

ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการโรงพยาบาลทหารผ่านศึก

THE SATISFACTION OF PEOPLE WHO WERE SERVICE

RECIPIENTS OF VETERANS HOSPITAL

ชนิตา ทองมา

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

boobowboo@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการโรงพยาบาลทหารผ่านศึก และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการโรงพยาบาลทหารผ่านศึกจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 333 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกันกัน ด้วยค่า Independent-Samples T-Test และการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปร ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) F-test ในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 60.7 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 61.0 มีอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.4 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55.3 เป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 57.1 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 46.5

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการโรงพยาบาลทหารผ่านศึกอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการประสานงานของการบริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ ตามลำดับ

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการที่มีเพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลทหารผ่านศึก ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ประชาชนผู้มารับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลทหารผ่านศึกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ประชาชนผู้มารับบริการ

ABSTRACT

The objectives of this study were to study the satisfaction level of people who were service recipients of Veterans Hospital and to compare the satisfaction of people who were service recipients of Veterans Hospital by classifying 333 persons following the personal factors. The questionnaires were used as an instrument to collect the data. The statistics used to analyze the data were percentage, mean, comparison of differences between the two independent variables with Independent-Samples T-Test and comparison of differences between more than two variables with one way ANOVA F-test for hypothesis testing.

The research findings revealed that most of the samples were male for 60.7%, 61.0% of them were married and 30.4% were aged between 41-50 years; they had the education at bachelor's degree for 55.3%, 57.1% of them were government officers/state enterprise officers and 46.5% had the average monthly incomes of 20,001 – 30,000 baht.

The satisfaction level of people who were service recipients of Veterans Hospital was at medium level. When considering each aspect, it was found that the service coordination was at the highest average, followed by information received from the services, services quality, interpersonal relation of officers and service convenience, respectively.

The hypothesis testing revealed that the service recipients who had different genders, marriage status, ages, educations and occupations would not have different satisfactions through the services of Veterans Hospital, except the service recipients who had different average monthly income would have different satisfaction through the services of Veterans Hospital at the significantly statistical level of 0.05.

KEYWORD : SATISFACTION, PEOPLE WHO WERE SERVICERECIPIENTS

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555-2559 คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบในหลักการแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555 – 2559 และ ให้นำหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งภาคีเครือข่ายด้านสุขภาพใช้แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555-2559 เป็นกรอบชี้แนะทิศทางการพัฒนาด้านสุขภาพของประเทศ ตามที่กระทรวงสาธารณสุข (สธ.) เสนอแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 11 มีสาระสำคัญสรุปได้ดังนี้

1. หลักการ: มุ่งพัฒนาภายใต้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง สร้างเอกภาพและธรรมภิบาลในการอภิบาลระบบสุขภาพ ให้มีความสำคัญกับการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของทุก

ภาคส่วนในสังคม มุ่งเน้นการสร้างหลักประกันและการจัดบริการที่ครอบคลุม เป็นธรรม เห็นคุณค่าของการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

2. วิสัยทัศน์: ประชาชนทุกคนมีสุขภาพดี ร่วมสร้างระบบสุขภาพพอเพียง เป็นธรรม นำสู่สังคมสุขภาวะ

3. พันธกิจ: พัฒนาระบบสุขภาพพอเพียงโดยยึดหลักธรรมาภิบาล สร้างภูมิคุ้มกันต่อภัยคุกคาม และสร้างเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน รวมถึงการใช้ภูมิปัญญาไทย

4. เป้าประสงค์ : 1) ประชาชน ชุมชน ท้องถิ่น และภาคีเครือข่ายมีศักยภาพ และสามารถสร้างเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค ลดการเจ็บป่วยจากโรคที่ป้องกันได้หรือโรคที่เกิดจากพฤติกรรมสุขภาพ มีการใช้ภูมิปัญญาไทยและมีส่วนร่วมจัดการปัญหาสุขภาพของตนเองและสังคมได้ 2) มีระบบเฝ้าระวังและเตือนภัยที่ไวพอ ทันการณ์ และสามารถจัดการปัญหาภัยคุกคามสุขภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3) มีระบบสุขภาพเชิงรุกที่มีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันควบคุมโรค และการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ 4) มีระบบบริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน สามารถตอบสนองต่อความต้องการตามปัญหาสุขภาพ และมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ 5) มีระบบบริหารจัดการและการเงินการคลังด้านสุขภาพอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นเอกภาพ

5. ยุทธศาสตร์การพัฒนาสุขภาพ กำหนดไว้ 5 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : เสริมสร้างความเข้มแข็งของภาคีสุขภาพในการสร้างสุขภาพ ตลอดจนการพึ่งพาตนเองด้านสุขภาพบนพื้นฐานภูมิปัญญาไทย

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : พัฒนาระบบเฝ้าระวัง เตือนภัย และการจัดการภัยพิบัติ อุบัติเหตุและภัยสุขภาพ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : มุ่งเน้นการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกัน ควบคุมโรค และคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสุขภาพ เพื่อให้คนไทยแข็งแรงทั้งร่างกาย จิตใจ สังคม และปัญญา

ยุทธศาสตร์ที่ 4 : เสริมสร้างระบบบริการสุขภาพให้มีมาตรฐานในทุกระดับเพื่อตอบสนองต่อปัญหาสุขภาพในทุกกลุ่มเป้าหมาย และพัฒนาระบบส่งต่อที่ไร้รอยต่อ

ยุทธศาสตร์ที่ 5 : สร้างกลไกกลางระดับชาติในการดูแลระบบบริการสุขภาพ และพัฒนาระบบบริหารจัดการทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพ (คณะกรรมการจัดการแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ กลุ่มพัฒนายุทธศาสตร์. 2558)

โรงพยาบาลทหารผ่านศึกเป็นโรงพยาบาลขนาด 500 เตียง ตั้งอยู่เลขที่ 123 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร “ให้การรักษาพยาบาลทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึก และประชาชนทั่วไปตามมาตรฐานคุณภาพและประสิทธิภาพ ชำรงไว้ซึ่งคุณธรรมและจริยธรรม เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด”

การพัฒนางานเป็นการปรับปรุงการบริการที่สำคัญ นอกจากนี้ยังช่วยให้บุคลากรทุกคนมีความสามารถในการค้นหาปัญหา เห็นความสำคัญของการวางแผนและมุ่งเน้นการทำงานให้เป็น

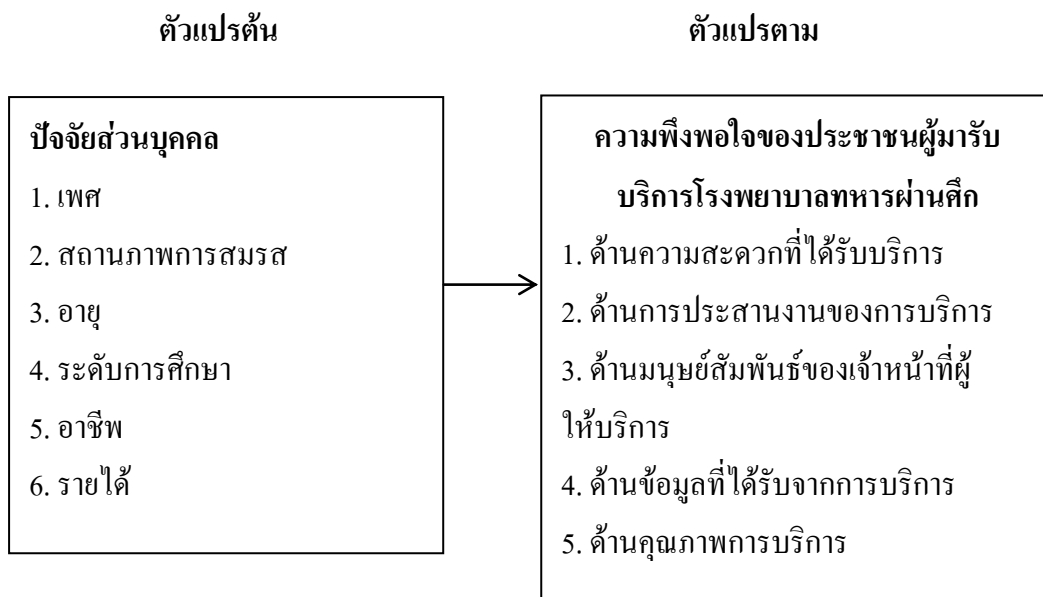
ระบบ โดยบุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการสร้างเสริมสุขภาพมากกว่าซ่อมสุขภาพ มีระบบการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งหมายถึง ระบบการจัดการโดยรวมกันที่จะกระทำโดยบุคคลทุกคนทุกฝ่ายอย่างเป็นระบบ (อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล และชานี จิตตรีประเสริฐ, 2541 อ้างถึงใน จตุพร กู้สกุลชัย, 2553, หน้า 1) และสนองนโยบายกระทรวงสาธารณสุขตามแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติฉบับที่ 11 โดยพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจและต้องการศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการโรงพยาบาลทหารผ่านศึก เพื่อเป็นข้อมูลและเพื่อเป็นแนวทางให้กับโรงพยาบาลทหารผ่านศึกได้พัฒนาและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มารับบริการ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการโรงพยาบาลทหารผ่านศึก
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ โรงพยาบาลทหารผ่านศึก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

กรอบแนวคิดในการศึกษา



ภาพประกอบที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้ทำการวิจัยได้มีการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลก่อนที่จะทำการวิจัย โดยมีการอาศัยข้อมูลพื้นฐานรวมทั้งแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบ และช่วยเป็นแนวทางในการทำวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ โรงพยาบาลทหารผ่านศึก จะกล่าวถึงทฤษฎีที่อธิบายแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับ

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 1.2 แนวความคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 1.3 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ
2. แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ
 - 2.1 ความหมายเกี่ยวกับการบริการ
 - 2.2 หลักสำคัญในการให้บริการ
 - 2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 - 2.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
3. ข้อมูลโรงพยาบาลทหารผ่านศึก
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ซึ่งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย จตุพร กุัสกุลชัย (2553) ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเบตง ธัญญรัตน์ บวรลักษณ์ (2553) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการตรวจสุขภาพประจำปีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเบตง ธัญญากาญจน์ ฉายแก้ว (2552) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกและแผนกผู้ป่วยในที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลปราสาท อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ และ สุเทพ แสงอ่วม (2551) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย

วิธีการดำเนินการศึกษาวิจัย

สำหรับการศึกษานี้ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มารับบริการ โรงพยาบาลทหารผ่านศึก จำนวน 2,000 คน (จากประชาชนที่มารับบริการ 100 คนต่อวัน เป็นเวลา 1 เดือน เป็นจำนวน 2,000) การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างผู้ศึกษาใช้การสุ่มตัวอย่างตามสูตรของยามานะ (Taro Yamance , 1973) ได้กลุ่มตัวอย่าง 333 คน

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเริ่มต้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและใช้เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นเครื่องมือในการวิจัย เพื่อดำเนินการทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Test) สรุปผล อภิปรายผลและเสนอแนะข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับงานวิจัยต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Questionnaire) สำหรับการศึกษาเชิงปริมาณ โดยมีรายละเอียดดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Questionnaire) สำหรับการศึกษาเชิงปริมาณ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. เครื่องมือสอบถามเชิงปริมาณประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล 6 ข้อ เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

1.2 ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ โรงพยาบาลทหารผ่านศึก

2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเมื่อได้รับข้อมูลเพียงพอในระดับการเขียนข้อคำถามแล้ว จึงนำมาออกแบบเพื่อสร้างเครื่องมือแบบสอบถามสำหรับการเก็บข้อมูลและเมื่อร่างแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้วจึงนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อรับข้อแนะนำและนำมาปรับปรุงแก้ไขต่อไป

3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบไปทำการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง จากนั้นนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบและแก้ไขก่อนนำไปทดลองใช้

4. การวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบ (Try Out) กับประชาชนผู้มารับบริการ โรงพยาบาลทหารผ่านศึก จำนวน 30 ชุด ระหว่างวันที่ 1 มีนาคม 2559 - 15 มีนาคม 2559 ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่มีลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันและนำมาหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach' Alpha Coefficient) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2553, หน้า 34-36) ได้คะแนนค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96 จากนั้นจึงดำเนินการรายงานผลที่ได้ต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อนำแบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

จากตัวแปรที่กำหนดและข้อมูลที่รวบรวมได้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์เพื่อหาคำตอบด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิเคราะห์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ มีดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน (Basic Statistic) เพื่ออธิบายลักษณะกลุ่มตัวอย่าง โดยหาความถี่ (Frequency) การกระจายอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. ทดสอบสมมติฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการโรงพยาบาลทหารผ่านศึก โดยการทดสอบค่าที (T-test) สำหรับตัวแปร 2 กลุ่ม การวิเคราะห์ทางเดียว (One-Way ANOVA) สถิติจะใช้ในการทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test)

ผลการศึกษาวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 60.7 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 61.0 มีอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.4 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55.3 เป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 57.1 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 46.5

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการโรงพยาบาลทหารผ่านศึก

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ โรงพยาบาลทหารผ่านศึก ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 3.25 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการประสานงานของการบริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3.28 รองลงมา ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.26 ด้านคุณภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.26 ด้านมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.24 และด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.23

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.23 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านได้รับการอำนวยความสะดวกในการใช้บริการจากเจ้าหน้าที่อย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3.38 รองลงมา ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.25 ในการมารับบริการที่โรงพยาบาลท่านไม่ต้องรอนาน มีค่าเฉลี่ย 3.19 และมีที่นั่งพักเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.09

2. ด้านการประสานงานของการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.28 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การสื่อสารติดต่อประสานงานมีความชัดเจนทั้งฝ่ายผู้ให้บริการและผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3.37 รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ที่จะติดต่อประสานงานกับแผนกบริการ

ต่างๆ ให้กับท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.24 และโรงพยาบาลทหารผ่านศึกมีระบบการติดต่อประสานงานได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.21

3. ด้านมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.24 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3.37 รองลงมา เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการต้อนรับการมาใช้บริการของท่านเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.34 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.24 เจ้าหน้าที่ตอบข้อข้องใจเมื่อท่านมีปัญหาด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ย 3.13 และเจ้าหน้าที่สนทนากับท่านด้วยวาจาที่สุภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.10

4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.26 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลเป็นอย่างดีทุกครั้ง เมื่อท่านเกิดความสงสัย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3.52 รองลงมา โรงพยาบาลทหารผ่านศึกมีการจัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.33 เจ้าหน้าที่ได้อธิบายเกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.29 คำอธิบายของแพทย์เกี่ยวกับการตรวจรักษาเข้าใจได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.25 คำอธิบายของเจ้าหน้าที่ที่มีความชัดเจนเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.24 เจ้าหน้าที่ตอบปัญหาข้อข้องใจของท่านได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.22 เจ้าหน้าที่พร้อมที่จะให้คำแนะนำหรือคำอธิบาย มีค่าเฉลี่ย 3.13 และโรงพยาบาลทหารผ่านศึกมีการจัดทำเว็บไซต์ข้อมูลการให้บริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.07

5. ด้านคุณภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.26 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เมื่อเกิดปัญหาจากการใช้บริการท่านได้รับการช่วยเหลือในการประสานงานเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3.37 รองลงมา ท่านได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติตัวเมื่อมีการเจ็บป่วย มีค่าเฉลี่ย 3.36 เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือการมาใช้บริการของท่านได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.27 แพทย์ได้ตรวจอาการของท่านอย่างละเอียดและมีความสามารถในการรักษา มีค่าเฉลี่ย 3.25 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.19 และท่านได้รับความช่วยเหลือเมื่อมีอาการแบบปัจจุบันทันด่วน มีค่าเฉลี่ย 3.14

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการที่มีเพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลทหารผ่านศึก ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ประชาชนผู้มารับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลทหารผ่านศึกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการศึกษา

1. จากผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ โรงพยาบาลทหารผ่านศึก ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาญญาณัญญ์ ฉายแก้ว (2552) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกและแผนกผู้ป่วยในที่มีต่อการให้บริการของ โรงพยาบาลปราสาท อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกและแผนกผู้ป่วยใน โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถอภิปรายเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า โรงพยาบาลทหารผ่านศึกมีที่นั่งพักรอรับบริการมีน้อย และเมื่อมารับบริการแต่ละครั้งต้องรอนาน ประชาชนผู้มารับบริการ โรงพยาบาลทหารผ่านศึกจึงมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2. ด้านการประสานงานของการบริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องจาก เมื่อประชาชนผู้มารับบริการต้องการประสานงานการบริการของโรงพยาบาลทหารผ่านศึก ทางโรงพยาบาลทหารผ่านศึกมีระบบการติดต่อประสานงานที่ช้า อีกทั้งอาจไม่ได้รับการเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่เท่าที่ควรในการติดต่อประสานงานกับแผนกบริการต่างๆ ทำให้ประชาชนผู้มารับบริการโรงพยาบาลทหารผ่านศึกมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

3. ด้านมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่อาจพูดคุยกับประชาชนผู้มารับบริการไม่ค่อยสุภาพ อีกทั้งเมื่อประชาชนผู้มารับบริการสอบถามเกี่ยวกับการบริการ ทางเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจให้บริการ ทำให้ประชาชนผู้มารับบริการ โรงพยาบาลทหารผ่านศึกมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ทางโรงพยาบาลทหารผ่านศึกมีการจัดทำเว็บไซต์ข้อมูลการให้บริการที่ชัดเจนอยู่ในระดับน้อย และเมื่อประชาชนผู้มารับบริการสอบถามเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ก็ไม่ค่อยพร้อมที่จะให้คำแนะนำหรือคำอธิบายกับประชาชนผู้มารับบริการ ทำให้ประชาชนผู้มารับบริการ โรงพยาบาลทหารผ่านศึกมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

5. ด้านคุณภาพการบริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เมื่อประชาชนผู้มารับบริการมีอาการแบบปัจจุบันทันด่วน ไม่ค่อยได้รับความช่วยเหลือ

อย่างทันท่วงที และเจ้าหน้าที่ก็ไม่ค่อยมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ทำให้ประชาชนผู้มารับบริการโรงพยาบาลทหารผ่านศึกมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของบูแมนและนอร์แมน (Bouman and Norman, 1975, pp.113-121) ได้ทำการศึกษาถึงทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอมิง พบว่า การให้บริการสาธารณะในภาครัฐยังมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชน และพบว่า ปัจจัยที่ทำให้การบริการสาธารณะในภาครัฐมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชน จนทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจในการให้บริการสาธารณะในภาครัฐ คือ

1. ลักษณะของงานที่ไม่ควรจะมีลักษณะของงานแบบประจำวัน (Routine หรือ day-to-day) อีกต่อไป

2. คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายได้ โดยจะต้องมีการแก้ไขภาพพจน์ที่ไม่ดีของการจ้างงานให้ดีขึ้น ด้วยวิธีการสร้างแรงจูงใจ เริ่มแรกก็จะต้องมีการปรับปรุงมาตรฐานในการสรรหาบุคคลเข้ามาทำงาน มีการให้ข้อมูลข่าวสารความกระตือรือร้น ให้เกิดขึ้นในการทำงาน ความคิดเห็นโดยรวมของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสาธารณะในภาครัฐ ก็จะต้องเป็นรูปแบบที่มาตรฐานในการให้บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของสวัสดิการ นันทนาการหรือด้านอนามัย ประเด็นสำคัญ ก็จะต้องให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำด้วย ไม่เช่นนั้นแล้วความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจะเป็นสภาพสะท้อนให้เห็นถึงระบบการบริหารและระบบการเมืองที่ไร้ประสิทธิภาพได้เช่นกัน

3. ประชาชนผู้มารับบริการที่มีเพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลทหารผ่านศึก ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ไม่ว่าจะประชาชนที่มารับบริการจะมีเพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกันอย่างไร ประชาชนที่มารับบริการก็ได้รับบริการจากโรงพยาบาลทหารผ่านศึกเหมือนกัน ทำให้มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ยกเว้น ประชาชนผู้มารับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลทหารผ่านศึกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการที่มีรายได้มากกว่า 20,000 บาทจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลทหารผ่านศึกน้อยกว่า ประชาชนผู้มารับบริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญญรัตน์ บวรลักษณ์ (2553) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการตรวจสุขภาพประจำปีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเบตง ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีรายได้และจำนวนครั้งในการมาใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สถานภาพ ศาสนา ต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ผู้ศึกษาได้พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ โรงพยาบาลทหารผ่านศึก มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผู้บริหารควรมีนโยบายเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้มารับบริการ ได้แก่ ควรเพิ่มที่นั่งให้เพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ และประชาชนที่มาใช้บริการไม่ต้องรอนาน
2. ผู้บริหารควรมีการอบรมพัฒนาความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อพัฒนาศักยภาพและเรียนรู้วิทยาการสมัยใหม่ให้ทันยุคทันสมัย สามารถนำมาปรับใช้กับหน่วยงาน
3. ผู้บริหารควรมีการอบรมปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ให้บริการประชาชนด้วยความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ

ข้อเสนอแนะเชิงบริหาร

1. ด้านความสะดวกที่ผู้รับบริการ ทางโรงพยาบาลทหารผ่านศึก ควรมีขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ควรลดระยะเวลาในการรับบริการที่โรงพยาบาล และควรมีการจัดหาที่นั่งพักให้เพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ เพื่อสร้างระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการให้อยู่ในระดับมากหรือมากที่สุด
2. ด้านการประสานงานของการบริการ ทางโรงพยาบาลทหารผ่านศึก ควรมีระบบการติดต่อประสานงานได้อย่างรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่ควรให้ความเอาใจใส่ที่จะติดต่อประสานงานกับแผนกบริการต่างๆ ให้มากขึ้น เพื่อสร้างระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการให้อยู่ในระดับมากหรือมากที่สุด
3. ด้านมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรบริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส เอาใจใส่ในการต้อนรับการมาใช้บริการของผู้มารับบริการเป็นอย่างดี ต้องให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ต้องตอบข้อข้องใจเมื่อประชาชนผู้มารับบริการมีปัญหาด้วยความเต็มใจ และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต้องสนทนากับท่านด้วยวาจาที่สุภาพ เพื่อสร้างระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการให้อยู่ในระดับมากหรือมากที่สุด
4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ โรงพยาบาลทหารผ่านศึกควรมีการจัดทำเว็บไซต์ ข้อมูลการให้บริการที่ชัดเจน และทางโรงพยาบาลต้องอบรมเพิ่มความรู้ให้เจ้าหน้าที่สามารถตอบปัญหาข้อข้องใจ และพร้อมที่จะให้คำแนะนำหรือคำอธิบายให้กับประชาชนผู้มารับบริการ เพื่อสร้างระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการให้อยู่ในระดับมากหรือมากที่สุด
5. ด้านคุณภาพการบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน และสามารถช่วยเหลือประชาชนผู้มารับบริการเมื่อมีอาการแบบปัจจุบันทันด่วน

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาค้างต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อนำมาพัฒนาระบบการให้บริการให้เกิดความเหมาะสมทั้งผู้ให้และผู้รับบริการพึงพอใจ
2. ควรมีการศึกษาคูณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลทหารผ่านศึก
3. ควรมีศึกษาปัญหาการให้บริการของโรงพยาบาลทหารผ่านศึก

บรรณานุกรม

- กาญจนา อรุณสุขรุจี. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์
การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญา
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- กุลชน ชนาพงศธร. (2530). เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคลสาขาวิทยาการจัดการ.
พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- คณะกรรมการจัดการแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ กลุ่มพัฒนายุทธศาสตร์. (2559). แผนพัฒนา
สุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555-2559 (9 ตุลาคม 2555). ออนไลน์. เข้าถึงเมื่อวันที่ 9
ตุลาคม 2558.
- จตุพร กุัสกุลชัย. (2553). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเบตง.
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. ชลบุรี :
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. (2538). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ
จำกัด (มหาชน) สาขาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี. ภาคนิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ทวีพงษ์ หินคำ. (2541). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานสุขภาพใกล้ จังหวัด
เชียงใหม่. รายงานการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง, บัณฑิตวิทยาลัย. เชียงใหม่ :
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธัญญรัตน์ บวรลักษณ์. (2553). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการตรวจสอบสุขภาพประจำปีต่อการ
ให้บริการของโรงพยาบาลเบตง. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
บริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.

ธัญญากาญจน์ นายแก้ว. (2552). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกและแผนกผู้ป่วยในที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลประสาท อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์. วิทยานิพนธ์หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์. สุรินทร์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.