

ความพึงพอใจการดูแลผู้สูงอายุของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองไสล
ตำบลคูอิง อำเภอนองฮี จังหวัดร้อยเอ็ด

Satisfaction of Elderly Care of Ban Nong Salai Sub-District Health Promoting Hospital
Douk Ueng Sub-District, Nong Hi District, Roi Et Province

บุญธิญา เข้มทอง

สายทอง หล้าสุด

เพ็ญฤทัย จันทอง

สุทธิพันธ์ อรัญญวาส

ทองหมูน น้อยนนท์

วิทยาลัยสงฆ์ร้อยเอ็ด มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Boonthiya Khemthong

Saytong Hlasud

Peangruethai Janthong

Suthiphan Aranyawas

Thongmoon Noinon

Mahachulalongkornrajavidyalaya University RoiEt Buddhist college

Email : babyfirstnoi111@gmail.com

วันที่รับบทความ: 21 กันยายน 2566; วันที่แก้ไขบทความ 10 พฤศจิกายน 2566; วันที่ตอบรับบทความ: 10 พฤศจิกายน 2566

Received: September 21, 2023; Revised: November 10, 2023; Accepted: November 10, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจการดูแลผู้สูงอายุของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองไสล ตำบลคูอิง อำเภอนองฮี จังหวัดร้อยเอ็ด มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ 1) เพื่อศึกษาสภาพการดูแลผู้สูงอายุของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองไสล 2) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะการดูแลผู้สูงอายุของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองไสล ตำบลคูอิง อำเภอนองฮี จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษา พบว่า 1. สภาพการดูแลผู้สูงอายุของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองไสล ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ อันดับแรกด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ต่อมาคือด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ 2. ข้อเสนอแนะการดูแลผู้สูงอายุของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองไสล พบว่า ควรส่งเสริมความพึงพอใจการดูแลผู้สูงอายุของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองไสล ตำบลคูอิง อำเภอนองฮี จังหวัดร้อยเอ็ด ควบคู่ด้านอื่นๆ ด้วย

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ; ผู้สูงอายุ; โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

Abstract

Research on satisfaction with care for the elderly at Ban Nong Salai Subdistrict Health Promoting Hospital, Duk Ung Sub-district, Nong Hi District, Roi Et Province. The objectives of this research study are 1) to study the conditions of caring for the elderly at Ban Nong Salai Subdistrict Health Promoting Hospital, 2) to study problems, obstacles and suggestions for caring for the elderly at Ban Nong Subdistrict Health Promoting Hospital. Salai, Duking Sub-district, Nong Hee District, Roi Et Province. The results of the study found that: 1. Conditions of care for the elderly at Ban Nong Salai Subdistrict Health Promoting Hospital. In terms of facilities, they are very average. When considering each aspect, every aspect is at a high level. Arranged from highest to lowest as follows: First, the process and procedures for providing services. Next is the service aspect of the officials. Next is the quality of service, respectively. 2. Suggestions for caring for the elderly at Ban Nong Salai Subdistrict Health Promoting Hospital. It was found that satisfaction with the care of the elderly at Ban Nong Salai Sub-district Health Promoting Hospital should be promoted. Ko Ung, Nong Hi District, Roi Et Province along with other aspects as well.

Keywords: Satisfaction; Elderly; Sub-district Health Promoting Hospital

บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่กระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกที่ส่งผลให้ระบบเศรษฐกิจและสภาพสังคมแปรเปลี่ยน ทางให้รัฐบาลมีแผนพัฒนาการเพื่อการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วในทุกด้าน ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคมการศึกษา การเมือง การปกครอง รวมถึงการพัฒนาระบบราชการ เนื่องจากระบบราชการเป็นปัจจัยที่ส่งผล โดยตรงต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน ดังนั้นประชาชนควรได้รับความสะดวกสบายและสามารถเข้าถึงบริการ ต่าง ๆ ของภาครัฐได้โดยง่าย โดยมีหลักการบริหารราชการและการให้บริการขององค์กรภาครัฐโดยมีผู้รับบริการ เป็นศูนย์กลาง คือ การให้บริการตามความต้องการและเงื่อนไขของผู้รับบริการ และส่งเสริมสนับสนุนให้หน่วยงาน ภาครัฐได้ร่วมกันคิดค้นและเลือกประยุกต์ใช้แนวคิดและเทคนิควิธีการปฏิบัติงานและการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ รวมถึงแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย โดยรัฐบาลมีนโยบายเปลี่ยนผ่านระบบราชการไปสู่ยุคราชการ 4.0 ที่มุ่งเน้นประโยชน์การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเป็นสำคัญ โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) สรุปผลการศึกษาเรื่องการวางระบบและวิธีการทำงานของระบบราชการ 4.0 คือ การบริหารงาน โดยยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน มุ่งเน้นประโยชน์การอำนวยความสะดวก ให้แก่ประชาชนเป็นสำคัญ ระบบราชการจะต้องเป็นที่พึง

ของประชาชนและเชื่อถือไว้วางใจได้ (Credible & Trusted Government) และตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ซึ่งมีเจตนารมณ์ผลักดันให้กระบวนการ ขั้นตอน ระยะเวลา เกี่ยวกับการอนุญาตการทางธุรกรรมต่าง ๆ กับภาครัฐให้มีความสะดวกยิ่งขึ้น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) กำหนดให้องค์กรที่มีภารกิจด้านบริการประชาชน ได้สร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นเครื่องมือในการประเมินองค์กรที่มีหน่วยบริการประชาชน ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการและสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนในฐานะของผู้รับบริการ

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทในการควบคุมกำกับและส่งเสริมระบบบริการสุขภาพให้มีคุณภาพมาตรฐาน โดยศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จเป็นหน่วยงานด้านหน้าที่รองรับภารกิจในการให้บริการประชาชนและผู้รับบริการตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541 พระราชบัญญัติการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็กที่เกิดโดยอาศัยเทคโนโลยีช่วยการเจริญพันธุ์ทางการแพทย์ พ.ศ. 2558 และพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 เพื่อให้การทำงานของหน่วยบริการภาครัฐมีประสิทธิภาพ โดยบูรณาการกระบวนการบริการตามพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวข้างต้น ซึ่งมีงานบริการที่หลากหลายมารวมไว้ ณ จุดบริการเดียวและสามารถทำธุรกรรมได้หลายเรื่องพร้อมกันในเวลาเดียวกันตามพันธกิจของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ คือ พัฒนามาตรฐานระบบบริการสุขภาพและกลไกการขับเคลื่อนให้สถานพยาบาลภาครัฐ เอกชน และสถานประกอบการเพื่อสุขภาพให้มีคุณภาพมาตรฐานสากลเพื่อรองรับภารกิจตามพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนควบคุมกำกับสถานพยาบาล สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ให้มีคุณภาพมาตรฐาน ประชาชนผู้รับบริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพและมาตรฐาน โดยมีผู้เกี่ยวข้องที่มาให้บริการประกอบด้วย ผู้ประกอบกิจการสถานพยาบาล ผู้ดำเนินการสถานพยาบาล ผู้ประกอบวิชาชีพในสถานพยาบาล ผู้ประกอบโรคศิลปะ ผู้ประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพผู้ดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพและผู้ให้บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพมารับบริการอย่างต่อเนื่องและมีจำนวนมาก

เพื่อพัฒนาการดูแลผู้สูงอายุของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองไศล ตำบลคู่อ้อ อำเภอนองฮี จังหวัดร้อยเอ็ด มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของรัฐในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุในการรับบริการ จึงได้ดำเนินการศึกษา ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการรับบริการ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งสามารถนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการบริการและทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และช่วยให้ผู้บริหารรับรู้ได้โดยเร็วถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว เพื่อให้มีการปรับปรุงคุณภาพของการบริการอย่างต่อเนื่อง

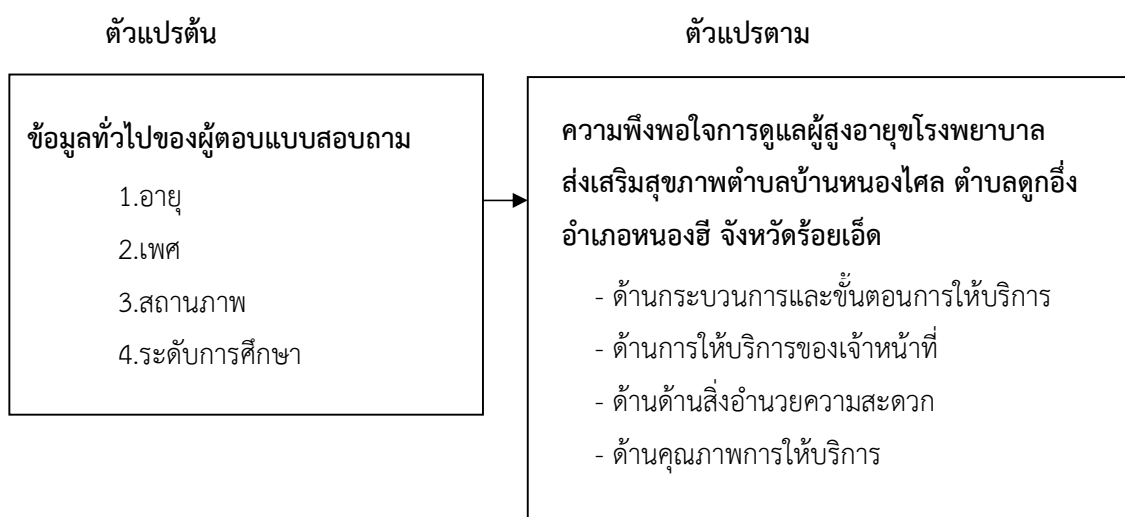
วัตถุประสงค์

การศึกษาความพึงพอใจการดูแลผู้สูงอายุของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองไสล ตำบลดุกอิ่ง อำเภอนองฮี จังหวัดร้อยเอ็ด มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาสภาพการดูแลผู้สูงอายุของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองไสล ตำบลดุกอิ่ง อำเภอนองฮี จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะการดูแลผู้สูงอายุของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองไสล ตำบลดุกอิ่ง อำเภอนองฮี จังหวัดร้อยเอ็ด

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจการดูแลผู้สูงอายุของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองไสล ตำบลดุกอิ่ง อำเภอนองฮี จังหวัดร้อยเอ็ดครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้รวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย สมิตส์ฉนุกร, (2550), จินตนา บุญบงการ, (2545) และ จิรกัญญา อ่อนละอ, (2546) ทำให้สามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาได้ ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการดำเนินงานวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้ที่อาศัยและมีภูมิลำเนาอยู่เขตพื้นที่รับผิดชอบของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองไสล ตำบลดุกอิ่ง อำเภอนองฮี จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 4,389 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไสล, 2566: ออนไลน์)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มตัวอย่าง โดยการคำนวณจากสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 367 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่

1. **ตัวแปรอิสระ** ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สูงอายุที่มีต่อการดูแลผู้สูงอายุของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองไสลด ตำบลคูค้อ อำเภอนนทบุรี จังหวัดร้อยเอ็ดทั้ง 4 ปัจจัย ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพผู้รับบริการ และระดับการศึกษา

2. **ตัวแปรตาม** คือ การศึกษาความพึงพอใจการดูแลผู้สูงอายุของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองไสลด ตำบลคูค้อ อำเภอนนทบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยในครั้งนี้คือแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้พัฒนาเครื่องมือมาจากแนวคิด ทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ภายใต้การควบคุมดูแลและให้คำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาและลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่ได้รับการดูแลของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองไสลด ตำบลคูค้อ อำเภอนนทบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับของการวัดออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended) เพื่อสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้สูงอายุในการดูแลผู้สูงอายุของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองไสลด ตำบลคูค้อ อำเภอนนทบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้านี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ดังนี้

4.1 ผู้ศึกษาขอหนังสือรายงานตัวจากวิทยาลัยสงฆ์ร้อยเอ็ด มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ถึงกลุ่มตัวอย่าง เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการประสานขอความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเขตพื้นที่การศึกษาแล้ว ผู้ศึกษาทำการออกแจกสอบถามด้วยตัวเอง ตามกลุ่มตัวอย่างที่มีรายชื่อตามบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุในหมู่บ้านเป้าหมาย

4.2 ทำการตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาว่า มีความสมบูรณ์กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ตอบข้อความครบถ้วนหรือไม่ ถ้าหากแบบสอบถามฉบับใดไม่สมบูรณ์ก็จะนำฉบับใหม่ไป

แจก เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างตอบให้สมบูรณ์ครบทุกข้อจนได้แบบสอบถามครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวน 367 ชุด แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปเป็นเครื่องมือช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษา โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

5.1 ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้องของการตอบแบบสอบถาม ปรากฏว่า มีความสมบูรณ์ครบถ้วนทุกฉบับ

5.2 บันทึกข้อมูลจากแบบสอบถามลงโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

5.3 การจัดกระทำข้อมูลเพื่อเตรียมการวิเคราะห์ ดังนี้

1) แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามประเภทสำรวจรายการ (Check List) ทำการลงรหัสข้อมูลตามคุณลักษณะของข้อมูล

2) แบบสอบถาม ประเมินความพึงพอใจต่อการดูแลผู้สูงอายุของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองไส เป็นแบบสอบถามประเภทมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ซึ่งมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนในการวัดระดับความพึงพอใจตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) แบ่งค่าของคำตอบเป็น 5 ระดับ การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

6. สถิติที่ใช้และการวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ใช้สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) โดยแสดงเป็นจำนวนและค่าร้อยละ (Percentage)

6.2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการดูแลผู้สูงอายุของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองไส ใช้ค่าเฉลี่ย(Mean)ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation)และแปลผลตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้

6.3 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยการจำแนกข้อมูลออกเป็นหมวดหมู่ในแต่ละด้านตามวัตถุประสงค์ กรอบแนวคิดการวิจัยและนิยามศัพท์เฉพาะแจกแจงความถี่แล้วนำเสนอในรูปแบบการพรรณนาวิเคราะห์ (Analytical Description)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจการดูแลผู้สูงอายุของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองไส้ ตำบลคูอิง อำเภอนองฮี จังหวัดร้อยเอ็ด นำเสนอรายละเอียดได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจการดูแลผู้สูงอายุของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองไส้ ตำบลคูอิง อำเภอนองฮี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน

ที่	ความพึงพอใจการดูแลผู้สูงอายุ	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3.75	0.750	มาก
2.	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.71	0.706	มาก
3.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.75	0.745	มาก
4.	ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.70	0.781	มาก
โดยรวม		3.57	0.654	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความพึงพอใจการดูแลผู้สูงอายุของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองไส้ ตำบลคูอิง อำเภอนองฮี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 0.654) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อเรียงลำดับมากไปหาน้อยในแต่ละด้านพบว่า อันดับแรกคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ต่อมาคือด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจการดูแลผู้สูงอายุของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองไส้ ตำบลคูอิง อำเภอนองฮี จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ควรส่งเสริมความพึงพอใจการดูแลผู้สูงอายุของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองไส้ ตำบลคูอิง อำเภอนองฮี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ, ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ด้านคุณภาพการให้บริการให้มากยิ่งขึ้นด้วย

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจการดูแลผู้สูงอายุของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองไส้ ตำบลคูอิง อำเภอนองฮี จังหวัดร้อยเอ็ด ได้นำผลที่พบจากการศึกษา อภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจการดูแลผู้สูงอายุของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองไส้ ตำบลคูอิง อำเภอนองฮี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในด้านความสุภาพ กิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) ความเอาใจใส่

กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่, เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี, ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ, และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ จึงทำให้ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา จันทรสิงห์ และรุ่งรุจี ศรีตาเดช (2553 : หน้า 48) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.40 โดยภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อจำแนกตามรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเหมาะสมการจัดบรรยากาศ และความสะอาด ด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บุคลากรมีความพร้อมในการให้บริการ และบุคลากรมีเพียงพอสำหรับบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ จำนวนและความทันสมัยของเนื้อหา คือ หนังสือ รองลงมาคือวารสารและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และด้านขั้นตอนและคุณภาพการให้บริการสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บริการสืบค้นและบริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า สำหรับปัญหาผู้ให้บริการได้เสนอแนะให้ขยายเวลาในการให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการควรปรับปรุงบุคลิกภาพและมีมนุษยสัมพันธ์กับ ผู้ใช้บริการ และควรเพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม

2. ความพึงพอใจการดูแลผู้สูงอายุของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองไธล ตำบลดุกอิ่ง อำเภอนองฮี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ, ความสุภาพ กิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี), เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ, ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย),และรายการเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี จึงทำให้ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรีชา อาษาวิง (2554 : หน้า 90) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ผลการศึกษาวิจัย พบว่าความพึงพอใจของ นักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ทรัพยากรสารสนเทศ รองลงมา คือ ด้านบุคลากรให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับข้อเสนอแนะ พบว่า สำนักวิทยบริการควรเพิ่มเอกสารตำราเรียน หนังสืออ้างอิง หนังสือวิจัย ลดขั้นตอนการให้บริการยืม-คืน การบริการสมัครสมาชิกห้องสมุด โดยนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ เจ้าหน้าที่

ควรให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ และควรเพิ่มจำนวนเครื่อง คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้นเพียงพอต่อการให้บริการ และควรพัฒนาเว็บไซต์ ของสำนักวิทยบริการให้ทันสมัย

3. ความพึงพอใจการดูแลผู้สูงอายุของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองไสลด ตำบลคูอิง อำเภอนองฮี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในการความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ, สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ, คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ, ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม, ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้, การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ, ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ, รายการมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายจึงทำให้ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จินภา ไคร้มา และประกาย สุขอิน (2557 : หน้า 40-41) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพ บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้การวิจัย ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปริญญาตรีมีความ พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากเป็นลำดับแรก ได้แก่ด้านบุคลากรห้องสมุด พบว่า บุคลากรแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า การบริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ พบว่า ช่องทางการประชาสัมพันธ์หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ อีเมล หนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์ เฟสบุ๊ค ทวิตเตอร์ เป็นต้น ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการบริการ พบว่า ทรัพยากรมีจำนวนเพียงพอกับความ ต้องการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ห้องสมุดมีความสะอาด สำหรับข้อเสนอแนะด้านทรัพยากรสารสนเทศและการบริการ พบว่า หนังสือหายาก หนังสือเก่าไม่มีการอัปเดต ขึ้นหนังสือแนด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า การวางบัตรใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ตทำให้เสียเวลาขึ้น 1 ควรเปิดประตูทางออกห้องประชุม ด้านบุคลากร พบว่า บุคลากรไม่ใส่ใจผู้ให้บริการ ไม่เต็มใจให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อินเทอร์เน็ตช้า ห้องสมุดเสียงดัง ควรมีการแบ่งพื้นที่การอ่าน หูฟังไม่มีประสิทธิภาพปลั๊กไฟไม่เพียงพอ ร้านถ่ายเอกสารไม่เพียงพอและด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ พบว่า วิธีการสืบค้นข้อมูล ซับซ้อน การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง มีป้ายมากเกินไป

4. ความพึงพอใจการดูแลผู้สูงอายุของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองไสลด ตำบลคูอิง อำเภอนองฮี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในการรายข้อความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน, ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ และรายการได้รับการตรงตามความต้องการ จึงทำให้ด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำลิน เทียมแก้ว (2560 : หน้า 68-69) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2559 ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ความพึงพอใจต่อ คุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับ

มาก โดยด้าน ที่ได้รับความพึงพอใจเรียงลำดับจากสูงไปต่ำคือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านบริการตามจุดบริการต่าง ๆ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้าน กระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ และด้านทรัพยากร สำหรับปัญหาและข้อเสนอแนะของ ผู้ใช้บริการด้าน ทรัพยากรห้องสมุด พบว่า ด้านทรัพยากรสารสนเทศควรจัดซื้อหนังสือ วารสาร นิตยสารเพิ่ม และควรมี ฐานข้อมูล PubMed สำนักวิทยบริการ หน่วยบริการศรีสวัสดิ์ และวิทยา พัฒนามีหนังสือที่มีความทันสมัยมี คุณภาพแต่ยังมีไม่เพียงพอ ป้ายที่บอกหมวดหมู่กว้างไปไม่ชัดเจน ด้านการบริการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ระบบเครือข่ายเทคโนโลยีมีปัญหาควรเพิ่มห้อง study room มากขึ้น มีคิวอาร์โค้ดโหลด full Text ทรัพยากรสารสนเทศ หนังสือบนชั้นไม่เป็น ระเบียบตามหมวด หนังสือบางเล่มเกิดการชำรุด ด้านบุคลากรผู้ ให้บริการ เจ้าหน้าที่บางคนหน้าบึ้งตึง ใช้น้ำเสียงไม่ไพเราะ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกโต๊ะนั่งอ่าน ไม่เพียงพอ สัญญาณ Internet WiFi ไม่มีประสิทธิภาพ ด้านประชาสัมพันธ์ห้องสมุดเป็นสถานศึกษาหาความรู้ ควรกำชับ เครื่องคิด เรื่องการใช้เสียงไม่ให้รบกวนผู้อื่นและควรมีป้ายแจ้งเตือน

ข้อเสนอแนะ

1. การศึกษาค้นคว้าถึงแม้ประชาชนจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้สูงอายุที่มีต่อ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองไสล ตำบลลูกอิ่ง อำเภอหนองฮี จังหวัดร้อยเอ็ด จะมีค่าเฉลี่ยใน ระดับมากทุกด้าน แต่ผู้วิจัยเห็นว่าควรจะมีการปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นกว่านี้ย่อมจะทำให้มีระดับความ พึงพอใจดียิ่งขึ้นกว่านี้อีก
2. การศึกษาค้นคว้าต่อไปควรมีการเพิ่มคำถามในประเด็นด้านคุณธรรมจริยธรรม/ด้านความเป็นผู้นำ ด้านประสบการณ์และปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้รับบริการเพิ่มเข้ามาอีก

เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา จันทรสิงห์ และรุ่งรุจี ศรีตาเดช. (2553). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสำนัก วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. กำแพงเพชร : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- จิณาภา ไคร้มา และประภาย์ สุขอิน. (2557). ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- จินตนา บุญบงการ, (2545). ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง หลักสูตรการบริหารงาน ; การบริหารงานภาครัฐแนว ใหม่. กรุงเทพฯ : อาทิตยโพนัดกรู๊ป.
- จิรภิญญา อ่อนละออ. (2546). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหาร มาตรฐาน 1-3 สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.

- ชูศรี วงศ์รัตนะ.(2553).เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บุญชม ศรีสะอาด.(2545).การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น.
- ปรีชา อาษาวัง. (2554). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2560). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคามประจำปีการศึกษา 2559. มหาสารคาม : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- รังสรรค์ สิงห์เลิศ.(2551).ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สมิต สัจฉกร. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน.
- องค์การบริหารส่วนตำบลคู่อี่ง.(2566). สำนักทะเบียนราษฎร. สืบค้นเมื่อ 5 กรกฎาคม 2566 จาก <https://www.dookeung.go.th/index/>.
- Yamane, Taro. (1973). **Statistics : An Introductory Analysis**. 2d ed. Tokyo : John Weatherhill, In.