

การประเมินความพึงพอใจในประสิทธิภาพของการให้บริการด้านการวิจัยทางออร์โธปิดิกส์

เยาวเรศ แดงโสภณ¹, ภัทรวิทย์ วรรณรัตน์¹, ชนิกา อังสนันท์สุข¹

¹ ภาควิชาออร์โธปิดิกส์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล กรุงเทพฯ ประเทศไทย

บทนำ: การให้บริการวิจัยทางออร์โธปิดิกส์ต้องได้รับการประเมินประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์: เพื่อประเมินความพึงพอใจประสิทธิภาพบริการวิจัยทางออร์โธปิดิกส์

วิธีการศึกษา: การศึกษาแบบภาคตัดขวางในกลุ่มอาจารย์ แพทย์ประจำบ้านต่อยอด แพทย์ประจำบ้าน และเจ้าหน้าที่ที่รับบริการวิจัยทางออร์โธปิดิกส์ ตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2561 ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2562 คัดผู้รับบริการที่ขาดข้อมูลออก เก็บคุณลักษณะ ได้แก่ เพศ การศึกษาสูงสุด ประเภทการจ้าง และตำแหน่ง ประเมินความพึงพอใจประสิทธิภาพการให้บริการวิจัยด้วยแบบสอบถาม 23 ข้อ 8 ด้าน ได้แก่ ความรับผิดชอบ ความสามารถ ความพากเพียร การคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม ความคิดสร้างสรรค์ ปฏิสัมพันธ์ การให้บริการและผลผลิตภาพ

ผลการศึกษา: ผู้รับบริการตอบแบบสอบถาม จำนวน 80 คน เป็นเพศชาย จำนวน 61 คน (ร้อยละ 76.25) และแพทย์ประจำบ้าน จำนวน 56 คน (ร้อยละ 70.00) ผู้รับบริการพึงพอใจระดับดีถึงดีมากในการให้บริการร้อยละ 95.30 ความพากเพียร ร้อยละ 94.80 ปฏิสัมพันธ์ร้อยละ 94.75 การคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมร้อยละ 94.60 ผลผลิตภาพร้อยละ 94.50 ความรับผิดชอบร้อยละ 94.13 ความสามารถร้อยละ 94.13 และความคิดสร้างสรรค์ร้อยละ 93.80 โดยไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะ ไม่สัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ

สรุป: ผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 93 พึงพอใจในการให้บริการวิจัยทางออร์โธปิดิกส์ ในระดับดีถึงดีมาก การพัฒนาความรับผิดชอบ ความสามารถและความคิดสร้างสรรค์ อาจยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ ประสิทธิภาพ การบริการ การวิจัย ออร์โธปิดิกส์

Rama Med J: doi:10.33165/rmj.2020.43.2.227132

Received: April 15, 2020 Revised: June 5, 2020 Accepted: June 8, 2020

Corresponding Author:

ภัทรวิทย์ วรรณรัตน์
ภาควิชาออร์โธปิดิกส์
คณะแพทยศาสตร์
โรงพยาบาลรามาธิบดี
มหาวิทยาลัยมหิดล
270 ถนนพระรามที่ 6
แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี
กรุงเทพฯ 10400 ประเทศไทย
โทรศัพท์ +66 2201 2454
โทรสาร +66 2201 1589
อีเมล patarawn@yahoo.com





บทนำ

ในปัจจุบันวิวัฒนาการทางการแพทย์มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ทำให้บุคลากรทางการแพทย์จำเป็นต้องมีการทำวิจัยอย่างสม่ำเสมอ ทั้งอาจารย์แพทย์ แพทย์ประจำบ้านต่อยอด แพทย์ประจำบ้าน และเจ้าหน้าที่ธุรการในภาควิชาออโรโรโปติกส์ ซึ่งการดำเนินการวิจัยของภาควิชาออโรโรโปติกส์ ให้ประสบความสำเร็จนั้นจำเป็นต้องมีเจ้าหน้าที่วิจัยเป็นผู้ให้บริการด้านการวิจัยประสานงาน และอำนวยความสะดวกในขั้นตอนต่างๆ ได้แก่ การจัดทำเอกสารขออนุมัติและการตอบข้อซักถามในการขออนุมัติจริยธรรมและการรวบรวมสถิติของการทำวิจัยในคน การจัดทำเอกสารการขออนุมัติทุนวิจัยจากเงินรายได้คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล การเก็บข้อมูลวิจัยจากภาคสนาม และจากฐานข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การเผยแพร่ผลงานวิจัยในวารสารวิชาการ และการดำเนินการสนับสนุนด้านการวิจัยสำหรับแพทย์ประจำบ้าน เพื่อส่งมอบวุฒิบัตรแสดงความรู้ความชำนาญในการประกอบวิชาชีพเวชกรรม สาขาออโรโรโปติกส์ ราชวิทยาลัยแพทย์ออโรโรโปติกส์แห่งประเทศไทย อย่างไรก็ตาม การพัฒนากระบวนการดังกล่าวมีความจำเป็นต้องได้รับการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก ประกอบด้วย อาจารย์แพทย์ แพทย์ประจำบ้าน แพทย์ประจำบ้านต่อยอด และเจ้าหน้าที่ในภาควิชาออโรโรโปติกส์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ และความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองตามที่ตั้งความหวัง ซึ่งระดับการตอบสนองนี้จะขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล¹⁻² ระดับความคาดหวัง มีความสัมพันธ์กับคุณค่า คุณภาพ พฤติกรรมการร้องเรียน ความจงรักภักดี ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ และการศึกษา³⁻⁷ จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยสนับสนุนทางการวิจัยของ Philip R. Lee, Institute for Health Policy Studies, School of Medicine,

University of California, San Francisco โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ ในปี ค.ศ. 2013 และปี ค.ศ. 2014 พบว่า ในปี ค.ศ. 2013 ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการพัฒนาบริการของหน่วยสนับสนุนทางการวิจัยในด้านบุคลิกภาพของพนักงาน ด้านการสื่อสารของพนักงาน ด้านการบริการ ด้านทรัพยากรที่ใช้ในการวิจัย เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมที่ใช้ในการวิจัย ฯลฯ และเมื่อทำการสำรวจอีกครั้งในปี ค.ศ. 2014 พบว่าหลังจากได้นำคำแนะนำจากผู้ตอบแบบสอบถามมาปรับใช้ในการดำเนินการของหน่วยฯ ทำให้ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมเพิ่มขึ้นจาก 2.5 คะแนน เป็น 3.9 คะแนน อย่างมีนัยสำคัญ⁸ นอกจากนี้ คุณลักษณะที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล⁹ อาจส่งผลต่อการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ซึ่งในปัจจุบันยังขาดข้อมูลดังกล่าวในด้านบริการวิจัย

จากทฤษฎีข้างต้น คณะผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดด้านความพึงพอใจมาประยุกต์ใช้กับการให้บริการด้านการวิจัยทางออโรโรโปติกส์ โดยกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการซึ่งมีคุณลักษณะที่แตกต่างกันต่อการให้บริการด้านการวิจัย ของภาควิชาออโรโรโปติกส์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้เป็นการศึกษาแบบภาคตัดขวาง (Cross-sectional study) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการวิจัยของภาควิชาออโรโรโปติกส์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล เกณฑ์การคัดเลือกประชากร ประกอบด้วย อาจารย์แพทย์ แพทย์ประจำบ้านต่อยอด แพทย์ประจำบ้าน และเจ้าหน้าที่ธุรการที่เข้ารับบริการด้านการวิจัยจากเจ้าหน้าที่วิจัยของภาควิชาออโรโรโปติกส์ ผู้เข้ารับบริการที่ประเมินความพึงพอใจไม่ครบถ้วนจะถูกคัดออก ขนาดกลุ่มตัวอย่าง



ที่คำนวณได้ เท่ากับ 79 คน การศึกษานี้ได้ทำการเก็บข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามให้ผู้เข้ารับบริการในช่วงเวลา ตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2561 ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2562 จำนวน 90 คน

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้ได้รับการอนุมัติดำเนินการวิจัยผ่านการพิจารณาและรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล เลขที่ 2561/245 เมื่อวันที่ 3 มกราคม พ.ศ. 2562

วิธีดำเนินการวิจัย

การสร้างแบบสอบถามโดยอ้างอิงจากรายงานการศึกษาก่อนหน้านี้เกี่ยวกับการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร¹⁰ ซึ่งมีค่าความน่าเชื่อถือสูง (Cronbach's alpha = 0.987) คณะผู้วิจัยจึงสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษานี้ เพื่อเก็บข้อมูลคุณลักษณะและความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแบบสอบถามมีข้อคำถามทั้งหมด จำนวน 23 ข้อ (Cronbach's alpha = 0.984) แบ่งเป็น 8 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบต่อการทำงาน (Cronbach's alpha = 0.903) 2) ความพึงพอใจในด้านความรู้ความสามารถ (Cronbach's alpha = 0.909) 3) ความพึงพอใจในด้านความผูกพันในการทำงาน (Cronbach's alpha = 0.824) 4) ความพึงพอใจในการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม (Cronbach's alpha = 0.846) 5) ความพึงพอใจในด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Cronbach's alpha = 0.844) 6) ความพึงพอใจในด้านความสามารถในการปฏิสัมพันธ์ (Cronbach's alpha = 0.895) 7) ความพึงพอใจในการให้บริการ (Cronbach's alpha = 0.983) และ 8) ความพึงพอใจในด้านผลผลิต (Cronbach's alpha = 0.933)

การเก็บคุณลักษณะพื้นฐานของผู้รับบริการวิจัย ประกอบด้วย เพศ วุฒิการศึกษาสูงสุด ประเภทการจ้าง และตำแหน่ง ซึ่งปัจจัยดังกล่าวเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ

ในการสื่อสาร การสร้างความสัมพันธ์⁶ ความคิดไตร่ตรอง การใช้เหตุผล ทักษะคิดและพฤติกรรม⁷ ที่อาจส่งผลต่อความพึงพอใจ ผลลัพธ์ที่ต้องการศึกษา ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการวิจัยจากเจ้าหน้าที่วิจัย ซึ่งแบ่งออกเป็น 8 ด้าน ได้แก่

1) ความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบต่อการทำงาน หมายถึง ความพึงพอใจต่อการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานเสมอ มีความตั้งใจสนใจ และเอาใจใส่การปฏิบัติงานให้ได้รับความสำเร็จ และการปฏิบัติงาน หรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

2) ความพึงพอใจในด้านความรู้ความสามารถ หมายถึง มีความสามารถในการนำความรู้ที่มีไปใช้ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี มีความสามารถในการแก้ปัญหา และมีปฏิภาณไหวพริบในการปฏิบัติงาน รวมถึงมีความรัก และชอบที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ ความรับผิดชอบ หรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจ

3) ความพึงพอใจในด้านความผูกพันในการทำงาน หมายถึง มีความกระตือรือร้น ต้องการที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจนสำเร็จ มีความขยันหมั่นเพียร เสียสละ และอุทิศตนเพื่องานที่รับผิดชอบ

4) ความพึงพอใจในการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม หมายถึง ให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ และประสานงานในการจัดงานต่างๆ รวมถึงการใช้วัสดุ และสาธารณูปโภคได้อย่างเหมาะสม มีความประหยัด

5) ความพึงพอใจในด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หมายถึง มีความสามารถในการคิดริเริ่ม หาหลักการแนวทาง วิธีการใหม่ๆ มาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน มีความสามารถในการปรับปรุงงาน ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และมีความสามารถในการทำงานที่ยาก หรืองานใหม่ให้สำเร็จเป็นผลดี

6) ความพึงพอใจในด้านความสามารถในการปฏิสัมพันธ์ หมายถึง เป็นผู้มีความสัมพันธ์ดี ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น กล้าและรับผิดชอบ



ในสิ่งที่ได้กระทำ และมีน้ำใจ ช่วยเหลือ และให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน

7) ความพึงพอใจในด้านการให้บริการ หมายถึง มีจิตสำนึก และตระหนักในหน้าที่การให้บริการ ช่วยเหลือ แนะนำในสิ่งที่ดี ตลอดจนให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และมีความเสมอภาคในทุกระดับ รวมถึงมีอัธยาศัยดี เป็นกันเอง มีความสุภาพต่อทุกคน

8) ความพึงพอใจในด้านผลผลิตภาพ หมายถึง ปฏิบัติงานสำเร็จด้วยความเรียบร้อย รวดเร็ว ไม่ล่าช้า ทันกำหนด

เกณฑ์การให้คะแนนค่าระดับความพึงพอใจของแต่ละข้อคำถามกำหนดดังนี้ มากที่สุดเท่ากับ 5 คะแนน มากเท่ากับ 4 คะแนน ปานกลางเท่ากับ 3 คะแนน น้อยเท่ากับ 2 คะแนน และน้อยที่สุดเท่ากับ 1 คะแนน

การเก็บข้อมูลทำโดยแจกแบบสอบถามดังกล่าวให้ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self-administered questionnaire) ทำการตรวจสอบความครบถ้วนของการตอบแบบสอบถาม และนำข้อมูลบันทึกลงในโปรแกรม Excel 2013 (Microsoft Corp) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ประกอบด้วย การวิเคราะห์ค่าร้อยละของคุณลักษณะของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ วุฒิการศึกษาสูงสุด ประเภทการจ้าง และตำแหน่ง และแสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation, SD) ของตัวแปรต้นที่เป็นข้อมูลชนิดต่อเนื่อง การวิเคราะห์ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการวิจัยทั้ง 8 ด้าน และการเปรียบเทียบความพึงพอใจในแต่ละด้านระหว่างกลุ่ม (เพศ การศึกษา ประเภทการจ้าง และตำแหน่ง) โดยใช้ One-way analysis of variance (ANOVA) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ต้องการศึกษาตัวแปรต้นกับคะแนนรวมของความพึงพอใจทั้ง 8 ด้าน ใช้ Multiple regression analysis แสดงเป็นค่า Adjusted R² และขนาดของความสัมพันธ์ดังกล่าวแสดงเป็นค่า Coefficient โดยคัดเลือก Parsimonious model กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .05 ($P \leq .05$)

การวิเคราะห์ทางสถิติใช้โปรแกรมสำเร็จรูป STATA รุ่นที่ 15.0 (StataCorp. Version 15. College Station, TX: StataCorp LLC; 2017)

ผลการศึกษา

จากการเก็บข้อมูลผู้เข้ารับบริการ จำนวน 90 คน โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการวิจัยทางออร์โธปิดิกส์ มีผู้ตอบแบบสอบถามครบถ้วน จำนวน 80 คน จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลได้ดังนี้ เพศชายจำนวน 61 คน (ร้อยละ 76.25) วุฒิการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี จำนวน 76 คน (ร้อยละ 93.80) ข้าราชการจำนวน 36 คน (ร้อยละ 45.00) พนักงานมหาวิทยาลัยมหิดลจำนวน 36 คน (ร้อยละ 45.00) และตำแหน่งแพทย์ประจำบ้านจำนวน 56 คน (ร้อยละ 70.00) (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1. ข้อมูลพื้นฐานผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวน (%)
เพศ	
ชาย	61 (76.25)
หญิง	19 (23.75)
วุฒิการศึกษาสูงสุด	
มัธยมศึกษา	1 (1.20)
อนุปริญญา/ปวช./ปวส.	2 (2.50)
ปริญญาตรี	75 (93.80)
ปริญญาโท	2 (2.50)
ประเภทการจ้าง	
ข้าราชการ	36 (45.00)
พนักงานมหาวิทยาลัยมหิดล	36 (45.00)
ลูกจ้างประจำ	1 (1.20)
ลูกจ้างชั่วคราว	7 (8.80)
ตำแหน่ง	
อาจารย์แพทย์	3 (3.75)
แพทย์ประจำบ้านต่อยอด	5 (6.25)
แพทย์ประจำบ้าน	56 (70.00)
เจ้าหน้าที่ธุรการ	16 (20.00)

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการด้านการวิจัยทั้ง 8 ด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการ ความพากเพียรในการทำงาน ความสามารถในการปฏิสัมพันธ์ การคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม ผลผลิตภาพ ความรับผิดชอบต่อการทำงาน ความรู้ความสามารถ และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ตามลำดับ (ตารางที่ 2)

การเปรียบเทียบคุณลักษณะของผู้รับบริการ พบว่า เพศชาย วุฒิการศึกษาสูงสุดในระดับมัธยมศึกษา

และอนุปริญญา/ปวช./ปวส. พนักงานมหาวิทยาลัย และอาจารย์แพทย์ มีแนวโน้มพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการ ในกลุ่มอื่น อย่างไรก็ตาม ประเภทการจ้าง และตำแหน่ง มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการวิจัย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในทุกด้าน (ตารางที่ 3)

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะและความพึงพอใจ พบว่า คะแนนความพึงพอใจแปรผกผันกับวุฒิการศึกษา สูงสุด (ปริญญาโทหรือสูงกว่า) และประเภทการจ้าง (ลูกจ้างชั่วคราว) (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 2. ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านการวิจัยทั้ง 8 ด้าน

ความพึงพอใจ (คะแนนเต็ม)	Mean (SD)	ร้อยละของค่าระดับความพึงพอใจมากที่สุดถึงมากที่สุด
ความรับผิดชอบต่อการทำงาน (15)	14.12 (1.27)	94.13
ความรู้ความสามารถ (15)	14.12 (1.26)	94.13
ความพากเพียรในการทำงาน (10)	9.48 (0.92)	94.80
การคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม (10)	9.46 (0.89)	94.60
ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (15)	14.07 (1.36)	93.80
ความสามารถในการปฏิสัมพันธ์ (20)	18.95 (1.76)	94.75
การให้บริการ (20)	19.06 (1.73)	95.30
ผลผลิตภาพ (10)	9.45 (0.95)	94.50

SD, standard deviation.

ตารางที่ 3. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านระหว่างกลุ่ม (เพศ การศึกษา ประเภทการจ้าง และตำแหน่ง)

ตัวแปร	ความพึงพอใจ (คะแนนเต็ม)							
	ความรับผิดชอบ (15)	ความรู้ความสามารถ (15)	ความพากเพียร (10)	การคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม (10)	ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (15)	การปฏิสัมพันธ์ (20)	การให้บริการ (20)	ผลผลิตภาพ (10)
เพศ								
ชาย	14.08	14.11	9.55	9.52	14.06	19.08	19.18	9.52
หญิง	14.22	14.11	9.55	9.22	14.05	18.44	18.58	9.16
P Value	.95	.99	.18	.21	.99	.18	.22	.16
วุฒิการศึกษาสูงสุด								
มัธยมศึกษา	15.00	15.00	10.00	10.00	15.00	20.00	20.00	10.00
อนุปริญญา/ปวช./ปวส.	15.00	15.00	9.00	9.00	13.50	18.00	18.00	9.00

ตารางที่ 3. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านระหว่างกลุ่ม (เพศ การศึกษา ประเภทการจ้าง และตำแหน่ง) (ต่อ)

ตัวแปร	ความพึงพอใจ (คะแนนเต็ม)							
	ความรับ ผิดชอบ	ความรู้ ความสามารถ	ความ พากเพียร	การคำนึงถึง ประโยชน์ ส่วนรวม (10)	ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ (15)	การปฏิสัมพันธ์ (20)	การให้ บริการ (20)	ผลิตภาพ (10)
	(15)	(15)	(10)		(15)			(10)
ปริญญาตรี	14.10	14.12	9.50	9.48	14.13	18.98	19.10	9.48
ปริญญาโท	13.50	13.50	9.00	9.00	12.00	18.00	18.00	8.50
<i>P Value</i>	.60	.70	.40	.70	.13	.68	.61	.42
ประเภทการจ้าง								
ข้าราชการ	14.00	14.19	9.61	9.00	14.08	19.08	19.11	9.50
พนักงาน มหาวิทยาลัย	14.34	14.20	9.42	9.51	14.26	18.94	19.17	9.54
ลูกจ้างประจำ	15.00	-	8.00	8.00	12.00	16.00	16.00	8.00
ลูกจ้างชั่วคราว	13.85	13.71	9.57	9.42	13.71	19.14	19.14	9.14
<i>P Value</i>	.55	.63	.33	.42	.33	.38	.34	.32
ตำแหน่ง								
อาจารย์แพทย์	15.00	15.00	9.66	10.00	15.00	20.00	20.00	10.00
แพทย์ประจำบ้าน ต่อยอด	14.40	14.40	9.60	9.60	14.40	19.20	19.00	9.60
แพทย์ประจำบ้าน	13.96	14.03	9.46	9.41	13.92	18.20	19.01	9.42
เจ้าหน้าที่ธุรการ	14.40	14.14	9.46	9.46	14.28	18.66	19.00	9.33
<i>P Value</i>	.37	.59	.97	.72	.46	.68	.82	.72

ตารางที่ 4. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานกับคะแนนรวมของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (คะแนนเต็ม)	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐาน กับคะแนนรวมของความพึงพอใจ	Adjusted R ²
ความรับผิดชอบต่อการทำงาน (15)	17.533 + 0.278 (เพศ) - 0.673 (วุฒิการศึกษาสูงสุด) - 0.346 (ตำแหน่ง)	-0.010
ความรู้ความสามารถ (15)	18.300 + 0.279 (เพศ) - 0.720 (วุฒิการศึกษาสูงสุด) - 0.154 (ประเภทการจ้าง) - 0.447 (ตำแหน่ง)	0.012
ความพากเพียรในการทำงาน (10)	11.166 - 0.409 (เพศ) - 0.277 (วุฒิการศึกษาสูงสุด) - 0.067 (ประเภทการจ้าง) + 0.018 (ตำแหน่ง)	-0.014
การคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม (10)	11.342 - 0.288 (เพศ) - 0.289 (วุฒิการศึกษาสูงสุด) - 0.043 (ประเภทการจ้าง) - 0.094 (ตำแหน่ง)	-0.016



ตารางที่ 4. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานกับคะแนนรวมของความพึงพอใจ (ต่อ)

ความพึงพอใจ (คะแนนเต็ม)	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานกับคะแนนรวมของความพึงพอใจ	Adjusted R ²
ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (15)	18.431 + 0.139 (เพศ) - 0.800 (วุฒิการศึกษาสูงสุด) - 0.152 (ประเภทการจ้าง) - 0.349 (ตำแหน่ง)	-0.002
ความสามารถในการปฏิสัมพันธ์ (20)	23.231 - 0.466 (เพศ) - 0.614 (วุฒิการศึกษาสูงสุด) - 0.055 (ประเภทการจ้าง) - 0.375 (ตำแหน่ง)	-0.003
การให้บริการ (20)	22.393 - 0.609 (เพศ) - 0.514 (วุฒิการศึกษาสูงสุด) - 0.035 (ประเภทการจ้าง) - 0.149 (ตำแหน่ง)	-0.020
ผลิตภาพ (10)	12.507 - 0.295 (เพศ) - 0.492 (วุฒิการศึกษาสูงสุด) - 0.121 (ประเภทการจ้าง) - 0.169 (ตำแหน่ง)	0.170

อภิปรายผล

การประเมินความพึงพอใจในประสิทธิภาพของการให้บริการด้านการวิจัยทางออร์โธปิดิกส์มีความสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านการวิจัยทางออร์โธปิดิกส์ทั้ง 8 ด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับดีถึงดีมากในทุกด้านสูงกว่าร้อยละ 93 โดยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ความ پاکเพียรในการทำงานและการปฏิสัมพันธ์สูงสุด และมีความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบ ความรู้ความสามารถ และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์น้อยกว่าความพึงพอใจด้านอื่นๆ นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้รับบริการทุกกลุ่มมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการวิจัยด้านออร์โธปิดิกส์ในด้านความ پاکเพียรในการทำงานและการปฏิสัมพันธ์สูงสุด สอดคล้องกับรายงานการศึกษา ก่อนหน้านี้ของ University of California San Francisco⁸ ซึ่งมีความพึงพอใจในด้านการปฏิบัติงานอย่างทันกาล และความสามารถในการปฏิสัมพันธ์มากที่สุด (3 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) งานวิจัยได้เสนอการพัฒนาในด้านสื่อสารตลอดเวลา การติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่องและใกล้ชิด การปรับข้อตกลงระดับบริการ

(Service level agreement, SLA) ให้เหมาะสมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการวิจัยทางออร์โธปิดิกส์ในด้านต่างๆ มีแนวโน้มแปรผกผันกับวุฒิการศึกษาสูงสุดและประเภทการจ้างแต่ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ อาจเนื่องจากระดับการศึกษาร้อยละ 93.8 เป็นการศึกษาาระดับปริญญาตรี และมีระดับการศึกษาอื่นจำนวนน้อยมาก (5 คน) ประเภทการจ้างร้อยละ 90 เป็นพนักงานประจำ (ข้าราชการหรือพนักงานมหาวิทยาลัย) และเป็นลูกจ้างจำนวนน้อยมาก (7 คน) ไม่เพียงพอที่จะพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

การศึกษานี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการวิจัยทางออร์โธปิดิกส์ที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักทุกกลุ่ม ใช้แบบสอบถามอ้างอิงการศึกษาที่มีความน่าเชื่อถือ อย่างไรก็ตาม การศึกษานี้มีข้อจำกัด ได้แก่ กลุ่มอาจารย์ที่เข้าร่วมในการวิจัยมีจำนวนเพียง 3 ท่าน จากอาจารย์ประจำ 29 ท่าน อาจไม่ได้เป็นตัวแทนของอาจารย์ในภาควิชา แบบสอบถามไม่ได้รวบรวมความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ผลสำเร็จของการตอบรับการตีพิมพ์ผลงานวิจัยมีความแตกต่างจากรายงานการศึกษา ก่อนหน้านี้¹¹ ซึ่งได้ทำการศึกษาระดับความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าในการให้บริการของบริษัทโดยผลการวิจัยประกอบด้วย ระดับความพึงพอใจ



และความต้องการของลูกค้าซึ่งทำให้เกิดความเข้าใจ ในความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า และเมื่อนำผลการประเมินความต้องการมาเปรียบเทียบกับผลระดับ ความพึงพอใจจะสามารถนำผลการวิจัยทั้ง 2 ส่วน ไปใช้ในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพได้

การศึกษานี้ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการวิจัยในภาควิชาออร์โธปิดิกส์ และสามารถนำผลการศึกษาคำพึงพอใจในครั้งนี้ไปใช้พัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่วิจัยได้อย่างตรงประเด็น เพื่อตอบสนองความต้องการในการรับบริการด้านการวิจัยของบุคลากรในภาควิชาออร์โธปิดิกส์ ให้เกิดความพึงพอใจในระดับสูงสุดต่อไป อย่างไรก็ตาม การศึกษานี้เป็นเพียงการศึกษาระดับความพึงพอใจ ซึ่งไม่ได้รวมถึงการศึกษาระดับความต้องการของผู้รับบริการ กล่าวได้ว่าการนำผลจากการศึกษาในครั้งนี้ไปใช้หากมีการศึกษาความต้องการของผู้รับบริการประกอบด้วย จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการนำผลการศึกษาไปใช้ได้มากขึ้น

นอกจากนี้ การศึกษานี้พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านวิจัยทางออร์โธปิดิกส์ในด้านความรับผิดชอบ ความรู้ ความสามารถ และด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ต่ำกว่าความพึงพอใจในด้านอื่น จึงมีความจำเป็นต้องทำการพัฒนาระบบ

การให้บริการทั้งในด้านความรับผิดชอบ ความรู้ ความสามารถ รวมทั้งฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างศักยภาพของเจ้าหน้าที่วิจัยให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อพัฒนาการทำงานให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการในอนาคต เนื่องจากผลการศึกษาในครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลการรับรู้เชิงเปรียบเทียบ อาจมีความจำเป็นต้องสำรวจความต้องการของผู้รับบริการเชิงลึก เช่น การสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus group) เพื่อให้ได้ข้อมูลความต้องการในส่วนอื่นของผู้รับบริการที่ต้องการให้เกิดขึ้น เช่น ผลสัมฤทธิ์ของการตอบรับผลงานตีพิมพ์ นอกเหนือจากความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่วิจัย ทั้ง 8 ด้าน ที่ทำการสำรวจในครั้งนี้

สรุปผล

ผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 93 พึงพอใจการให้บริการวิจัยด้านออร์โธปิดิกส์ในระดับมากถึงมากที่สุด ในด้านการให้บริการ ความภาคภูมิใจในการทำงาน ความสามารถในการปฏิบัติสัมพันธ์ การคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม ผลผลิตภาพ ความรับผิดชอบต่อการทำงาน ความรู้ความสามารถ และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ โดยระดับความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะของผู้รับบริการ

References

1. Vroom VH. *Work and Motivation*. New York: John Wiley & Sons; 1964.
2. Giese JL, Cote JA. Defining consumer satisfaction. *AMS Review*. 2000; 1(1):1-22. <https://www.proserv.nu/b/Docs/Defining%20Customer%20Satisfaction.pdf>. Accessed May 19, 2020.
3. Wisner JD, Stanley LL. *Process Management: Creating Value along the Supply Chain*. Mason, Ohio: Thomson South-Western; 2007.
4. Hom W. *An Overview of Customer Satisfaction Models*. California: RP Group Proceedings, California Community Colleges; 2000:99-110. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED463825.pdf>. Accessed May 19, 2020.
5. Sereerat S. *Consumer Behavior*. Bangkok: Visitpattana Publishing Company; 2003.
6. Wüo OA, Goldhaber GM, Yates MP. Organizational communication research: time for reflection? *Annals of the International Communication Association*. 1980; 4(1):83-97. doi:10.1080/23808985.1980.11923796.
7. McIntosh RW, Goeldner CR. *Tourism Principles, Practices, Philosophies*. 5th ed. New York: John Wiley & Sons; 1986.
8. UCSF Office of Sponsored Research. 2014 Research Services Satisfaction Survey Results. UCSF Office of Sponsored Research website. <https://osr.ucsf.edu/content/2014-research-services->



- satisfaction-survey-results. Published November 20, 2014. Accessed February 20, 2020.
9. DeFleur ML, Ball-Rokeach SJ. *Theories of Mass Communication*. Enskede: TPB; 1996.
 10. Bunyarit N. *A Study of Factors Affecting Work Efficiency of Employees of Chonburi Provincial Administration Organization* [master thesis]. Chonburi: Graduate School of Commerce, Burapha University; 2015. http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/56710142.pdf. Accessed May 19, 2020.
 11. Ramol B. *Customers' Satisfaction and Needs Towards the Services of Union Auction Co. Ltd* [master thesis]. Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University; 2010. http://thesis.swu.ac.th/swu-thesis/Gui_Cou_Psy/Boonsak_R.pdf. Accessed May 19, 2020.



Satisfactory Assessment for Performance of Orthopaedic Research Service

Yaowaret Tangsopa¹, Patarawan Woratanarat¹, Chanika Angsanuntsukh¹

¹ Department of Orthopaedics, Faculty of Medicine Ramathibodi Hospital, Mahidol University, Bangkok, Thailand

Background: Orthopaedic research service needs to be evaluated its effectiveness.

Objective: To assess customer satisfaction of effectiveness in orthopaedic research service.

Methods: A cross-sectional study was conducted among staffs, residents, fellows, and officers who used orthopaedic research service between June 2018 and June 2019. Customers who provided incomplete data were excluded. Baseline characteristics such as gender, highest education, types of employment, and positions were collected. Satisfaction of effectiveness of research service was assessed using the 23-item questionnaire with 8 dimensions; responsibilities, competency, diligence, public interests, creativity, communication, service mind, and productivity.

Results: From 80 participated customers, there were 61 males (76.25%), and 56 residents (70.00%). Customers satisfied at a good-excellent level in service mind (95.30%), diligence (94.80%), communication (94.75%), public interests (94.60%), productivity (94.50%), responsibility (94.13%), competency (94.13%), and creativity (93.80%). Baseline characteristics were not significantly associated with satisfaction.

Conclusions: Customers satisfied orthopaedic research service at the good-excellent level more than 93%. Improvement of responsibility, competency, and creativity may increase customer satisfaction.

Keywords: Satisfaction, Effectiveness, Service, Research, Orthopaedics

Rama Med J: doi:10.33165/rmj.2020.43.2.227132

Received: April 15, 2020 Revised: June 5, 2020 Accepted: June 8, 2020

Corresponding Author:

Patarawan Woratanarat,
Department of Orthopaedics,
Faculty of Medicine,
Ramathibodi Hospital,
Mahidol University,
270 Rama VI Road, Ratchathewi,
Bangkok 10400, Thailand.
Telephone: +66 2201 2454
Fax: +66 2201 1599
E-mail: pataraw@yahoo.com

