

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของงานซักฟอกโรงพยาบาลแม่สอด จังหวัดตาก
The Factors Related to Satisfaction and Dissatisfied of Laundry Service at Mae Sot Hospital
in Tak Province

กัญจนา มีเกาะ ร.ป.ม

Kanchana Meeko M.P.A.

โรงพยาบาลแม่สอด จังหวัดตาก

Mae Sot Hospital, Tak Province

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ ได้แก่ 1 เพื่อค้นหาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของการให้บริการงานซักฟอกโรงพยาบาลแม่สอด จังหวัดตาก และ 2 เพื่อทราบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของงานซักฟอกโรงพยาบาลแม่สอด จังหวัดตาก รูปแบบการศึกษาเป็นแบบวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลแม่สอด จังหวัดตาก เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมิถุนายน ถึงสิงหาคม พ.ศ. 2560 กลุ่มตัวอย่างได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย จำนวน 289 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21 ถึง 40 ปีการศึกษาสูงสุด ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า กับระดับปริญญาตรีใกล้เคียงกัน กลุ่มตัวอย่างการศึกษาครั้งนี้ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอื่นๆ ที่ไม่ใช่ตึกหอผู้ป่วย ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ พบว่า คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในภาพรวมมากที่สุดเท่ากับ 0.645 รองลงมา คือด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเวลา เท่ากับ 0.621 และ 0.605 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p\text{-value} < 0.01$ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ พบว่า มี 5 ตัวแปรที่ร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในภาพรวม ได้แก่ ขนาดของเสื้อผ้ามีขนาดที่เหมาะสมกับผู้ป่วย การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ และความเพียงพอต่อความต้องการ ได้ร้อยละ 56.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p\text{-value} < 0.01$ ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ที่เกี่ยวข้องควรนำผลจากการวิจัยครั้งนี้ไปพัฒนางานซักฟอกเพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการให้สูงขึ้น

Abstract

This study aimed to study and to analyze factors that affecting of satisfaction in laundry service at Mae Sot Hospital in Tak Province. During June to August 2560, we conducted cross-sectional survey of 289 staffs with questionnaires by simple random sampling. Factors that associated with knowledge and behavior were analyzed by employing multiple regression analysis. The data were analyzed using descriptive statistics (percent, mean and standard deviation) and inferential statistics (correlation and multiple regression analysis). The outcomes indicated that most of samples were females with age

between 21 and 40 years, the educational level: secondary level nearly the same as university level and most of staffs working in other units. The Pearson Product Moment correlation coefficient between the quality of service and total scores of satisfaction in laundry service, process of service and spending time in service were 0.645, 0.621 and 0.605, respectively. The regression model could be reported as 56.4 % of the variance in satisfaction in laundry service can be predicted by 5 variables : the proper size of the patients' garment, service in time, the process of job that had be announced, suitable uniform of staffs, and the appropriate of need at significantly statistical difference level 0.01. Policymaker need improve the laundry service with 5 factors from the results of this study.

คำสำคัญ	Key Word
ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจ	Satisfaction and Dissatisfied
งานซักฟอก	Laundry Service

บทนำ

ความพึงพอใจ (Satisfaction)¹ หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวัง หรือดีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ ดังนั้นความพึงพอใจต่อการให้บริการจึงเป็นผลลัพธ์สำคัญที่องค์กรต้องมาปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วิธีการดำเนินงานแบบนี้มีความสอดคล้องกับวิธีการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (Result Based Management) ที่เน้นผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

หน่วยซักฟอกมีหน้าที่หลักในการให้บริการผ้าสะอาดทุกหน่วยงาน การจัดการผ้าที่ใช้แล้ว และงานตัดเย็บ-ซ่อมแซมผ้าชำรุดเพื่อให้มีผ้าที่สะอาด เพียงพอ และพร้อมใช้ ผู้ป่วยและญาติ มีความต้องการที่คล้ายกัน คือ ต้องการผ้าที่สะอาด เรียบ มีกลิ่นหอม ไม่มีคราบสกปรก ผ้าไม่บางเกินไป ไม่ชำรุด ขนาดของเสื้อผ้ามีขนาดที่เหมาะสมกับผู้ป่วย สวมใส่แล้วมีความปลอดภัย และมีปริมาณเพียงพอ นอกจากนี้เจ้าหน้าที่หน่วยงานต่างๆ ในโรงพยาบาล มีความต้องการผ้าที่มีคุณภาพ เหมาะแก่การใช้งาน เพียงพอต่อความต้องการ และความร่วมมือในการแก้ไขปัญหา การประสานงานที่รวดเร็ว ส่วนผู้บริหารต้องการให้ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ประหยัด และได้ประโยชน์สูงสุด โดยให้เกิดความสะดวก และปลอดภัยแก่ผู้ปฏิบัติงาน

โรงพยาบาลแม่สอดจังหวัดตาก เป็น โรงพยาบาลทั่วไประดับ A1 กล่าวมีผู้จำนวนเพียงในการให้บริการผู้ป่วยจำนวนมากในแต่ละวันตึกบริการผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกต้องใช้เวลาในการปูเตียง ผ้าห่ม ผ้าที่เป็นเครื่องใช้เพื่อลดการจำนวนมาก สิ่งที่หน่วยงานซักฟอกดำเนินการเป็นประจำ ได้แก่ 1) ให้บริการผ้าสะอาด บริการผ้าสะอาดให้ทุกหน่วยงาน บริการทุกวัน เวลา 08.00 – 16.00 น. นอกเวลา

ราชการ เวลา 16.00 น. – 20.00 น. ส่วนวันหยุดราชการให้บริการผ้าในเวลา 08.00 -16.00 น. 2) จัดการผ้าที่ใช้แล้ว โดยจัดเตรียมสถานที่รับผ้าใช้แล้ว และแยกประเภทของผ้า ทุกวันตามเวลาที่กำหนด 3) ให้บริการตัดเย็บ - ซ่อมแซมผ้าที่ชำรุด ทุกวันทำการ สิ่งที่ได้รับบริการความคาดหวังจากบริการของงานซักฟอกที่สำคัญมีความต้องการคล้ายคลึงกันในทุกหน่วยที่ได้รับบริการ อาทิเช่น ผู้ป่วยและญาติต้องการผ้าที่สะอาดเรียบ มีกลิ่นหอม ไม่มีคราบสกปรก ผ้าไม่บางเกินไป ไม่ชำรุด ขนาดของเสื้อผ้ามีขนาดที่เหมาะสมกับผู้ป่วยสวมใส่แล้วมีความปลอดภัย และมีปริมาณเพียงพอ เจ้าหน้าที่หน่วยงานต่างๆในโรงพยาบาล มีความต้องการ ผ้าที่มีคุณภาพ เหมาะแก่การใช้งาน เพียงพอต่อความต้องการ และความร่วมมือในการแก้ไขปัญหา การประสานงานที่รวดเร็ว ส่วนผู้บริหารต้องการให้ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ประหยัด และได้ประโยชน์สูงสุด โดยให้เกิดความสะดวก และปลอดภัยแก่ผู้ปฏิบัติงาน

อย่างไรก็ตามการปฏิบัติงานที่ผ่านมามีข้อจำกัดในการให้บริการหลายด้าน อาทิเช่น จำนวนบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ ปริมาณงาน นโยบาย และปัจจัยด้านบริบท และสิ่งแวดล้อมต่าง แต่สาเหตุสำคัญคือ ไม่ทราบความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ โดยเฉพาะความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ต่อบริการที่ได้รับจากงานซักฟอก ดังนั้นการศึกษาครั้งนี้จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ จะนำไปสู่การปรับปรุงการบริหารงาน และการดำเนินงานของงานซักฟอกของโรงพยาบาล เพื่อพัฒนายกระดับการปฏิบัติงานของหน่วยงานซักฟอกให้มีมาตรฐานการดำเนินงานแล้วยังมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าหลักของหน่วยงานในการสร้างคุณค่าให้กับองค์กร ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อค้นหาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของการให้บริการงานซักฟอกโรงพยาบาลแม่สอด จังหวัดตาก

2. เพื่อทราบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของงานซักฟอกโรงพยาบาลแม่สอด จังหวัดตาก

วัสดุและวิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นรูปแบบการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Study) โดยการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพียงครั้งเดียว (Cross – sectional Study)

ประชากรในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรของโรงพยาบาลแม่สอด จังหวัดตาก

กลุ่มตัวอย่าง ได้มาจากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโรยามาเน่ (Tao Yamane)² โดยมีประชากรจำนวน 589 คน การคัดเลือกมาจากการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยคำนวณตามสัดส่วนของประชากรจากนั้นจัดทำสลากแบบคืนกลับ 0 กับ 1 ประชากรที่หยิบสลากได้เลข 1 จึงให้ตอบแบบสอบถามได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 289 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นประกอบด้วย แบบสอบถามด้านข้อมูลทั่วไป ด้านความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการบริการของงานซักฟอก การตรวจสอบความตรงของเครื่องมือ (Validity) ด้วยวิธีการหาความสอดคล้องของเนื้อหา (Item of Concurrent: IOC)) โดยผ่าน

ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน มีค่า IOC เท่ากับ 0.80³ หาความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability) โดยการไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 30 คน จากนั้นนำมาคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ด้วยวิธีการหาค่าอัลฟาของเพียร์สัน (Alpha Coefficient)³ มีค่าความเที่ยงทั้งฉบับเท่ากับ 0.85

การให้คะแนนความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจ เป็นมาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) โดยระดับความพึงพอใจมาก ให้ 5 คะแนน พอใจปานกลาง ให้ 4 คะแนน พอใจน้อย ให้ 3 คะแนน ไม่พอใจ ให้ 2 คะแนน และไม่พอใจมากให้ 1 คะแนน เกณฑ์การประเมินค่าคะแนนที่ได้จากการวัดข้อมูลประเภทอันดับอันดับขึ้น ผู้วิจัยใช้สูตรการหาความกว้างของอันดับอันดับขึ้น⁴ โดยค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3.41 – 4.20 มีความพึงพอใจระดับมาก 2.61 – 3.40 มีความพึงพอใจระดับปานกลาง 1.81 – 2.60 ไม่พึงพอใจน้อย และ 1.00 – 1.80 ไม่พึงพอใจระดับมากที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลความสุขในการปฏิบัติงาน ใช้สถิติค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Movement Correlation) และ สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบขั้นบันได (Stepwise)

ผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ 2 ใน 3 เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21 ถึง 40 ปี ใกล้เคียงกับกลุ่มอายุ 41 -60 ปี มีการศึกษาสูงสุด ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า กับระดับปริญญาตรี ใกล้เคียงกัน กลุ่มตัวอย่างการศึกษาครั้งนี้ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอื่นๆ ที่ไม่ใช่ตึกหอผู้ป่วยเป็นส่วนใหญ่ โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาจากหอผู้ป่วยมากที่สุด คือ หอผู้ป่วยพิเศษ และงานผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน มีเพียงร้อยละ 7 เท่านั้น รายละเอียดของผลการศึกษาคือข้อมูลทั่วไปนำเสนอตามตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (n = 289)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
ชาย	67	22.5
หญิง	231	77.5
รวม	289	100.0
2. อายุ		
<20 ปี	1	0.3
21 – 40 ปี	150	50.3
41 – 60 ปี	147	49.3
รวม	289	100.0

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	30	10.1
มัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย/เทียบเท่า	134	45.0
ปริญญาตรี	124	41.6

2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของการให้บริการงานซักฟอกโรงพยาบาลแม่สอด จังหวัดตาก

ผลการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก ถึง มากที่สุดในทุกด้าน โดยพบว่าตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการเท่ากับ 4.27 รองลงมา คือ ความพึงพอใจในภาพรวม และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดเท่ากับ 4.22 ตามลำดับ เมื่อพิจารณา ระดับความพึงพอใจ พบว่า ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ 27.5 รองลงมา คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ร้อยละ 26.2 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และ ความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากัน เท่ากับร้อยละ 25.2 ตามลำดับ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณา ความไม่พึงพอใจ พบว่ามีน้อยมากในเรื่อง ความเพียงพอต่อความต้องการ ร้อยละ 3.4 รองลงมาคุณภาพของผ้า ร้อยละ 2.0 และความสะอาดของผ้า ร้อยละ 1.3 ตามลำดับ รายละเอียดนำเสนอตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจงานซักฟอก โรงพยาบาลแม่สอด (n = 289)

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจ										ค่าเฉลี่ย	S.D	แปลผล
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
1.การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	75	25.2	215	72.1	8	2.7	0	0.0	0	0.0	4.22	0.478	มากที่สุด
ความรวดเร็วในการให้บริการ	61	20.5	220	73.8	17	5.7	0	0.0	0	0.0	4.15	0.491	มาก
2.การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	49	16.4	224	75.2	23	7.7	2	0.7	0	0.0	4.07	0.514	มาก
3.การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	49	16.4	236	79.2	13	4.4	0	0.0	0	0.0	4.12	0.441	มาก
4.การให้บริการ	61	20.5	225	75.5	12	4.0	0	0.0	0	0.0	4.16	0.468	มาก

ตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับ บริการก่อน														
5.ความเหมาะสมในการ แต่งกายของผู้ให้บริการ	82	27.5	215	72.1	1	0.3	0	0.0	0	0.0	4.27	0.453	มากที่สุด	
6.ความเต็มใจและความ พร้อมในการให้บริการ อย่างสุภาพ	71	23.8	213	71.5	13	4.4	1	0.3	0	0.0	4.19	0.511	มาก	
7.ความรู้ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้ เป็นต้น	58	19.5	216	72.5	23	7.7	1	0.3	0	0.0	4.11	0.523	มาก	
8.ความรู้ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้ เป็นต้น	58	19.5	216	72.5	23	7.7	1	0.3	0	0.0	4.11	0.523	มาก	
9.ความซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอ ค้างตอบแทน, ไม่ รับสินบน, ไม่หา ผลประโยชน์ ในทางมิชอบ	78	26.2	213	71.5	6	2.0	1	0.3	0	0.0	4.23	0.491	มากที่สุด	
10.การให้บริการ เหมือนกันทุกรายโดย ไม่เลือกปฏิบัติ	74	24.8	214	71.8	9	3.0	1	0.3	0	0.0	4.21	0.498	มากที่สุด	
11.คุณภาพของผ้า	55	18.5	202	67.8	35	11.7	6	2.0	0	0.0	4.03	.619	มาก	
12.ความสะอาดของผ้า	62	20.8	204	68.5	28	9.4	4	1.3	0	0.0	4.09	0.51	มาก	
13.ความเพียงพอต่อ ความต้องการ	65	21.8	186	62.4	36	12.1	10	3.4	1	0.3	4.02	0.710	มาก	
14.ขนาดของเสื้อผ้ามี ขนาดที่เหมาะสมกับ ผู้ป่วย	66	22.1	209	70.1	20	6.7	3	1.0	0	0.0	4.13	.588	มาก	
15.ความพึงพอใจ / ไม่ พึงพอใจต่อการ ให้บริการในภาพรวม	75	25.2	216	72.5	6	2.0	1	0.3	0	0.0	4.22	0.485	มากที่สุด	

3. การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวม

ผลการศึกษาพบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในภาพรวมมากที่สุดเท่ากับ 0.645 รองลงมา คือด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเวลา เท่ากับ 0.621 และ 0.605 ตามลำดับ

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ p -value < 0.01 เมื่อพิจารณาตัวแปรในแต่ละด้านพบว่า ตัวแปรขนาดของเสื้อผ้า มีขนาดที่เหมาะสมกับผู้ป่วยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมมากที่สุดเท่ากับ 0.621 รองลงมา ความเพียงพอต่อความต้องการ และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด เท่ากับ 0.592 และ 0.579 ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ p -value < 0.01 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับความพึงพอใจ ในภาพรวม พบว่าความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ มีความสัมพันธ์ต่ำสุดเท่ากับ 0.329 รองลงมา คือ ความสะอาดของผ้า เท่ากับ 0.424 และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ เท่ากับ 0.430 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ p -value < 0.01 รายละเอียดคนนำเสนอตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมของงานซักฟอก โรงพยาบาลแม่สอด (n= 289)

ปัจจัย	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)
ด้านเวลา	.605**
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	.579**
ความรวดเร็วในการให้บริการ	.511**
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	.621**
การคิดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	.500**
การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้อง ได้รับบริการก่อน	.565**
.564**	
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	.584**
ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	.548**
ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่าง สุภาพ	.508**
ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	.485**
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ	.329**
การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	.430**
ด้านคุณภาพการให้บริการ	.645**
คุณภาพของผ้า	.484**
ความสะอาดของผ้า	.424**
ความเพียงพอต่อความต้องการ	.592**
ขนาดของเสื้อผ้ามีขนาดที่เหมาะสมกับผู้ป่วย	.621**

** หมายถึง p- value <0.01

4. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของงานซักฟอกโรงพยาบาลแม่สอด

ผลการศึกษา พบว่า เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นๆ ขนาดของเสื้อผ้ามีขนาดที่เหมาะสมกับผู้ป่วยมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับร้อยละ 23.7 โดยมีค่าในกลุ่มประชากรต่ำสุดร้อยละ 14.4 ถึงร้อยละ 33 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ p- value <0.001 ตัวแปรการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นๆ แล้ว พบว่ามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับร้อยละ 20.4 โดยมีค่าในกลุ่มประชากรต่ำสุดร้อยละ 10.4 ถึงร้อยละ 30.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ p- value <0.001 ตัวแปรการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นๆ แล้ว พบว่ามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับร้อยละ 19.5 โดยมีค่าในกลุ่มประชากรต่ำสุดร้อยละ 8.9 ถึงร้อยละ 30.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ p- value <0.001 ตัวแปรความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการกำหนดเมื่อควบคุมตัวแปรอื่นๆ แล้ว พบว่ามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับร้อยละ 19 โดยมีค่าในกลุ่มประชากรต่ำสุดร้อยละ 8.9 ถึงร้อยละ 29.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ p- value <0.001 และตัวแปรความเพียงพอต่อความต้องการเมื่อควบคุมตัวแปรอื่นๆ แล้ว พบว่ามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับร้อยละ 10.2 โดยมีค่าในกลุ่มประชากรต่ำสุดร้อยละ 2.7 ถึงร้อยละ 17.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ p- value <0.001 รายละเอียดนำเสนอตามตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรกับความพึงพอใจในภาพรวมของงานซักฟอก โรงพยาบาลแม่สอด

ตัวแปรพยากรณ์	b	Std. Error	β	t	P	95% CI	
						Lower	Upper
1. ขนาดของเสื้อผ้ามีขนาดที่เหมาะสมกับผู้ป่วย	.237	.047	.273	5.027	.001	.144	.330
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	.204	.051	.201	4.030	.001	.104	.304
3. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	.195	.054	.177	3.619	.001	.089	.301
4. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	.190	.051	.177	3.704	.001	.089	.291
5. ความเพียงพอต่อความต้องการ	.102	.038	.149	2.693	.01	.027	.176

a. Dependent Variable: ความพึงพอใจในภาพรวมของงานซักฟอก โรงพยาบาลแม่สอด

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ < 0.01

อภิปรายและสรุปผลการวิจัย

ข้อค้นพบจากการศึกษาครั้งนี้ สิ่งที่ผู้รับผิดชอบงานบริการซัฟฟอกต้องตระหนักถึง ได้แก่ อายุ อาชีพ รายได้ ที่แตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกันก็ทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกันด้วย ดังนั้นเพื่อพัฒนาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต้องมีการเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการของงานซัฟฟอกต้องพัฒนามากกว่าความต้องการที่ควรจะได้รับ ถึงระดับ Delighters หรือ Exciters สิ่งที่สำคัญต้องเท่าเทียม (Equitable Service) ตรงเวลา (Timely Service) เพียงพอ (Ample Service) และให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)⁷ ครอบคลุมทุกงานของโรงพยาบาล

ความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างปัจจัยต่าง พบว่า ตัวแปรการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ มีความสัมพันธ์ กับ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับการก่อน มากที่สุด รองลงมา คือ ความเพียงพอต่อความต้องการ กับ ขนาดของเสื้อผ้ามีขนาดที่เหมาะสมกับผู้ป่วย และคุณภาพของผ้า กับ ความสะอาดของผ้า ตามลำดับ ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์น้อย พบว่า ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ กับ ความสะอาดของผ้า รองลงมา ความรวดเร็วในการให้บริการ กับ ความสะอาดของผ้า และความเต็มใจพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ กับ ความสะอาดของผ้า ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p\text{-value} < 0.01$ ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ การให้บริการที่น่าพึงพอใจ ไว้ว่า การบริการนั้นจะเป็นที่น่าพึงพอใจหรือไม่ สามารถวัดได้จากปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความเสมอภาค
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการจะต้องตรงต่อเวลาและทันต่อความต้องการของผู้ใช้
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความเพียงพอในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ตลอดจนด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การติดตามผู้ใช้อย่างต่อเนื่อง
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความก้าวหน้าไปเรื่อยๆ⁷

นอกจากนี้ การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ โดยใช้หลักการสร้างความสัมพันธ์ ได้แก่

- 1.การให้เกียรติซึ่งกันและกันของผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ
- 2.การมีความสม่ำเสมอของการให้บริการ
- 3.การมีความชัดเจนในเป้าหมายของการให้บริการ และรับบริการ
- 4.การสร้างระบบที่เป็นรูปธรรมในการสร้างความสัมพันธ์
- 5.การเรียนรู้ความต้องการใหม่ๆของผู้รับบริการ ยังช่วยให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการดีขึ้นในทุกด้าน⁸

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ พบว่ามี 5 ตัวแปรที่สามารถอธิบายความผันแปรหรืออิทธิพลที่มีต่อความพึงพอใจในภาพรวม ได้แก่ 1.ขนาดของเสื้อผ้ามีขนาดที่เหมาะสมกับผู้ป่วย, 2. การ

ให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด, 3. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้, 4. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ และ 5. ความพึงพอใจต่อความต้องการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ p -value < 0.01 สอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมา^{9,10,11,12} ดังนั้น ผู้เกี่ยวข้องควรพิจารณาดำเนินการให้ความสำคัญกับตัวแปรเหล่านี้ในการพัฒนาความพึงพอใจ และลดระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการของงาน ชักฟอก ต่อไป

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. ผลการศึกษาครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่าขนาดของเสื้อผ้ามีขนาดที่เหมาะสมกับผู้ป่วย มีอิทธิพลร้อยละ 38.4 ดังนั้นหน่วยบริการชักฟอก ควรให้ความสำคัญกับเรื่องนี้เป็นลำดับแรกในการดำเนินงาน เพราะแค่ยกระดับหรือแก้ปัญหาเรื่องนี้ จะทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น

2. การศึกษาครั้งนี้ศึกษาเฉพาะความพึงพอใจที่เกิดจากการให้บริการเฉพาะเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล การศึกษาครั้งต่อไปจึงควรศึกษาความพึงพอใจจากผู้รับบริการที่เป็นประชาชนผู้มารับบริการ

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณ นายแพทย์สุชาติ พรเจริญพงศ์ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่สอด นายชำนาญ ษาโปรง รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร นางสาวพนิดา กาวินา รองผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาล และนางศิริรัตน์ โชตินอก หัวหน้างานชักฟอกและตัดเย็บ ที่ให้การสนับสนุน และขอบคุณ ดร.สำราญ สิริภคมงคล จากสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 3 จังหวัดนครสวรรค์ ที่ให้ความช่วยเหลือคำแนะนำในการวิเคราะห์ข้อมูล และขอบคุณกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับการวิจัยครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- 1.ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). ความพึงพอใจ. ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (หน้า 775). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์.
2. Yamane, Taro. (1967). Statistics: An Introductory Analysis. New York: Harper and Row.
3. ศิริชัย กาญจนวาสิ, (2554). ทฤษฎีการประเมิน. พิมพ์ครั้งที่ 7. ปีที่พิมพ์ 8/2554. โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ.
4. กัลยา วานิชย์บัญชา. (2548). การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ : ภาควิชาสถิติคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
5. พนิดา ศรีตำรวจ. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่องานจ่ายกลาง / ชักฟอก โรงพยาบาลขุนขัน อ.ขุนขัน จ. ศรีสะเกษ (Internet) เข้าถึงเมื่อ 27 สิงหาคม 2560. เข้าถึงได้จาก <http://gishealth.moph.go.th>
6. Kano, N., Seraku, N., Takahashi, F., Tsuji, S. 1984. Attractive quality and must be The Journal of the Japanese Society for Quality Control, April, 39-48.
7. Millet, John D. (1958). Management in Public Service. New York : McGraw-Hill,
8. Liker J. K. (2004). The Toyota Way. McGraw-Hill. New York, U.S.A.

9.วรรณวิมล จงจรวัยกุล. (2551). ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล. วิทยาลัยราชพฤกษ์; กรุงเทพฯ.

10. ชัญญารัตน์ บุญต่อ. (2552). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมเวสต์ดินแกรนด์ สุขุมวิท. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

11. Teshmatolah Heydari, et al, Customers' satisfaction about prehospital emergency medical services in lorstan, Iran. Electronic Physician, March 2017, Volume 9, Issue 3 Page 3974 – 3979, DOI: <http://dx.doi.org/10.19082/3974>

12. Sendro Castado,et, al, The missing path to gain customers loyalty in pharmacy retail: The role of the store in developing satisfaction and trust. Research in Social and Administrative Pharmacy. Volume 12, Issue 5, September – October 2016; 699-712.