

GENERAL ARTICLE

# Client demand for health care services at King Mongkut's University of Technology Thonburi

Nittaya Bunparit<sup>1</sup>

<sup>1</sup> M.S. (Library & Information Science), Research Assistant, Health Service Section, King Mongkut's University of Technology Thonburi

Corresponding author: Nittaya Bunparit Email: nittaya.bun@kmutt.ac.th

Received: 21 May 2012 Revised: 30 January 2013 Accepted: 1 February 2013

Online available: April 2013

## Abstract

Bunparit N.

Client demand for health care services at King Mongkut's University of Technology Thonburi  
J Pub Health Dev. 2013; 11(1): 63-72.

This study aimed to examine the demand of students and staff for health care services at King Mongkut's University of Technology Thonburi (KMUTT). This research investigated many types of services including health procurement, health promotion and protection, rehabilitation, provision of health services, medical tools and equipment, and location of services. On-line questionnaire were completed by 246 students and staff regarding health care services and the research instrument was constructed by the researcher. Percentages were calculated for data analysis.

The total number of respondents was 246, with a majority being female (66.7%). It was found that support staff made up 37.0% of the total number of respondents; academic-research staff accounted for 32.9%, bachelor's students were 11.4%, master's students were 10.6% and doctoral students were 4.5% respectively. On the whole, client demand for the services towards at the Health Care Services was at highest very high level (56.9%). The results show that the respondents had the greatest demand for health procurement, especially general treatment (76.4%), first-aid treatment (67.5%) and provision of medicines (66.3%). The results also show that Health Care Services should increase the quality of services, promote all kinds of services to its clients, provide a way for clients to give more suggestions/complaints, and extend service hours.

**Keywords:** demand, clients, health care services, King Mongkut's University of Technology Thonburi

# ความต้องการของผู้ใช้บริการของงานพยาบาล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

นิตยา บุญปริตร<sup>1</sup>

<sup>1</sup> M.S. ผู้ช่วยนักวิจัย งานพยาบาล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

## บทคัดย่อ

นิตยา บุญปริตร

ความต้องการของผู้ใช้บริการของงานพยาบาล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี  
ว.สาธารณสุขและการพัฒนา. 2556; 11(1): หน้า 63-72.

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการของนักศึกษาและบุคลากรต่องานบริการสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการรักษาพยาบาล การส่งเสริมและป้องกันโรค การฟื้นฟูสุขภาพ การจัดบริการ เครื่องมือ-วัสดุทางการแพทย์ และสถานที่ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัย มีผู้ตอบจำนวนทั้งสิ้น 246 คน เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสำรวจทางออนไลน์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสำรวจที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา (ร้อยละ)

จำนวนผู้ตอบรวมทั้งสิ้น 246 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (66.7%) สำหรับสถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจพบว่า ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุน (37.0%) รองลงมาได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ-วิจัย (32.9%) นักศึกษาปริญญาตรี (15.0%) นักศึกษาระดับปริญญาโท (10.6%) และนักศึกษาปริญญาเอก (4.5%) ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีความต้องการรับบริการของงานพยาบาลโดยรวมในระดับมากที่สุด (56.9%) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ตอบมีความต้องการการบริการด้านการรักษาพยาบาลมากที่สุด โดยการบริการที่มีผู้ให้บริการต้องการจำนวนมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การรักษาทางการแพทย์ทั่วไป (76.4%) การปฐมพยาบาลเบื้องต้น (67.5%) และการบริการจ่ายยารักษาโรค (66.3%) ทั้งนี้ จากผลการวิจัย งานพยาบาลควรเพิ่มคุณภาพของการบริการ และแนะนำหรือส่งเสริมการใช้บริการทุกประเภท ควรจัดจุดที่ผู้ให้บริการส่งข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนเพิ่มมากขึ้น และควรขยายเวลาให้บริการ

**คำสำคัญ:** ความต้องการ ผู้ใช้บริการ งานพยาบาล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

## บทนำ

สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษามีความสำคัญต่อประเทศชาติอย่างยิ่ง เพราะเป็นแหล่งผลิตชนชั้นสมองในสาขาวิทยาการทุกด้าน รวมถึงความเจริญทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง โดยจุดมุ่งหมายหลักที่สำคัญของสถาบันอุดมศึกษา คือ การสร้างบัณฑิตที่พร้อมด้วยวิทยาการขั้นสูง และมีความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ ดังนั้น สถาบันอุดมศึกษาหรือมหาวิทยาลัยจะต้องให้การบริการนิสิตนักศึกษาควบคู่ไปกับการถ่ายทอดวิชาความรู้ให้นิสิตนักศึกษา ทั้งนี้ การบริการสุขภาพที่ดีจึงควรเป็นบริการขั้นพื้นฐานที่สำคัญยิ่ง เนื่องจากการที่นิสิตนักศึกษาปราศจากโรคภัย มีสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรงทั้งทางร่างกายและจิตใจ ย่อมประกันความสำเร็จในการศึกษาเล่าเรียนได้ ซึ่งการจัดบริการด้านสุขภาพนิสิตนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษามีพัฒนาการมานานแล้วในต่างประเทศและในประเทศไทย อย่างเช่นงานพยาบาล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ทำให้การบริการด้านสุขภาพแก่นักศึกษาและบุคลากร โดยมีวัตถุประสงค์หลักคือ การพัฒนานักศึกษาและบุคลากรให้มีสุขภาพดี โดยถ้าหากมีการจัดบริการที่สนองความต้องการของผู้ใช้บริการแล้ว ย่อมส่งผลถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดบริการและการดำเนินงานของหน่วยงาน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (มจธ.) เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ซึ่งปัจจุบันมีนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 11,538 คน<sup>1</sup> นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 5,660 คน<sup>2</sup> รวมมีจำนวนนักศึกษาทั้งสิ้น 17,198 คน นอกจากนี้ปัจจุบันมหาวิทยาลัยมีบุคลากรจำนวนทั้งสิ้น 2,028 คน<sup>3</sup> มหาวิทยาลัยได้ดำเนินการจัดบริการด้านต่าง ๆ ให้กับนักศึกษาและบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดบริการและสวัสดิการด้านสุขภาพและอนามัย โดยงานพยาบาล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี เป็นองค์กรกลางในการให้บริการด้านสุขภาพและอนามัย ที่สนับสนุนภารกิจ

ของมหาวิทยาลัยในการจัดการศึกษา การค้นคว้าวิจัย และการบริการวิชาการแก่สังคม งานพยาบาลแต่เดิมสังกัดกองกิจการนักศึกษา มีชื่อว่า “งานสวัสดิการและอนามัย” สายบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อรองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา ปัจจุบันงานพยาบาลได้ปรับโครงสร้างใหม่ สังกัดสำนักงานอธิการบดี โดยมีสายบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อรองอธิการบดีฝ่ายบุคคล งานพยาบาลได้ปรับปรุงและพัฒนาบริการอย่างต่อเนื่อง ภายใต้ปรัชญาที่ว่า “ร่วมใจพัฒนาบริการดูแลครอบครัวและญาติมิตร เพิ่มคุณภาพชีวิตสู่ชาว มจธ.”<sup>4</sup> จึงนับได้ว่า งานบริการผู้ป่วยเป็นงานที่สำคัญ ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นด่านหน้าของงานพยาบาล การจัดการนี้จึงต้องดำเนินการอย่างถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ป่วยและผู้มาใช้บริการ<sup>5</sup>

นอกจากนี้ การคำนึงถึงคุณภาพการบริการก็เป็นกลยุทธ์และปัจจัยสู่ความสำเร็จประการหนึ่งในการให้บริการ<sup>6</sup> ซึ่งการสำรวจความต้องการหรือความคาดหวังจากผู้ใช้บริการเป็นวิธีการหนึ่งในการวัดคุณภาพการบริการ<sup>6-9</sup>

ปี พ.ศ. 2539 พัชรีย์ คุวิจิตรจรรู ได้ทำการศึกษาปัญหาและความต้องการการบริการสุขภาพของนักศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า นักศึกษามีปัญหาการบริการสุขภาพในด้านการรักษาพยาบาลและด้านการป้องกันโรคและอุบัติเหตุโดยรวมในระดับน้อย และมีปัญหาด้านการส่งเสริมสุขภาพโดยรวมในระดับมาก และนักศึกษาที่มีความต้องการการบริการสุขภาพโดยรวมในระดับมากที่สุด 3 ด้าน<sup>10</sup>

ซึ่งในการศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการจะต้องศึกษางานปัจจุบันที่องค์กรใช้อยู่แล้ว และทำความเข้าใจให้ได้ว่า ระบบงานปัจจุบันทำงานอย่างไร<sup>11</sup> ดังเช่นการศึกษาของกนกพร ลีลาเทพินทร์ พัชญา มาลีศรี และปรารถนา ปุณณกิติเกษม เพื่อประเมินคุณภาพการบริการของผู้รับบริการในโรงพยาบาลรัฐบาลด้วยการใช้แบบจำลอง SERVQUAL โดยประเมินระดับ

คุณภาพบริการจากความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ถึงคุณภาพของการบริการใน 5 มิติ ผลของการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการมีระดับค่าเฉลี่ยของความคาดหวังในการบริการมากกว่าการรับรู้จากบริการที่ได้รับ<sup>12</sup> และการศึกษาของวรรณคดี จันทรรุ ได้เสนอการพัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศนั้นต้องให้ความสำคัญกับการนำเสนอวิธีการบริการคุณภาพโดยเน้นผลผลิตตรงตามความต้องการของหน่วยงาน<sup>13</sup> นอกจากนี้เมื่อประกอบกับผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความต้องการต่าง ๆ แตกต่างกันตามวุฒิภาวะ เพศ การศึกษาสถานะทางสังคม กำลังทรัพย์<sup>14</sup> ดังนั้น การสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการต่อการจัดบริการ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลถึงความพึงพอใจของการรับบริการ อันเป็นเป้าหมายสำคัญของการให้บริการ<sup>15, 16</sup> และส่งผลถึงการประสบความสำเร็จในการดำเนินงานของหน่วยงาน ผู้วิจัยจึงได้สำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการต่องานพยาบาล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการของงานพยาบาล ในด้านการรักษาพยาบาล การส่งเสริมและป้องกันโรค การฟื้นฟูสุขภาพ การจัดบริการเครื่องมือ-วัสดุทางการแพทย์ และสถานที่ให้บริการ

### วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจ คือ นักศึกษาที่กำลังศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นผู้ให้บริการที่เคยเข้ามาใช้บริการของงานพยาบาลในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2555 รวมทั้งสิ้น 464 คน จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการสุ่มโดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience sampling) แต่เลือกจากภายในกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการ รวมทั้งสิ้น 325 คน (คิดเป็นร้อยละ 70 จากจำนวนประชากรทั้งหมด) ซึ่งจำแนกเป็น 2 กลุ่ม

คือ กลุ่มนักศึกษา และกลุ่มบุคลากร โดยกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการที่เป็นนักศึกษารวมจำนวน 125 คน ได้แก่ นักศึกษาปริญญาตรี 50 คน นักศึกษาปริญญาโท 50 คน และนักศึกษาปริญญาเอก 25 คน และกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการที่เป็นบุคลากรรวมจำนวน 200 คน เป็นบุคลากรสายวิชาการ-วิจัย 100 คน และบุคลากรสายสนับสนุน 100 คน จากนั้นดำเนินการสำรวจในช่วงเดือนมีนาคม 2555 โดยผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงแบบสำรวจทางออนไลน์จากที่อยู่ของเว็บไซต์ในจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้วิจัยได้ส่งไปให้กลุ่มตัวอย่าง 325 คน และมีผู้ตอบกลับจำนวนทั้งสิ้น 246 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสำรวจออนไลน์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มี 3 ลักษณะ คือ แบบเลือกตอบ แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ (เรียงลำดับจากน้อยที่สุด-มากที่สุด) และแบบคำถามปลายเปิด จำแนกออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) ได้แก่ เพศ และสถานภาพ

ตอนที่ 2 ความต้องการของผู้ใช้บริการ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มี 5 ระดับ (เรียงลำดับจากน้อยที่สุด-มากที่สุด) แบ่งออกเป็นความต้องการของผู้ใช้บริการ 6 ด้าน (จำนวน 25 ข้อ) ได้แก่ ด้านการรักษาพยาบาล จำนวน 6 ข้อ ด้านการส่งเสริมและป้องกันโรค จำนวน 3 ข้อ ด้านการฟื้นฟูสุขภาพ จำนวน 4 ข้อ ด้านการจัดบริการ จำนวน 8 ข้อ ด้านเครื่องมือ-วัสดุทางการแพทย์ จำนวน 2 ข้อ และด้านสถานที่ให้บริการ จำนวน 2 ข้อ

ตอนที่ 3 ความต้องการโดยรวม เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มี 5 ระดับ (เรียงลำดับจากน้อยที่สุด-มากที่สุด) จำนวน 1 ข้อ

ตอนที่ 4 ความต้องการด้านอื่น ๆ เป็นคำถามปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา (ค่าร้อยละ)

## ผลการศึกษา

### ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากจำนวนแบบสำรวจที่ได้รับกลับคืน 246 ชุด เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (66.7%) รองลงมา คือ เพศชาย (33.3%) เมื่อจำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามเรียงตามลำดับได้ดังนี้ บุคลากรสายสนับสนุน (37.0%) รองลงมาได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ-วิจัย (32.9%) นักศึกษาปริญญาตรี (15.0%) นักศึกษาระดับปริญญาโท (10.6%) และ นักศึกษาปริญญาเอก (4.5%) ตามลำดับ

### ระดับความต้องการของผู้ใช้บริการด้านต่างๆ

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความต้องการของผู้ใช้บริการงานพยาบาลในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการรักษาพยาบาล การส่งเสริมและป้องกันโรค การฟื้นฟูสุขภาพ การจัดการบริการ และเครื่องมือ-วัสดุทางการแพทย์และสถานที่ให้บริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปผลได้ดังนี้

เมื่อจำแนกระดับความต้องการการบริการด้านการรักษาพยาบาลออกเป็นรายชื่อ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 6 ข้อ โดยข้อที่มีผู้ให้บริการต้องการจำนวนมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การรักษาทางการแพทย์ทั่วไป (76.4%) การปฐมพยาบาลเบื้องต้น (67.5%) และการบริการจ่ายยารักษาโรค (66.3%) ดังรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับความต้องการในด้านการรักษาพยาบาล

ข้อความ	ระดับความความต้องการ (%)				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	1.6	0.8	11.0	18.7	67.5
การบริการจ่ายยารักษาโรค	-	2.0	6.1	25.2	66.3
การปรึกษาด้านสุขภาพกับจิตแพทย์	8.9	11.4	30.5	25.2	23.6
การตรวจหามูเลือด	19.9	12.6	29.3	18.3	18.7
การให้ใบรับรองแพทย์	6.5	5.7	16.3	26.8	44.3
การรักษาทางการแพทย์ทั่วไป	0.8	0.8	6.5	14.6	76.4

เมื่อจำแนกระดับความต้องการการบริการด้านการส่งเสริมและป้องกันโรคออกเป็นรายชื่อ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 3 ข้อ โดยข้อที่มีผู้ให้บริการต้องการมากที่สุด อันดับแรก ได้แก่ การให้คำแนะนำวิธีการปฏิบัติตัว

ที่ถูกต้องเหมาะสมกับสภาพการเจ็บป่วย (63.0%) รองลงมา คือ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการป้องกันการกลับเป็นโรคเดิมซ้ำ (55.3%) ดังรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ระดับความต้องการในด้านการส่งเสริมและป้องกันโรค

ข้อความ	ระดับความความต้องการ (%)				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการป้องกันโรคกลับเป็นโรคเดิมซ้ำ	0.4	2.0	14.6	27.6	55.3
การให้คำแนะนำวิธีการปฏิบัติตัวที่ถูกต้องเหมาะสมกับสภาพการเจ็บป่วย	0.4	0.4	12.2	23.6	63.0
การบริการให้คำปรึกษาปัญหาทางด้านจิตใจ เช่น การลดความเครียดหรือความวิตกกังวล	7.3	8.5	24.0	25.6	34.6

หากจำแนกระดับความต้องการการบริการด้านการฟื้นฟูสุขภาพออกเป็นรายชื่อ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 4 ข้อ โดยข้อที่มีผู้ใช้บริการต้องการจำนวนมากที่สุดอันดับแรก ได้แก่ การบริการประคบร้อน เพื่อโลหิตไหลเวียน

ดีและกล้ามเนื้อผ่อนคลาย (48.8%) รองลงมา คือ การบริการกายภาพบำบัด เช่น การนวดเพื่อป้องกันภาวะแทรกซ้อนและช่วยฟื้นฟูสภาพหลังเจ็บป่วย (45.9%) ดังรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ระดับความต้องการในด้านการฟื้นฟูสุขภาพ

ข้อความ	ระดับความความต้องการ (%)				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
การบริการกายภาพบำบัด เช่น การนวดเพื่อป้องกันภาวะแทรกซ้อนและช่วยฟื้นฟูสภาพหลังเจ็บป่วย	2.4	3.7	21.5	25.6	45.9
การบริการประคบร้อน เพื่อให้โลหิตไหลเวียนดีและกล้ามเนื้อผ่อนคลาย	2.4	6.1	15.0	26.8	48.8
การบริการอุตราศาสตร์ เพื่อใช้คลื่นความร้อนลึกในการรักษาการปวดกล้ามเนื้อต่าง ๆ	10.2	11.0	32.1	21.1	25.2
การสอนและฝึกหัดการปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน เช่น การรับประทานอาหาร การขับถ่าย เป็นต้น	3.7	4.9	20.3	27.2	41.9

เมื่อพิจารณาจำแนกระดับความต้องการการบริการด้านการจัดบริการออกเป็นรายชื่อ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 8 ข้อ (ตารางที่ 4) โดยข้อที่มีผู้ใช้บริการต้องการจำนวนมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การได้รับยารวดเร็วใน

เวลาที่เหมาะสม (62.6%) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่จัดบริการพร้อมให้ความช่วยเหลือตลอดเวลา (62.2%) และเจ้าหน้าที่ บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส (61.4%)

ตารางที่ 4 ระดับความต้องการในการจัดบริการ

ข้อความ	ระดับความความต้องการ (%)				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	0.8	2.4	11.4	24.0	61.4
เจ้าหน้าที่จัดบริการพร้อมให้ความช่วยเหลือตลอดเวลา	0.8	2.8	8.5	25.2	62.2
ขั้นตอนการรับยาสะดวก	0.8	1.6	7.7	28.9	60.6
การได้รับยารวดเร็วในเวลาที่เหมาะสม	0.8	1.6	8.5	25.6	62.6
ระยะเวลาในการรอแพทย์ตรวจรวดเร็วในเวลาที่เหมาะสม	0.8	2.0	10.6	28.9	57.5
เวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด) มีความเหมาะสม	1.6	4.1	13.8	27.2	50.0
จำนวนวารสารหรือนิตยสารด้านสุขภาพอนามัยเพียงพอต่อความต้องการ	3.7	4.5	41.1	25.6	23.2
สามารถส่งข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนได้อย่างสะดวก	2.0	8.1	24.0	28.5	37.0

ตารางที่ 5 แสดงความต้องการการบริการด้านเครื่องมือ-วัสดุทางการแพทย์ ผู้ใช้บริการต้องการมากที่สุดอันดับแรก ได้แก่ เครื่องมือ-วัสดุทางการแพทย์

สะอาด (71.5%) สำหรับความต้องการการบริการด้านสถานที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการต้องการมากที่สุดอันดับแรก ได้แก่ สถานที่กว้างขวาง สะอาด เพียงพอ (55.3%)

ตารางที่ 5 ระดับความต้องการในด้านเครื่องมือ-วัสดุทางการแพทย์ และด้านสถานที่ให้บริการ

ข้อความ	ระดับความความต้องการ (%)				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
<b>ด้านเครื่องมือ-วัสดุทางการแพทย์</b>					
เครื่องมือ-วัสดุทางการแพทย์สะอาด	0.4	0.8	6.5	19.1	71.5
เครื่องมือ-วัสดุทางการแพทย์ทันสมัย	1.6	1.2	9.3	27.2	58.5
<b>ด้านสถานที่ให้บริการ</b>					
สถานที่กว้างขวาง สะอาด เพียงพอ	0.8	1.6	13.0	28.9	55.3
มีเก้าอี้รอพบแพทย์หรือรอรับยาเพียงพอ	0.8	1.2	13.4	31.3	52.8

เมื่อสำรวจระดับความต้องการการบริการของงานพยาบาล มจร. โดยรวม พบว่า ร้อยละ 56.9 มีระดับความต้องการบริการนี้มากที่สุด และร้อยละ 35.8 มีความต้องการใช้บริการในระดับมาก

จากการสอบถามความต้องการด้านอื่น ๆ มีผู้เสนอแนะให้งานพยาบาล มจร. จัดบริการด้านบริการแพทย์แผนไทย บริการนวดฝ่าเท้า บริการกายภาพบำบัด พร้อมเสนอแนะวิธีการกลั่นกรองผู้ป่วยที่แท้จริง โดยผู้ป่วยต้องให้ผู้บังคับบัญชาเช่นอนุญาตให้มาทำการรักษา นอกจากนี้มีผู้ใช้บริการเสนอแนะให้งานพยาบาล มจร. จัดสัมมนาด้านการรักษาสุขภาพ การโภชนาการ และการออกกำลังกาย รวมทั้งการจัดบริการด้านทันตกรรม ตลอดจนการเปิดบริการในวันเสาร์-อาทิตย์ เนื่องจากมีการจัดการเรียนการสอนสำหรับนักศึกษาภาคพิเศษ

### การอภิปรายผล

ร้อยละ 56.9 ของนักศึกษาและบุคลากรมีความต้องการการบริการของงานพยาบาล มจร.มากที่สุด อาจเนื่องจากงานพยาบาล มจร. จัดบริการได้เป็นอย่างดี อันจะพิจารณาได้จากผลของการสำรวจความพึงพอใจ

ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของงานพยาบาล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี พ.ศ. 2554 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 ทุกด้าน เช่น ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการเข้าถึงด้านสถานที่ตั้ง เป็นต้น<sup>17</sup> นอกจากนี้อาจรวมถึงเหตุผลที่ผู้ใช้บริการของงานพยาบาลมีต้องเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ รวมถึงการเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ซึ่งสอดคล้องกับอุปสรรคของการเข้าถึงการรักษาพยาบาล อันเนื่องมาจากค่ารักษาพยาบาล และระยะทางในการเดินทาง<sup>18</sup> และสอดคล้องกับผลการวิจัยของอัญชญา ณ ระนอง และวิโรจน์ ณ ระนอง ที่ได้ผลการศึกษาว่า ปัจจัยเรื่องรายได้ สิทธิในการรักษาพยาบาล ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง มีส่วนกำหนดทางเลือกในการรักษาพยาบาล<sup>19</sup>

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการการบริการด้านรักษาพยาบาลมากที่สุด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการจัดบริการของงานพยาบาล มจร. ในปัจจุบันมุ่งเน้นการจัดบริการด้านรักษาพยาบาลเป็นส่วนใหญ่ เช่น การตรวจรักษาโรคทั่วไปโดยแพทย์ การปฐมพยาบาลเบื้องต้น การบริการจ่ายยารักษาโรค การ

ให้ไว้รับรองแพทย์ เป็นต้น ในขณะที่เดียวกันการจัดบริการด้านการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคยังไม่ทั่วถึง ดังนั้น งานพยาบาลควรส่งเสริมกิจกรรมด้านการส่งเสริมหรือสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรคให้มากขึ้น เนื่องจากการส่งเสริมหรือสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรคเป็นแนวทางหลักที่มีความสำคัญในการแก้ไขปัญหาสาธารณสุข การจัดสรรงบประมาณ การกระจายบุคลากร และการบริหารจัดการ<sup>20</sup> ความต้องการด้านอื่น ๆ มีผู้ใช้บริการเสนอแนะให้งานพยาบาลจัดบริการด้านบริการแพทย์แผนไทย บริการนวดฝ่าเท้า บริการกายภาพบำบัด ซึ่งงานพยาบาลมีนโยบายที่จะจัดบริการด้านฟื้นฟูสุขภาพให้มากขึ้น การขยายเวลาทำการนั้น ต้องพิจารณาความคุ้มค่าสำหรับช่วงภาคการศึกษาที่ 1 นักศึกษามีกิจกรรมต่าง ๆ มากมาย จึงควรขยายเวลาเปิดทำการ เพื่อให้สอดคล้องกับกิจกรรมกลางที่มหาวิทยาลัยจัดให้แก่นักศึกษา

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ 1. เพิ่มคุณภาพของบริการที่ผู้ใช้บริการมีความต้องการในระดับมาก ในขณะเดียวกันควรแนะนำ ส่งเสริมการใช้บริการ หรือประชาสัมพันธ์บริการที่ผู้ใช้บริการมีความต้องการในระดับน้อย เพื่อให้เป็นที่รู้จักกับผู้ใช้บริการมากขึ้น เช่น การปรึกษาด้านสุขภาพจิตกับจิตแพทย์ การตรวจหมู่เลือด ซึ่งอยู่ในระดับความต้องการน้อยกว่าด้านอื่น 2. จัดบริการด้านฟื้นฟูสุขภาพ ได้แก่ การกายภาพบำบัด การนวดแผนไทย การประคบร้อน เป็นต้น 3. จัดจุดที่ผู้ใช้บริการสามารถส่งข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนเพิ่มมากขึ้น 4. พัฒนาหรือเพิ่มศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการ อันจะส่งผลให้ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

### ข้อจำกัดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้เลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่ใช้ในช่วงเดือนเดียวเท่านั้น คือ ประชากรหรือผู้ที่มาใช้บริการเดือนกุมภาพันธ์ 2555 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวอาจไม่เป็นตัวแทนของกลุ่มประชากร (ผู้ที่เคยมาใช้บริการ) ทั้งหมด ดังนั้น การวิจัยในอนาคตอาจใช้การเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชากร (ผู้ที่เคยมาใช้บริการ) ตลอดทั้งปี ซึ่งจะเป็นการเลือกตัวแทนของกลุ่มประชากรทั้งหมดได้สมบูรณ์ขึ้น

### กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณนักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจความต้องการออนไลน์เป็นอย่างดี

### References

1. King Mongkut's University of Technology Thonburi. Registration and Evaluation Division. Student statistics. Available from: <http://www.regis.kmutt.ac.th/stat.php> [Accessed 2012 May 21]. (in Thai).
2. King Mongkut's University of Technology Thonburi. The Graduates and International Office. Student statistics. Available from: <http://www.kmutt.ac.th/organization/gradio/index.pdf> [Accessed 2012 May 21]. (in Thai).
3. Siriporn Jakawanphitak. 2012. Case study: Labour excess against workload excess in a Nursing Staff Unit. Bangkok: KMUTT Health Service Section. (in Thai).

4. King Mongkut's University of Technology Thonburi. Health Service Section. About Health Service Section. Available from: <http://www.hss.kmutt.ac.th/aboutus.php> [Accessed 2012 April 27]. (in Thai).
5. Siriporn Jakawanphitak. Health Service Section and Things You Should Know. Bangkok: KMUTT Health Service Section; 2009. (in Thai).
6. Thanakorn Kiatbunlue. Quality of service. Available from: <http://library.kmutnb.ac.th/journal/v004n001/Thai4.html> [Accessed 2012 September 24]. (in Thai).
7. Chatchawan Thatsiwach. Quality of service. Available from: [http://www.tpa.or.th/writer/read\\_this\\_book\\_topic.php?pageid=6&bookID=1285&read=true&count=true](http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=6&bookID=1285&read=true&count=true) [Accessed 2012 September 24]. (in Thai).
8. Concept of service quality and service productivity. Available from: <http://www.idis.ru.ac.th/report/index.php?topic=6281.0> [Accessed 2012 September 24]. (in Thai).
9. Spechler, J. W. "When America does it right: Case studies in service quality. Norcross, GA: Institute of Industrial Engineer; 1988.
10. Patchalee Kuwijitjaru. Problem and need of health service in King Mongkut's Institutes. Bangkok: Chulalongkorn University; 1996. (in Thai).
11. Research study case: User Behavior. Available from: <http://www.oknation.net/blog/print.php?id=459338> [Accessed 2012 April 27]. (in Thai).
12. Kanokporn Leelataypin, Patchaya Maluesri and Prattana Punnakitikashem. "Service quality assessment in public hospital in Bangkok using SERVQUAL model" KMUTT Research and Development Journal. 2011; 34, 443-56. (in Thai).
13. Woradej Chanthornsorn. The development of the public service usage: Foreign case study. Bangkok: Sky Block and Printing; 2001. (in Thai).
14. Gould E, Gomez R, and Camacho K. How do public access venues meet information needs in underserved communities. Available from: How do Public Access Venues Meet Information Needs in Underserved Communities\_.pdf [Accessed 2012 April 26].
15. Millet, J. D. Management in the public service. New York: McGraw-Hill; 1954.
16. Hoffman, K. D. and Bateson, J. E. G. Service marketing: Concepts, strategies and Cases. Mason, OH: Thomson South-Western; 2006.
17. Siriporn Jakawanphitak. Patient satisfaction with services at Health Service Section of King Mongkut's University of Technology Thonburi. Bangkok: KMUTT Health Service Section; 2011. (in Thai).
18. Limitations to access. Available from: <http://www.jnj.com/connect/pdf/.../limitation-to-access.pdf> [Accessed 2013 January 24].
19. Onchana Na-Ranong and Viroj Na-Ranong. Expectation, health seeking behavior, and impacts of universal health coverage: People's views. Nonthaburi: Health Systems Research Institute; 2005. (in Thai).
20. National Health Security Office (NHSO), Thailand. Available from: [http://www.nhso.go.th/FrontEnd/page-network\\_history\\_Next02.aspx](http://www.nhso.go.th/FrontEnd/page-network_history_Next02.aspx) [Accessed 2012 August 18]. (in Thai).