



งานประจำงานวิจัย

ความพึงพอใจของบุคลากรงานเวชระเบียน ต่อการใช้ลิฟต์ลดโลกร้อน

อดิศักดิ์ มนต์ช่วย*

เฉลิม วัชยเฉลิม*

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ : เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของการใช้ลิฟต์ลดโลกร้อนและลิฟต์ไฟฟ้าและเพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของการใช้ลิฟต์ลดโลกร้อน

วัสดุและวิธีการ : เป็นการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research) โดยใช้รูปแบบวิจัยเชิงพรรณนา กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่งานเวชระเบียน สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา จำนวน 9 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้ลิฟต์ ประกอบด้วยข้อคำถาม 20 ข้อ มีลักษณะเป็น Likert scale แบ่งเป็น 5 ระดับ มีค่าความตรง เท่ากับ .08 และค่าความเที่ยง เท่ากับ .82 โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจของลิฟต์ลดโลกร้อนและลิฟต์ไฟฟ้า วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย สถิติทดสอบสถิติ Wilcoxon Signed Ranks test

ผล : ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของลิฟต์ลดโลกร้อนสูงกว่าลิฟต์ไฟฟ้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) และระดับความพึงพอใจในการใช้ลิฟต์ลดโลกร้อนของบุคลากรแผนกเวชระเบียน พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาคือ ระดับมากที่สุด

สรุป : บุคลากรแผนกเวชระเบียนมีความพึงพอใจในการใช้ลิฟต์ลดโลกร้อนระดับมาก มากกว่าการใช้ลิฟต์ไฟฟ้า

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ เครื่องขนย้ายบัตรผู้ป่วย

*ช่างไม้ สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา



THE SATISFACTION OF MEDICAL RECORD DEPARTMENT PERSONNELS TO THE MANUAL CARD LIFTING MACHINE

Adisak Montchaay*
Chalerm Wangyaychim*

Abstract

Objective : this study aimed to evaluate and compare the level of satisfaction between the manual card lifting machine and electrical card lifting machine of the medical record department 's personels.

materials and methods : this was descriptive research, the sample of this research composed of medical record department 's personels of Somdet Chaoprya Institute of Psychiatry(N=9). The tools used in this research were satisfaction questionnaires and 5 levels of likert scale, the validity and reliability of this tool were .08 and .82, respectively. The data were analyzed by using descriptive statistic variables and Wilcoxon Signed rank test.

Result : the mean satisfaction score of the manual card lifting machine was higher than the electrical card lifting machine significantly($p<0.05$). And the level of satisfaction of manual card lifting machine were high and very high, respectively.

Conclusion : medical record department 's personels had more satisfaction in using manual card lifting machine than electrical machine.

Keywords : satisfaction, card lifting machine.

* Officer, Somdet Chaopraya Institute of Psychiatry

บทนำ

งานเวชระเบียน สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา มีพื้นที่จำกัด และมีเวชระเบียนผู้ป่วยเป็นจำนวนมาก พื้นที่ที่ใช้เก็บมีไม่เพียงพอให้เก็บอยู่ในชั้นเดียวกันได้ ทำให้ต้องแยกเก็บเวชระเบียนของผู้ป่วยไว้ที่ห้องใต้ดิน ชั้น 3 และชั้น 7 ของอาคาร 100 ปีจิตเวช เวชระเบียนผู้ป่วยเป็นเอกสารที่ต้องใช้งานอยู่ตลอดเวลา ทำให้ต้องใช้ลิฟต์โดยสาร และลิฟต์ขนส่งเอกสารในการขึ้น-ลง เพื่อกันเวชระเบียนระหว่างชั้น วันละประมาณ 100 เทียบต่อวัน บางครั้งมีเอกสารเพียงแค่ 1 แฟ้มที่รอส่ง ทำให้สิ้นเปลืองพลังงานและไฟฟ้าและค่าใช้จ่ายเป็นอย่างมาก บางครั้งไฟฟ้าดับ เกิดความยุ่งยากในการขึ้น ๆ ลง ๆ บันไดหลายเที่ยว เป็นอุปสรรคต่อการบริการผู้ป่วยทำให้เกิดความล่าช้า งานเวชระเบียนเคยได้แก้ปัญหาการใช้ทรัพยากร (ลิฟต์) ในการปฏิบัติงานครั้งแรก โดยการกันเวชระเบียนผู้ป่วยที่นัดไว้ล่วงหน้า 1 วัน ทำให้ลดการใช้ลิฟต์ลงครึ่งหนึ่ง แต่ก็ยังพบว่าผู้ป่วยที่ยังมาพบแพทย์ไม่ตรงนัดอีกเป็นจำนวนมาก ทำให้การใช้ลิฟต์ยังมีจำนวนเที่ยวต่อวันสูงอยู่ ดังนั้นจึงคิดค้นหาวิธีการที่จะช่วยลดภาระการใช้พลังงานไฟฟ้า ค่าใช้จ่ายของสถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยาอีกครั้งหนึ่ง

จากการศึกษาการใช้จ่ายของการใช้ลิฟต์ที่ใช้พลังงานไฟฟ้าแต่ละครั้งนั้น มีค่าใช้จ่ายประกอบด้วย ค่าไฟฟ้า ค่าเสื่อมสภาพ ค่าดูแลบำรุงรักษา โดยจะเสียค่าใช้จ่ายอยู่ประมาณครั้งละ 3-4 บาทต่อครั้ง โดยคิดเป็นวันละประมาณ 50 เทียบ คาดว่าเสียค่าใช้จ่าย

วันละประมาณ 200 บาท เดือนละ 4,800 บาท ปีละ 57,600 บาท ด้วยเหตุผลข้างต้นงานเวชระเบียนและงานช่างบำรุง จึงวางแผนร่วมกันคิดค้นอุปกรณ์ที่ช่วยประหยัดพลังงานที่เรียกว่า “ลิฟต์ลดโลกร้อน” โดยวาดแบบอย่างง่ายขึ้นใหม่ทั้งหมด กำหนดจุดที่จะสร้างไว้ที่ห้องบันไดหนีไฟภายในอาคาร ระหว่างชั้น 1-7 ของอาคาร 100 ปีจิตเวช ดำเนินการก่อสร้างโดยบุคลากรงานช่างของสถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา ตั้งแต่วันที่ 20 ตุลาคม 2553 และได้ประชุมวางแผนปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมตามสภาพพื้นที่ติดตั้งเป็นระยะๆ โดยใช้งบประมาณการก่อสร้าง 5,000 บาท และวัสดุที่ใช้ก่อสร้างก็จัดหาได้ง่ายตามร้านขายวัสดุก่อสร้างทั่วไป

จากการทดลองใช้ลิฟต์ลดโลกร้อนมาระยะเวลาหนึ่ง จึงทำให้ต้องมีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยเปรียบเทียบกับลิฟต์ไฟฟ้าที่มีอยู่เดิมกับลิฟต์ลดโลกร้อนที่พัฒนาขึ้น ด้วยการประเมินความพึงพอใจซึ่งเป็นความรู้สึกของผู้ที่มาใช้บริการลิฟต์ลดโลกร้อนตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปใช้บริการเพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงลิฟต์ลดโลกร้อนให้เป็นตามความต้องการของผู้ใช้บริการที่แท้จริงต่อไป

วัสดุและวิธีการ

เป็นการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research)¹ โดยใช้รูปแบบวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรงานเวชระเบียน ที่มีหน้าที่สืบค้น

และขนส่งเอกสารเวชระเบียน สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จพระยา ซึ่งมีคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ เป็นบุคลากรเวชระเบียนที่สามารถอ่านออกเขียนได้ ทำหน้าที่ขนส่งเอกสารโดยใช้ทั้งลิฟต์ตลอดโลกร้อนและลิฟต์ไฟฟ้า จำนวน 9 คน โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างเลือกแบบเจาะจงทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้ลิฟต์ ผู้วิจัยได้พัฒนากกรอบแนวคิดของกลุณา โขติมุคตะ² ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านบริการให้บริการ 2) ด้านกระบวนการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 20 ข้อ แบบสอบถามมีลักษณะเป็น Likert scale แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจของลิฟต์ตลอดโลกร้อนและลิฟต์ไฟฟ้า

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ นำไปหาความตรงเชิงเนื้อหา โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิทางงานช่างและบำรุง จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเนื้อหา ความถูกต้อง ความครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ ความเหมาะสม

และชัดเจนของสำนวนภาษา ได้ค่าความตรงเท่ากับ .08 จากนั้นนำไปตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability) โดยนำไปทดลองใช้กับเจ้าหน้าที่เวชระเบียน จำนวน 5 ราย จากนั้นนำมาวิเคราะห์หาความเที่ยงด้วยวิธีของ Test-retest แล้วจึงนำเครื่องมือแบบสอบถามไปรวบรวมข้อมูลได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ .82 การเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยใช้ระยะเวลา 1 เดือน ตั้งแต่วันที่ 1-30 มิถุนายน 2554 ณ งานเวช

ระเบียน สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จพระยา วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างนำมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และร้อยละ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้ลิฟต์ โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของการใช้ลิฟต์ตลอดโลกร้อนและลิฟต์ไฟฟ้าโดยใช้สถิติ Wilcoxon Signed Ranks test และคำนวณหาความถี่และร้อยละของระดับความพึงพอใจ

ผล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 7 คน เพศหญิง 2 คน มีช่วงอายุ 31 – 40 ปี มากที่สุด จำนวน 3 คน อายุน้อยที่สุด อยู่ที่ช่วงอายุ น้อยกว่า 20 ปี และ 51 – 60 ปี จำนวน 1 คน เท่ากัน อายุงานส่วนใหญ่คือ มากกว่า 10 ปี จำนวน 4 คน และอายุงานน้อยที่สุดคือ 5 – 10 ปี จำนวน 3 คน (ตารางที่ 1) ความถี่ในการใช้ลิฟต์ตลอดโลกร้อน เฉลี่ย 9.11 ครั้ง/วัน ความถี่ที่ใช้มากที่สุดเท่ากับ 20 ครั้ง/วัน ความถี่ที่ใช้น้อยที่สุดเท่ากับ 1 ครั้ง/วัน ความถี่ของการใช้ลิฟต์ไฟฟ้า เฉลี่ย 15.22 ครั้ง/วัน ความถี่ที่ใช้มากที่สุดเท่ากับ 40 ครั้ง/วัน ความถี่ที่ใช้น้อยที่สุดเท่ากับ 1 ครั้ง/วัน (ตารางที่ 2)

พิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการใช้ลิฟต์ตลอดโลกร้อนและการใช้ลิฟต์ไฟฟ้า ในข้อที่ 1 เท่ากับ 4.11 และ 2.56, ข้อ 3 เท่ากับ 4.78 และ 1.89, ข้อ 5 เท่ากับ 4.56 และ 2.11, ข้อ 6 เท่ากับ 4.11 และ 3.22, ข้อ 7 เท่ากับ 4.89 และ 1.89, ข้อ 9 เท่ากับ 4.11 และ

3.00, ข้อ 10 เท่ากับ 4.00 และ 3.33, ข้อ 11 เท่ากับ 4.11 และ 4.56, ข้อ 12 เท่ากับ 4.00 และ 3.89, ข้อ 13 เท่ากับ 4.22 และ 3.11, ข้อ 14 เท่ากับ 3.89 และ 3.78, ข้อ 16 เท่ากับ 4.22 และ 3.67, ข้อ 17 เท่ากับ 3.67 และ 3.33, ข้อ 18 เท่ากับ 4.22 และ 3.00, ข้อ 19 เท่ากับ 4.11 และ 2.56, ข้อ 20 เท่ากับ 4.33 และ 3.00 เมื่อนำมาเปรียบเทียบ พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการใช้ลิฟต์ตลอดโลกร้อนแตกต่างจากความพึงพอใจในการใช้ลิฟต์ไฟฟ้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) คือ ความพึงพอใจในการใช้ลิฟต์ตลอดโลกร้อนในข้อดังกล่าวสูงกว่าความพึงพอใจในการใช้ลิฟต์ไฟฟ้า (ตารางที่ 3)

ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านการให้บริการของลิฟต์ตลอดโลกร้อนเท่ากับ 26.00 และลิฟต์ไฟฟ้า เท่ากับ 16.00 เมื่อนำมาเปรียบเทียบกัน พบว่า ค่าเฉลี่ยของการใช้ลิฟต์ตลอดโลกร้อน แตกต่างจากค่าเฉลี่ยการใช้ลิฟต์ไฟฟ้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) คือ ความพึงพอใจในการให้บริการลิฟต์ตลอดโลกร้อนสูงกว่าความพึงพอใจในการให้บริการของลิฟต์ไฟฟ้า (ตารางที่ 3)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการบริการของลิฟต์ตลอดโลกร้อน เท่ากับ 45.00 และลิฟต์ไฟฟ้า เท่ากับ 37.89 เมื่อนำมาเปรียบเทียบ พบว่าค่าเฉลี่ยของการใช้ลิฟต์ตลอดโลกร้อน แตกต่างจากค่าเฉลี่ยการใช้ลิฟต์ไฟฟ้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) คือ ความพึงพอใจในด้านระบบการบริการลิฟต์ตลอดโลกร้อนสูงกว่าความพึงพอใจในด้านระบบการบริการของลิฟต์ไฟฟ้า

(ตารางที่ 3)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ของลิฟต์ตลอดโลกร้อน เท่ากับ 12.67 และลิฟต์ไฟฟ้า เท่ากับ 8.56 เมื่อนำมาเปรียบเทียบ พบว่า ค่าเฉลี่ยของการใช้ลิฟต์ตลอดโลกร้อน แตกต่างจากค่าเฉลี่ยการใช้ลิฟต์ไฟฟ้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) คือ ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ลิฟต์ตลอดโลกร้อนสูงกว่าความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ของลิฟต์ไฟฟ้า (ตารางที่ 3)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของลิฟต์ตลอดโลกร้อน เท่ากับ 83.67 และลิฟต์ไฟฟ้า เท่ากับ 62.45 เมื่อนำมาเปรียบเทียบ พบว่าค่าเฉลี่ยของการใช้ลิฟต์ตลอดโลกร้อน แตกต่างจากค่าเฉลี่ยการใช้ลิฟต์ไฟฟ้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) คือ ความพึงพอใจโดยรวมของลิฟต์ตลอดโลกร้อนสูงกว่าความพึงพอใจโดยรวมของลิฟต์ไฟฟ้า (ตารางที่ 4)

บุคลากรแผนกเวชระเบียนส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในการใช้ลิฟต์ตลอดโลกร้อนในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 44.44 รองลงมาคือระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.33 (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ อายุ อายุงานของบุคลากรแผนกเวชระเบียน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	7	77.8
หญิง	2	22.2
อายุ		
< 20 ปี	1	11.1
21 – 30 ปี	2	22.2
31 – 40 ปี	3	33.3
41 – 50 ปี	2	22.2
51 - 60 ปี	1	11.1
อายุงาน		
< 1 ปี	3	33.3
5 – 10 ปี	2	22.2
> 10 ปี	4	44.4

ตารางที่ 2 ค่าสูงสุด (Max) ค่าต่ำสุด (Min) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของบุคลากรแผนกเวชระเบียน จำแนกตามความถี่ที่ใช้ลิฟต์ลดโลกร้อน และลิฟต์ไฟฟ้า

ข้อมูลส่วนบุคคล	Max	Min	$\bar{X}$	S.D
ความถี่ของการใช้ลิฟต์ลดโลกร้อน	20	1	9.11	5.73
ความถี่ของการใช้ลิฟต์ไฟฟ้า	40	1	15.22	13.33

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจระหว่างลิฟต์ลคโลกร้อน และลิฟต์ไฟฟ้า
จำแนกเป็นรายชื่อ

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย (S.D.)		P-value
	ลิฟต์ลคโลกร้อน (n=9)	ลิฟต์ไฟฟ้า (n=9)	
1. การขอติดตั้งทำได้ง่าย	4.11 (0.79)	2.56 (0.89)	.16*
2. สะดวกง่ายต่อการใช้งาน	4.00 (0.70)	3.89 (1.05)	.78
3. ประหยัดค่าไฟฟ้า	4.78 (0.44)	1.89 (0.92)	.00*
4. ใช้ต้นทุนการติดตั้งต่ำ	4.33 (0.70)	2.33 (1.11)	.01*
5. ลดภาระและค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุง	4.56 (0.52)	2.11 (0.92)	.01*
6. สามารถขนส่งเอกสารได้ตลอดเวลา แม้ไฟฟ้าขัดข้อง	4.11 (0.60)	3.22 (1.20)	.05*
7. การขนส่งใช้ได้ตามจริง ไม่ต้องรอส่งเอกสารครั้งละมากๆ	4.89 (0.33)	1.89 (1.36)	.01*
8. ขั้นตอนการขนส่งง่าย	4.11 (0.78)	3.00 (1.22)	.04*
9. มีความปลอดภัยต่อผู้ใช้บริการ	4.22 (0.83)	3.89 (0.92)	.42
10. ความกว้างของช่องบรรจุเอกสารมีความเหมาะสมกับสิ่งที่ ขนส่ง	4.00 (0.70)	3.33 (1.22)	.16
11. ลิฟต์มีความสวยงาม	4.11 (0.79)	4.56 (0.89)	.15
12. ระยะเวลาในการขนส่งน้อย	4.00 (0.70)	3.89 (0.79)	.56
13. สถานที่ติดตั้งสะดวกต่อการขนส่ง	4.22 (0.44)	3.11 (0.79)	.00*
14. ความผิดพลาดจากการใช้งานมีน้อย	3.89 (0.78)	3.78 (1.09)	.65
15. ความทนทานของลิฟต์	4.00 (1.00)	3.33 (1.00)	.03*
16. สามารถเรียกช่างมาดูแลซ่อมแซมได้ทันที	4.22 (0.67)	3.67 (0.70)	.06
17. สามารถประยุกต์ลิฟต์ให้ขนส่งสิ่งอื่นได้	3.67 (1.00)	3.33 (1.22)	.72
18. สามารถพัฒนารูปแบบให้ตรงตามความต้องการผู้ใช้ได้มากขึ้น	4.22 (0.83)	3.00 (1.11)	.04*
19. ช่างที่รับผิดชอบมีความชำนาญในการดูแล	4.11 (0.79)	2.56 (0.72)	.01*
20. หน่วยงานอื่นสามารถเข้าร่วมด้วยได้	4.33 (0.70)	3.00 (0.87)	.01*

p-value < .05

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจระหว่างการใช้ลิฟต์ลดโลกร้อนและลิฟต์ไฟฟ้า
จำแนกรายด้าน

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย (S.D.)		P-value
	ลิฟต์ลดโลกร้อน	ลิฟต์ไฟฟ้า	
1. ด้านการให้บริการ	26.06 (2.00)	16.00 (3.12)	.00
2. ด้านระบบการบริการ	45.00 (6.00)	37.89 (7.33)	.00
3. ด้านเจ้าหน้าที่	12.67 (1.93)	8.56 (1.74)	.00
รวม	83.67 (9.15)	62.45	.00

ตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจในการใช้ลิฟต์ลดโลกร้อน

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (n = 9)	ร้อยละ
มากที่สุด	3	33.33
มาก	4	44.44
ปานกลาง	2	22.22
น้อย	0	0

วิจารณ์

จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ระดับความพึงพอใจระหว่างการใช้ลิฟต์ตลอดโลกร้อนและการใช้ลิฟต์ไฟฟ้า เป็นรายชื่อ (ตารางที่ 3) พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการใช้ลิฟต์ตลอดโลกร้อนแตกต่างจากความพึงพอใจในการใช้ลิฟต์ไฟฟ้าอย่างมีนัยสำคัญ ในข้อการขอติดตั้งทำได้ง่าย ประหยัดค่าไฟฟ้า ใช้ต้นทุนติดตั้งต่ำ ลดภาระและค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงสามารถขนส่งเอกสารได้ตลอดเวลาแม้ไฟฟ้าขัดข้อง การขนส่งใช้ได้ตามจริงไม่ต้องรอส่งเอกสารทีละมากๆ ขั้นตอนการใช้งานส่งง่าย สถานที่ติดตั้งสะดวกต่อการขนส่ง ความทนทานของลิฟต์สามารถพัฒนารูปแบบให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ได้ ช่วงที่รับผิดชอบมีความชำนาญในการดูแล และหน่วยงานอื่นสามารถใช้ร่วมด้วยได้ จะเห็นได้ว่า การติดตั้งทำได้ง่าย ใช้ต้นทุนต่ำนั้น เป็นผลจากการประสานความร่วมมือในการสร้างนวัตกรรมระหว่างหน่วยงานเวชระเบียนกับหน่วยงานช่างและบำรุงของสถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา โดยใช้ทรัพยากรที่หาได้ง่าย ราคาถูกแต่มีความคงทนในการนำไปใช้ เพื่อนำมาประยุกต์โดยใช้หลักการในการชักจูงด้วยแรง มีขนาดบรรจุเอกสารตั้งแต่ 1-3 ฉบับ ทำให้ลดค่าไฟฟ้าที่สถาบันต้องรับผิดชอบและสามารถใช้ได้แม้ในช่วงที่เกิดไฟฟ้าดับ โดยติดตั้งบริเวณช่องบันไดตั้งแต่ชั้น 1-7 ซึ่งออกแบบตามความต้องการของกลุ่มผู้ใช้เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มผู้ใช้บริการ ทั้งนี้การพัฒนาลิฟต์ตลอดโลกร้อนนี้เป็นการสร้างโดยงานช่างและบำรุงเอง ทำให้เข้าใจถึงรูปแบบ

และสามารถจัดการแก้ไขได้เอง

ส่วนระดับความพึงพอใจระหว่างการใช้ลิฟต์ตลอดโลกร้อนและการใช้ลิฟต์ไฟฟ้ารายด้าน (ตารางที่ 4) พบว่า ด้านการให้บริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งลิฟต์ตลอดโลกร้อนนั้นสามารถขออนุมัติจากสถาบันฯ ในการติดตั้งได้ง่ายกว่าการขอติดตั้งลิฟต์ไฟฟ้า ซึ่งมีกระบวนการในการติดตั้งที่ซับซ้อน ในการบำรุงรักษาสามารถทำได้โดยช่างภายในสถาบันฯ ทำให้ลดค่าใช้จ่ายที่ต้องสูญเสียให้บริษัทเอกชน ซึ่งสอดคล้องกับ กุลนดา โชติมุกตะ² ที่กล่าวว่า ด้านการให้บริการจัดเป็นองค์ประกอบและเครือข่ายที่สัมพันธ์กันของบริการต่างๆ ได้แก่ ความสะดวกสบายในเงื่อนไขของการใช้บริการ ซึ่งจะดูความยากง่ายและความมากมายของเงื่อนไขที่ทำให้ใช้บริการได้ หากมีเงื่อนไขน้อยจะมีโอกาสเกิดความพึงพอใจสูง ความคุ้มค่า ยุติธรรมในต้นทุนบริการว่ามีความเหมาะสมกับลิฟต์ที่พัฒนาขึ้นมาน้อยเพียงใด ด้านระบบการบริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญจากการที่ลิฟต์ไฟฟ้ามีภาระค่าไฟฟ้าเกิดขึ้นและการใช้แต่ละครั้งเกิดค่าใช้จ่ายไฟฟ้าครั้งละ 4-5 บาท ทำให้ผู้ใช้ลิฟต์ต้องช่วยกันประหยัดค่าไฟฟ้าโดยจัดการขนส่งเอกสารครั้งละมากๆ ซึ่งส่งผลกระทบให้ผู้ป่วยเสียเวลารอคอยการส่งเอกสารเวชระเบียน จากการพัฒนาลิฟต์ตลอดโลกร้อนซึ่งเป็นกระบวนการชักจูงด้วยแรง ไม่ใช่ไฟฟ้าในการทำงาน จึงไม่ต้องรอรอบรอบเอกสารในการขนส่งครั้งมากๆ สามารถส่งได้ตั้งแต่ 1-5 ฉบับ โดยการติดตั้งใช้การติดตั้งบริเวณช่องระหว่างบันไดหลังห้องเก็บเวชระเบียน ทำให้ผู้ใช้สะดวก

ในการขนส่ง ซึ่งสอดคล้องกับ กุลนดา ไซติมุกตะ² ในขั้นตอนของการให้บริการส่วนของความรวดเร็วประหยัดเวลา ค่าใช้จ่ายไฟฟ้า ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยจากเหตุผลที่ผู้สร้างลิฟต์ลัดโลกร้อนนั้นเป็นบุคลากรของสถาบันจิตเวชศาสตร์แผนกช่างและบำรุง ซึ่งมีหน้าที่สนับสนุนงานของสถาบันฯ ทำให้ผู้ใช้ลิฟต์ลัดโลกร้อนสามารถเสนอและวางแผนกับช่างผู้สร้างลิฟต์ได้ให้ตรงตามปัญหาและความต้องการของหน่วยงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับ กุลนดา ไซติมุกตะ¹ ว่าปัจจัยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องมีความสนใจและตั้งใจทำงานในหน้าที่ให้บริการรวมถึงต้องมีความเอาใจใส่งาน

2. ระดับความพึงพอใจของการใช้ลิฟต์ลัดโลกร้อนจากการสำรวจระดับความพึงพอใจในการใช้ลิฟต์ลัดโลกร้อน พบว่า บุคลากรเวชระเบียนส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาคือความพึงพอใจระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับกุลธน ธนาพงศ์³ ที่กล่าวว่า ประโยชน์และบริการที่จัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรที่ใช้เป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ซึ่งจะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยต้องยึดหลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายจะต้องไม่มากเกินไปจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

สรุป

บุคลากรเวชระเบียนมีความพึงพอใจเรื่องการขอติดตั้งลิฟต์ลัดโลกร้อนที่ทำได้ง่าย ประหยัดค่าไฟฟ้า ใช้ต้นทุนติดตั้งต่ำ ลดภาระและค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงสามารถขนส่งเอกสารได้ตลอดเวลาแม้ไฟฟ้าขัดข้อง การขนส่งใช้ได้ตามจริงไม่ต้องรอส่งเอกสารทีละหลายๆ ขั้นตอนการใช้ขนส่งง่าย สถานที่ติดตั้งสะดวกต่อการขนส่ง ความทนทานของลิฟต์ สามารถพัฒนารูปแบบให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ได้ ช่างที่รับผิดชอบมีความชำนาญในการดูแล และหน่วยงานอื่นสามารถเข้าร่วมด้วยได้

ระดับความพึงพอใจแบบรายด้านซึ่งประกอบด้วย ด้านการให้บริการ ด้านระบบการบริการและด้านเจ้าหน้าที่ พบว่าบุคลากรเวชระเบียนมีความพึงพอใจมากกว่าการใช้ลิฟต์ลัดโลกร้อน ระดับความพึงพอใจ พบว่า บุคลากรเวชระเบียนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้ลิฟต์ลัดโลกร้อนในระดับมาก ซึ่งข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้ ควรพัฒนาลิฟต์ลัดโลกร้อนเพิ่มเติม ในเรื่องการใช้ให้สะดวกง่าย มีความปลอดภัยต่อผู้ใช้บริการ เพิ่มที่ในการบรรจุความสวยงาม ความทนทาน และเสนอพัฒนาหรือประยุกต์ให้ลิฟต์ขนส่งร่วมกับสิ่งอื่นได้

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณผู้เข้าร่วมวิจัยทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูล และขอขอบคุณหน่วยงานวิจัยและพัฒนา สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา ที่ให้คำปรึกษาในการทำวิจัยครั้งนี้ รวมทั้งมูลนิธิโรงพยาบาลสมเด็จเจ้าพระยาในพระราชูปถัมภ์ฯ ที่กรุณาให้ทุนสนับสนุนการวิจัย

เอกสารอ้างอิง

1. ประภัศร สุรวฒนาวรรณ. R2R : Routine to Research. วารสารเพื่อการวิจัยและพัฒนาองค์การเภสัชกรรม 2552; 16(2): 8-10.
2. กุลนดา โชติมุกตะ. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางซื่อ. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตบริหารศาสตร์.
3. กุลธน ธนาพงศ์ธร. (2530). ประโยชน์และบริการ. ในเอกสารการสอนชุดวิชา การบริการงานบุคคล.(พิมพ์ครั้งที่ 7). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช.