง และการเดินเข้าจุดบริการไม่ไกล ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เพื่อให้การบริการเป็นที่พึงพอใจของผู้มารับบริการมากที่สุด

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. การศึกษาติดตามภาวะแทรกซ้อนหลังจากการฉีดวัคซีนของผู้มารับบริการฉีดวัคซีนตามช่วงอายุ
2. การศึกษาปัจจัยที่ผู้รับบริการฉีดวัคซีนศูนย์บริการฉีดวัคซีนโรงพยาบาลเวชศาสตร์เขตร้อนกลับมาใช้บริการรักษาพยาบาล
3. ควรจัดให้มีการถ่ายทอดทักษะการฉีดยาที่ไม่เจ็บให้พยาบาลรุ่นใหม่ ในครั้งต่อไปเพื่อลดความกลัว
4. ผู้มารับบริการไม่พึงพอใจในเรื่องที่จอดรถไม่เพียงพอ เป็นเรื่องสำคัญที่ต้องนำเสนอทีมผู้บริหารเพื่อพิจารณาหาแนวทางแก้ไขในการบริหารจัดการในการให้บริการครั้งต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาจากรองศาสตราจารย์แพทย์หญิงสารนาถ ล้อพูลศรีนิยม ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ รวมทั้งติดตามความก้าวหน้า ตรวจสอบ และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการดำเนินงานวิจัยนี้ ถือเป็นพระคุณอย่างยิ่งต่อผู้วิจัย และขอขอบคุณผู้บริหารฝ่ายการพยาบาล และผู้บริหารโรงพยาบาลเวชศาสตร์เขตร้อนที่ให้โอกาสในการทำงานวิจัยในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

1. World Health Organization. Coronavirus disease (COVID-19) [Internet]. 2020 [cited 2022 May 17] Available from: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>
2. กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. สถานการณ์ผู้เสียชีวิตจากเชื้อ COVID-19 ในประเทศไทย [อินเทอร์เน็ต]. 2565 [สืบค้นเมื่อ 2566 ก.พ. 5]. แหล่งข้อมูล: <https://ddc.moph.go.th/covid19-dashboard/?dashboard=death-statistics>
3. กองโรคติดต่อทั่วไป. แนวทางการให้วัคซีนโควิด 19 ในสถานการณ์การระบาด ปี 2564 ของประเทศไทย [อินเทอร์เน็ต]. 2564 [สืบค้นเมื่อ 2565 มิ.ย. 18]. แหล่งข้อมูล: <https://ddc.moph.go.th/dcd/pagecontent.php?page=641&dept=dcd>
4. โรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนล. เรื่องที่ควรรู้เกี่ยวกับวัคซีนโมเดอร์นา [อินเทอร์เน็ต]. 2564 [สืบค้นเมื่อ 2564 เม.ย. 30]. แหล่งข้อมูล: <https://vichaivej-nongkhaem.com/health-info/วัคซีนโมเดอร์นา/>
5. Solante R, Alvarez-Moreno C, Burhan E, Chariyalertsak S, Chiu NC, Chuenkitmongkol S, et al. Expert review of global real-world data on COVID-19 vaccine booster effectiveness and safety during the omicron-dominant phase of the pandemic. *Expert Rev Vaccines* 2023; 22(1):1-16.

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการฉีดวัคซีนโควิด-19 ต่อการให้บริการของศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด-19

6. โรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนล. รู้จักวัคซีนไฟเซอร์ ดีไหม ประสิทธิภาพเป็นอย่างไร [อินเทอร์เน็ต]. 2564 [สืบค้นเมื่อ 2564 มิ.ย. 24]. แหล่งข้อมูล: <https://vichaivej-nongkhaem.com/health-info/วัคซีนไฟเซอร์>
7. Workpoint Today. สรุปสิ่งที่ควรรู้เกี่ยวกับวัคซีนซิโนแวค [อินเทอร์เน็ต]. 2564 [สืบค้นเมื่อ 2564 มิ.ย. 23]. แหล่งข้อมูล: <https://workpointtoday.com/sinovac-4/>
8. นิธิพัฒน์ เจียรกุล, วรชมน จันทระเบญจกุล, กัศร มาลาธรรม. การป้องกันการติดเชื้อโควิด-19 แบบครอบจักรวาล (universal prevention) [อินเทอร์เน็ต]. 2564 [สืบค้นเมื่อ 2565 มิ.ย. 17]. แหล่งข้อมูล: <https://chulalongkornhospital.go.th/kcmh/line/การป้องกันการติดเชื้อโควิด>.
9. กระทรวงสาธารณสุข, กรมควบคุมโรค. แนวทางการให้วัคซีนโควิด 19 [อินเทอร์เน็ต]. 2565 [สืบค้นเมื่อ 2566 เม.ย. 14]. แหล่งข้อมูล: <https://ddc.moph.go.th/vaccine-covid19/getFiles/11/1628849610213.pdf>
10. เกศรา โชคนำชัยสิริ, อัจฉรา โพชะโน, กะชามาศ แซ่เถียน. การประเมินผลระบบบริการฉีดวัคซีนป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สถาบันพัฒนาสุขภาพระดับเขตเมือง. วารสารศูนย์อนามัย 2566;9(17): 730-47.
11. ระนอง เกตุดาว. การพัฒนารูปแบบการเฝ้าระวัง ป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดอุดรธานี - Udon Model COVID-19. วารสารวิชาการสาธารณสุข 2564;30(1): 53-61.
12. Likert R. The method of constructing and attitude scale [Internet]. 1967 [cited 2022 Dec 6]. Available from: <https://www.sfu.ca/~palys/Likert-1933-The-MethodOfConstructingAnAttitudeScale.pdf>
13. ชลธิชา ชุมอินทร์. กลไกการให้บริการในวิกฤตโควิด-19 กรณีศึกษา: โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านคลองม่วง ตำบลหนองปรือ อำเภอรังษี จังหวัดตรัง. วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น (2564);7(5): 21-34.
14. รุ่งทิพย์ นิลพัท. คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี; 2561.
15. Kotler P. Marketing management: analysis, planning, implementation, and control. 9thed. Englewood Cliffs: Prentice Hall; 1997.
16. กิตติภาพ แจ่มโสภณ. ประสิทธิภาพของหน่วยบริการสุขภาพโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง แบบเคลื่อนที่ในผู้ป่วยเบาหวานชนิดที่ 2 ช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของคลินิกหมอครอบครัวชุมชนกึ่งแอ่น อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์. วารสารระบบบริการปฐมภูมิและเวชศาสตร์ครอบครัว 2563;3(3):21-34.
17. น้ำลีน เทียมแก้ว. การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม; 2561.
18. ณัฐ จินาเพย. ความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาล กรณีศึกษาโรงพยาบาล เชียงรายประชาชนุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย [วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต]. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่; 2555.

Satisfaction of Recipients of COVID-19 Vaccination at the COVID-19 Vaccination Center at the Hospital for Tropical Diseases, Thailand

Rattanaporn Saelim, B.N.S.*; Chaweewan Pengruksa, M.Sc.*; Napid Wadmanee, M.N.S.*; Srivilai Saenglersilapachai, M.N.S.*; Benjawan Kwangdang, B.Sc.**

** Nursing Department, Hospital for Tropical Diseases;; ** Quality Improvement Unit, Hospital for Tropical Diseases, Thailand*

Journal of Health Science of Thailand 2024;33(4):630-8.

Corresponding author: Chaweewan Pengruksa, Email: chaweewan.pen@mahidol.ac.th

Abstract: The objective of this study was to assess the satisfaction of people receiving COVID-19 vaccination service at the Hospital for Tropical Diseases. The samples were 320 individuals who received the vaccination on 1 June 2022 and also receiving repeated doses. Data were collected by using a questionnaire, and were analyzed by descriptive statistics: frequency, percentage, mean, and standard deviation. It was found that the satisfaction on the service process and procedure was at highest level (mean=4.71, SD=0.39). The service duration was appropriate, fast, not complicated and was impressed by their relatives. For the nursing service, the satisfaction was at highest level (mean=4.70, SD=0.40). Nurses spoke politely and friendly and dressed professionally. The nurses also provided a clear explanation and introduction of process and procedure; performing task with caution to every case of service recipients. For service quality, the satisfaction was at highest level (mean=4.68, SD=0.40). The nurses had excellent skills and expertise to give the injections without feeling pain. As a result, it reduced anxiety and fear for the service recipients to get the subsequent doses. There was no vaccination complication which made the results acceptable and reliable. In terms of facilities, the overall satisfaction was at highest level (mean=4.70, SD=0.46). The place was clean and neat. People received fast and appropriate services to meet their needs. There was a channel to provide feedback and suggestions for the services. The only one suggestion from the service recipients was the lack of parking space, which would be presented to the executives to find out the solutions.

Keywords: satisfaction; COVID-19 vaccination center; COVID-19 vaccination