

ความพึงพอใจของพนักงานโรงไฟฟ้าแม่เมาะและเหมืองแม่เมาะที่มีต่อคุณภาพการบริการ
ของกองการแพทย์และอนามัยโรงไฟฟ้าแม่เมาะ

Satisfaction of Employees at Mae Moh Power Plant and Mae Moh Mine Towards Service
Quality of Medical Service Division, Mae Moh Power Plant

กนกนันท์ อมรศิลป์* และนิตยา เจริญประเสริฐ**

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานโรงไฟฟ้าแม่เมาะและเหมืองแม่เมาะที่มีต่อคุณภาพการบริการของกองการแพทย์และอนามัยโรงไฟฟ้าแม่เมาะ โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ ด้านการให้ความเชื่อมั่น และด้านการรู้จักและเข้าใจ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยใช้แบบสอบถาม และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย และการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความสำคัญและความพึงพอใจด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ความสำคัญกับผลที่ได้ (Importance-Performance Analysis : IPA)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 51-60 ปี มีสถานภาพสมรส สำเร็จ การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สังกัดฝ่าย อฟม. ปฏิบัติงานในระดับ 1-7 (ระดับปฏิบัติการ) มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 80,000 บาท และเหตุผลที่มารับบริการที่กองการแพทย์และอนามัยโรงไฟฟ้าแม่เมาะ คือ เป็นสวัสดิการของพนักงานโรงไฟฟ้าแม่เมาะและเหมืองแม่เมาะโดยไม่มีค่าใช้จ่าย

ด้านความสำคัญต่อคุณภาพการบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญในด้านการให้ความเชื่อมั่นมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการรู้จักและเข้าใจ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ และด้านความเป็นรูปธรรม ตามลำดับ โดยด้านการให้ความเชื่อมั่น ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่องการให้บริการที่ปราศจากอันตรายและความเสี่ยงและการที่แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อท่านเป็นลำดับแรก ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่องการบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ ด้านการรู้จักและเข้าใจเป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่องการที่แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่แสดงออกด้วยท่าทีตั้งใจ จริงใจและเป็นมิตรขณะให้บริการเป็นลำดับแรก ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญในระดับมาก ในเรื่องการที่แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่มีความ

* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

** รองศาสตราจารย์ ดร. อาจารย์ประจำภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

พร้อมในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทันทีที่ต้องการเป็นลำดับแรก และด้านความเป็นรูปธรรม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญในระดับมากในเรื่องสถานที่ให้บริการมีความสะดวก สะอาดและมีการตกแต่งที่สวยงามเป็นลำดับแรก

ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจในด้านการให้ความเชื่อมั่นมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ด้านการรู้จักและเข้าใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ และด้านความเป็นรูปธรรม ตามลำดับ โดยด้านการให้ความเชื่อมั่น ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจในระดับมากในเรื่องการมีแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่อภัยด้วยดี สุภาพ อ่อนน้อมเป็นลำดับแรก ด้านการรู้จักและเข้าใจ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจในระดับมากในเรื่องการที่แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่แสดงออกด้วยท่าทีตั้งใจ จริงใจและเป็นมิตรขณะให้บริการเป็นลำดับแรก ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจในระดับมากในเรื่องกองการแพทย์และอนามัยโรงไฟฟ้าแม่เมาะมีการจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการอย่างเป็นระบบเป็นลำดับแรก ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจในระดับมากในเรื่องกองการแพทย์และอนามัยโรงไฟฟ้าแม่เมาะมีระบบการให้บริการที่รวดเร็วเป็นลำดับแรก และด้านความเป็นรูปธรรม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจในระดับมากในเรื่องการแต่งกายของแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสม สะอาดและเรียบร้อยเป็นลำดับแรก

เมื่อทำการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้วยเทคนิค IPA พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจในระดับน้อย (Quadrant A) ทั้งหมด 4 ปัจจัยย่อย ซึ่งอยู่ในคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อความต้องการ ได้แก่ การที่แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทันทีที่ต้องการ การที่แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ การที่แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และการที่แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งหมายถึงคุณลักษณะที่มีความสำคัญต่อผู้บริโภคแต่ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ เป็น Quadrant ที่ควรให้ความสนใจเป็นพิเศษและควรทำการปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน

ABSTRACT

The purpose of this research is to study the satisfaction of employees at Mae Moh power plant and Mae Moh mine towards service quality of Medical Service Division, Mae Moh Power Plant using five concepts of service quality (SERVQUAL); tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The study has collected 400 subjects by the questionnaires. The collecting data were analyzed using descriptive statistics which consist of frequency, percent and average, and comparison between the importance and satisfaction's level with the Importance-Performance Analysis, IPA.

The result of the studies show that most of subjects are men who was around 51 to 60 years, married, graduated in bachelor's degree or equivalent, being in 1-7 levels of Directing Operations of Mae Moh Power Plant parts, getting at least 80,000 baht per month. The subjects come to this Medical Service Division, Mae Moh Power Plant because of the benefit that the subjects get as the employees

The subjects primarily decide the assurance concept as the most important level of service quality, then reliability, empathy, responsiveness, and tangibility respectively. In the assurance concept, the subjects importantly concern at the highest level about the service with no-danger and no-risk, and feeling confident with the service from all staffs. In the reliability concept, the subject importantly concern at the highest level about the maintenances on medical equipment which is totally useable. In the empathy concept, the subjects importantly concern at the highest level about the service mind of the staffs; doctors, nurses, and others that are pleased and kindly. In the responsiveness concept, the subjects importantly concern at the high level about the service in due time. Finally the tangibility concept, the subjects importantly concern at the high level about the facilities which are convenient, clean, and furnished.

The subjects primarily decide the assurance concept as the satisfaction of the service quality, then empathy, reliability, responsiveness, and tangibility. In the assurance concept, the subjects are satisfied at the high level with the hospitable, welcome, and polite staffs. In the empathy concept, the subjects are satisfied at the high level with the service mind of the staffs. In the reliability concept, the subjects are satisfied at the high level with the well-organized data of the patient in the Medical Service Division, Mae Moh Power Plant. In the responsiveness concept, the subjects are satisfied with service in time. In the concrete concept, the subjects are satisfied at the high level with the proper dress of all staffs.

After analyzed the satisfaction with IPA, it shows that four minor factors are highly concern as the most importance but has the least satisfaction's level (Quadrant A). These factors are about the responsibility of the service quality which includes the readiness of the staff to service patients, the energetic of staffs for the service, the availability and timeliness for the staff service and finally the guidance of the staff to the patient. These factors are certainly the characteristic of the service which are most importance to the patient but the patient is untreated well enough. This should be look after and be improved as soon as possible.

บทนำ

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติ กฟผ. พ.ศ.2511 ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2512 ซึ่ง กฟผ. เป็นรัฐวิสาหกิจด้านพลังงาน สังกัดกระทรวงพลังงาน ดำเนินกิจการหลักในด้านการผลิตจัดให้ได้มา และจัดส่งพลังงานให้แก่ การไฟฟ้านครหลวง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผู้ใช้ไฟฟ้าตามกฎหมายที่กำหนดรวมทั้งประเทศใกล้เคียง เช่น มาเลเซีย เป็นต้น รวมถึงดำเนินการต่างๆที่เกี่ยวข้องกับพลังงานและบริการไฟฟ้า ผลิตและขายลิกไนต์หรือวัตถุดิบเคมีจากลิกไนต์ ภายใต้กรอบพระราชบัญญัติ กฟผ. พ.ศ.2511 และปรับปรุงล่าสุด พ.ศ.2532 (การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย, 2557)

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (แม่เมาะ) เป็นหนึ่งในหน่วยงานของ กฟผ. ที่ประกอบไปด้วยหน่วยงานหลัก 2 หน่วยงาน คือ โรงไฟฟ้าแม่เมาะ และเหมืองแม่เมาะ โดยโรงไฟฟ้าแม่เมาะเป็นโรงไฟฟ้าพลังไอน้ำที่ใช้ลิกไนต์จากเหมือง

แม่เมาะเป็นเชื้อเพลิง มีกำลังการผลิตปัจจุบันอยู่ที่ 2,625 เมกะวัตต์ มีพนักงานปฏิบัติงานรวมทั้งสิ้น 4,325 คน แบ่งเป็น พนักงานสังกัดผู้ช่วยผู้ว่าการเหมืองแม่เมาะ จำนวน 181 คน สังกัดผู้ช่วยผู้ว่าการผลิตไฟฟ้า 2 จำนวน 244 คน สังกัดฝ่ายผลิตโรงไฟฟ้าแม่เมาะ จำนวน 1,130 คน สังกัดฝ่ายบำรุงรักษาโรงไฟฟ้าแม่เมาะ จำนวน 1,042 คน สังกัดฝ่ายผลิตเหมืองแม่เมาะ จำนวน 1,095 คน สังกัดฝ่ายบริหารและวางแผนเหมืองแม่เมาะ จำนวน 338 คน และสังกัดฝ่ายจัดการโรงไฟฟ้าแม่เมาะ จำนวน 322 คน (ระบบฐานข้อมูลบุคคล ผู้ช่วยผู้ว่าการผลิตไฟฟ้า 2, 2558)

กองการแพทย์และอนามัยโรงไฟฟ้าแม่เมาะ เป็นสถานพยาบาลระดับปฐมภูมิ (Primary care unit) ประเภทไม่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน ให้บริการด้านสุขภาพที่มีภารกิจหลักคือการส่งเสริมสุขภาพ (Health Promotion) การป้องกันสุขภาพ (Health Prevention) การรักษาสุขภาพ (Health Care) และการฟื้นฟูสุขภาพ (Health Rehabilitation) โดยมุ่งเน้นการให้บริการแก่พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (แม่เมาะ) เพื่อให้พนักงานมีสุขภาพที่ดี สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งในปัจจุบันกองการแพทย์และอนามัยโรงไฟฟ้าแม่เมาะ มีหน้าที่หลักในเรื่องของการให้บริการตรวจรักษาโรคทั่วไป และการตรวจสุขภาพประจำปีแก่พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (แม่เมาะ) ประกอบด้วยห้องฉุกเฉิน ห้องตรวจโรคทั่วไป ห้องชันสูตรโรค ห้องเอกซเรย์ ห้องทันตกรรม ห้องยาและเวชกรรม ห้องตรวจสุขภาพประจำปี และห้องสุขภาพภิบาล มีแพทย์ประจำสถานพยาบาลจำนวน 2 คน ทันตแพทย์ 1 คน พยาบาล 18 คน และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ จำนวน 33 คน ทั้งนี้หากพบว่าผู้รับบริการต้องได้รับการรักษาหรือวินิจฉัยเพิ่มเติมจากแพทย์เฉพาะทาง ทางกองการแพทย์และอนามัยโรงไฟฟ้าแม่เมาะจะทำการส่งต่อผู้รับบริการเพื่อให้ได้รับการรักษาต่อไป (ระบบงานพัฒนาคุณภาพ กองการแพทย์และอนามัยโรงไฟฟ้าแม่เมาะ ผู้ช่วยผู้ว่าการผลิตไฟฟ้า 2, 2558)

จากข้อมูลการเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (แม่เมาะ) ที่เข้ารับบริการที่กองการแพทย์และอนามัยโรงไฟฟ้าแม่เมาะ ประจำเดือนมกราคมถึงมิถุนายน 2558 พบว่า ผู้เข้ารับบริการมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับดี ถึง ดีมาก แต่ก็พบว่ามีข้อเสนอนะและข้อร้องเรียนในการบริการของกองการแพทย์และอนามัยโรงไฟฟ้าแม่เมาะ จำนวนทั้งสิ้น 122 เรื่อง เช่น ใช้เวลาในการตรวจสุขภาพเป็นเวลานาน แพทย์ทำการตรวจรักษาเร็วเกินไป เป็นต้น (รายงานข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนการให้บริการตรวจสุขภาพประจำปี, 2558)

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานโรงไฟฟ้าแม่เมาะและเหมืองแม่เมาะที่มีต่อคุณภาพการบริการของกองการแพทย์และอนามัยโรงไฟฟ้าแม่เมาะ เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ชัดเจนมากขึ้น อันจะนำไปปรับปรุงคุณภาพการบริการของกองการแพทย์และอนามัยโรงไฟฟ้าแม่เมาะให้สามารถบริการได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ป่วยให้มากที่สุด

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จิตตินันท์ นันทโพธิ์ (2551) กล่าวว่า “ความพึงพอใจ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง” และตามความหมายที่ยึดประสพการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจ เป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสพการณ์หลายๆอย่างที่เกี่ยวข้อกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง” หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง”

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2552) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่าง การรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ หรือ ความมีประสิทธิภาพของสินค้า (Perceived Performance) กับการให้บริการที่คาดหวังไว้ (Expected Performance) โดยถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการนั้น ๆ (Product Performance) ต่ำกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfied Customer) แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการนั้นตรงกับความคาดหวังที่ตั้งไว้ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ (Satisfied Customer) และเมื่อได้รับผลจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้ก็จะทำให้เกิดความประทับใจ (Delighted Customer)

จากความหมายของความพึงพอใจข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่แต่ละบุคคลแสดงออกถึงความยินดีจากการใช้หรือบริโภคสินค้า ซึ่งได้รับคุณค่าหรือประโยชน์เท่ากับหรือสูงกว่าระดับความคาดหวังของบุคคลนั้นๆ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ชัชวาล ทัดศิวิชัย (2552: ออนไลน์) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นนิยามทัศนและปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวังกับบริการที่รับรู้จริงจากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ หรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าผู้รับบริการได้คาดหวังไว้ จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการ และเกิดความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก

Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1985 อ้างใน ไพศาล เกரியงเชิดศักดิ์, 2552) ได้พัฒนาแบบประเมินคุณภาพการให้บริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” เพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยมีแนวความคิดมาจากทฤษฎีทางการตลาดที่เรียกว่า “Gap Model” และต่อมาได้ทำการพัฒนาแบบประเมินคุณภาพโดยใช้เกณฑ์การวัดที่มาจากความคาดหวังของผู้ใช้บริการ แบ่งออกเป็น 10 ประการ ได้แก่

1. ความเชื่อมั่นในการบริการ (Reliability) หมายถึง การให้บริการตามที่สัญญาไว้กับผู้ใช้บริการ
2. การตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมในการช่วยเหลือและตอบสนองต่อผู้ให้บริการได้ทันทีทันใด
3. ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง การแสดงความสามารถของผู้ให้บริการให้ผู้รับบริการยอมรับถึงความสามารถและทักษะในการให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อเข้ารับบริการได้ง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยาก

5. ความเอื้อเฟื้อในการให้บริการ (Courtesy) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความเอื้อเฟื้อ เป็นมิตร ให้เกียรติ และสุภาพในการให้บริการ
6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ
7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง การทำให้เกิดไว้วางใจ เชื่อถือได้จากการให้บริการด้วยความจริงใจ
8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัย มั่นใจต่อการใช้บริการ
9. การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Understanding of customer) หมายถึง การทำความเข้าใจและรู้จักความต้องการของผู้ใช้บริการ
10. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะที่สามารถจับต้องได้ปรากฏให้เห็น

ต่อมาในช่วงปี 1988-1990 Parasuraman, Zeithaml & Berry (อ้างใน ชัชวาล ทัศนวิทย์, 2552 : ออนไลน์) ได้นำแบบประเมินคุณภาพการให้บริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” มาทำการพัฒนาซ้ำ โดยการตัดปัจจัยบางส่วนออกเหลือเพียง 5 ปัจจัยเพื่อลดความซ้ำซ้อนแต่ยังมีความสัมพันธ์กับมิติของคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ประการอยู่ ซึ่งแบบประเมินคุณภาพการให้บริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” ทั้ง 5 ด้านนั้น ประกอบไปด้วย

1. **ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility)** หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ หรือเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นเป็นสัญลักษณ์ ได้แก่ สถานที่ บุคคล อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ รวมถึงสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ถึงความห่วงใยและความตั้งใจจากผู้ให้บริการ โดยความเป็นรูปธรรมของการบริการนั้น มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ 4 เรื่อง ดังนี้

- ความทันสมัยของอุปกรณ์
- สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ
- การแต่งกายของเจ้าหน้าที่
- เอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับการบริการ

2. **ความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ (Reliability)** หมายถึง ความน่าเชื่อถือของระบบ ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับที่ได้สัญญาไว้กับผู้รับบริการ โดยบริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องและเหมาะสม และผลที่ได้จะต้องออกมาเช่นเดิมในทุกจุดบริการ โดยความน่าเชื่อถือนั้นมีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ 5 เรื่อง ดังนี้

- ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้
- การเก็บรักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการและการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการ
- การทำงานไม่ผิดพลาด
- การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ
- การมีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ

3. **การตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness)** หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการของผู้ให้บริการ โดยสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการได้ทันทั่วทั้งที่

เพราะหากปล่อยให้ผู้รับบริการรอนาน จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบต่อคุณภาพการบริการได้ โดยการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการนั้นมีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ 4 เรื่อง ดังนี้

- มีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว
- ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการ
- ความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่
- ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทันทีที่ต้องการ

4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึงความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะ ความรู้ความสามารถในการให้บริการให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและมั่นใจว่าจะได้รับการบริการที่ดีที่สุด โดยการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการนั้นมีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ 4 เรื่อง ดังนี้

- ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการบริการ
- การสร้างความเชื่อมั่นและปลอดภัยในการใช้บริการ
- ความมีมารยาทและความสุภาพของเจ้าหน้าที่
- พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ

5. การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน โดยคำนึงถึงหลักการเอาใจเขามาใส่ใจเรา โดยการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการนั้น มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ 5 เรื่อง ดังนี้

- การให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการแต่ละคนของเจ้าหน้าที่
- เวลาในการเปิดให้บริการขององค์กร
- โอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆขององค์กร
- ความสนใจผู้ใช้บริการอย่างแท้จริงของเจ้าหน้าที่
- ความสามารถในการเข้าใจในความต้องการเฉพาะของผู้ใช้บริการอย่างชัดเจน

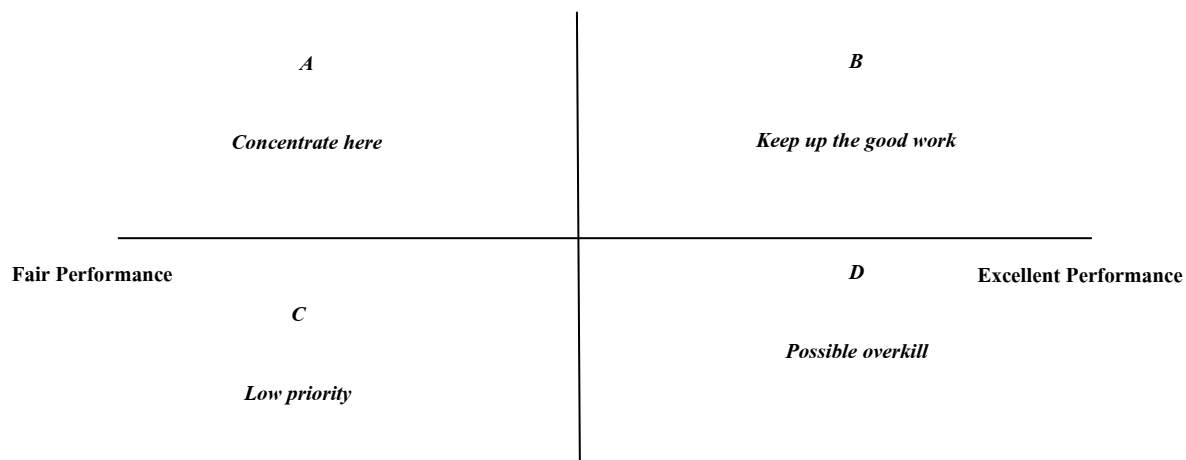
จากแนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการบริการข้างต้น สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการขึ้นอยู่กับกระบวนการรับรูของผู้บริโภคที่เกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบกับระหว่างความคาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจากการบริการจริง โดยที่คุณภาพการบริการนั้นสามารถประเมินได้โดยการใช้แบบประเมินคุณภาพการให้บริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” ประกอบไปด้วยปัจจัย 5 ปัจจัย ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ รวมทั้งสิ้น 22 เรื่อง

โดยในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะนำแบบประเมินคุณภาพการให้บริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” มาปรับใช้ในการประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจของพนักงานโรงไฟฟ้าแม่เมาะและเหมืองแม่เมาะที่มีต่อคุณภาพการบริการของกองการแพทย์และอนามัยโรงไฟฟ้าแม่เมาะ

แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์ความพึงพอใจ

Martilla และ James (1977) ได้กล่าวว่า การวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ความสำคัญกับผลที่ได้ (Importance-Performance Analysis : IPA) นั้น เป็นเทคนิคที่ใช้ในการวิเคราะห์คุณลักษณะของผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อวัดผลหรือประเมินการยอมรับและความพึงพอใจในตัวสินค้าของผู้บริโภค ซึ่ง IPA นั้นมีข้อได้เปรียบในการประเมินผลการยอมรับของผู้บริโภคในโปรแกรมทางการตลาด มีเทคนิคการประเมินที่เข้าใจง่ายและให้ข้อมูลเชิงลึกที่สำคัญในแง่ของส่วนประสมการตลาดกับกิจการ โดยผลที่ได้จากการวิเคราะห์นั้นสามารถแสดงออกมาในรูปแบบของกราฟสองมิติที่ง่ายต่อการแปลผล ทำให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางกลยุทธ์และตัดสินใจด้านการตลาดได้ดียิ่งขึ้น ดังภาพที่ 1

Extremely Importance



Slightly Importance

ภาพที่ 1 ผลลัพธ์การเปรียบเทียบความสำคัญและศักยภาพในแต่ละคุณสมบัติ

(อ้างอิงจาก Martilla & James, 1977)

เมื่อนำทฤษฎี IPA มาวิเคราะห์ความสำคัญและศักยภาพมาเปรียบเทียบกันในแต่ละคุณสมบัติ หากผลลัพธ์ที่ได้ตกอยู่ที่ Quadrant ใด ๆ ก็จะสามารถอธิบายความหมายได้ 4 ลักษณะ ดังต่อไปนี้

Quadrant A (Concentrate here) คือ คุณลักษณะที่มีความสำคัญต่อผู้บริโภค แต่ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ

Quadrant B (Keep up the good work) คือ ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองได้เป็นอย่างดีในคุณลักษณะที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญมาก

Quadrant C (Low priority) คือ ผลการบริการต่ำ ในคุณลักษณะที่ไม่สำคัญต่อผู้บริโภค ผู้ให้บริการสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อน

Quadrant D (Possible overkill) คือ ผู้ให้บริการให้ความสำคัญมากเกินไปจนความจำเป็นในคุณลักษณะที่มีความสำคัญน้อยต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค

จากคุณลักษณะของ IPA ข้างต้น สรุปได้ว่า IPA เป็นวิธีการวิเคราะห์ที่ใช้สำหรับการประเมินหรือวัดผลในคุณลักษณะผลประกอบการและความสำคัญของผลิตภัณฑ์ สามารถเข้าใจได้ง่ายจากการแสดงกราฟสองมิติ และให้ข้อมูลเชิงลึกในแง่ของส่วนประสมทางการตลาดกับกิจการได้ ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้จึงได้นำแนวคิดของ IPA มาวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างการให้ความสำคัญของคุณภาพบริการกับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการใน 5 องค์ประกอบดังกล่าวมาข้างต้นของแนวคิด SERVQUAL

วิธีการศึกษา

1. ขอบเขตการศึกษา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย การศึกษาความสำคัญและความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (แม่เมาะ) ที่มีต่อการบริการของกองการแพทย์และอนามัยโรงไฟฟ้าแม่เมาะ โดยจะทำการศึกษาคความสำคัญและความพึงพอใจตามวิธีการวัดความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry โดยใช้เครื่องมือประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” ซึ่งประกอบด้วยมิติของคุณภาพที่ประเมินโดยผู้รับบริการ 5 ด้าน คือ ความเป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อความต้องการ การให้ความเชื่อมั่น และการรู้จักและเข้าใจ โดยมีคำถามที่เกี่ยวข้องในแต่ละด้านรวมจำนวน 22 เรื่อง

2. ขั้นตอนการศึกษา

การศึกษานี้มีขั้นตอนได้แก่ 1) การรวบรวมข้อมูลเบื้องต้น 2) การสร้างแบบสอบถาม 3) การเก็บรวบรวมข้อมูล 4) การวิเคราะห์และสรุปผลการศึกษา และ 5) การจัดทำและนำเสนอรายงาน

3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานโรงไฟฟ้าแม่เมาะและเหมืองแม่เมาะ ที่เคยมารับการตรวจสุขภาพประจำปี และเคยมารับบริการตรวจรักษาโรคทั่วไปที่กองการแพทย์และอนามัยโรงไฟฟ้าแม่เมาะในปี 2558 ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน เนื่องจากทางกองการแพทย์ไม่ได้เก็บข้อมูลไว้ จึงทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สังกัด ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และเหตุผลในการมารับบริการที่กองการแพทย์และอนามัยโรงไฟฟ้าแม่เมาะโดยมีคำถามในลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพบริการทางการแพทย์ของกองการแพทย์และอนามัยโรงไฟฟ้าแม่เมาะ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ ด้านการให้ความเชื่อมั่น และด้านการรู้จักและเข้าใจ โดยใช้ Rating Scale

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของกองการแพทย์และอนามัยโรงพยาบาลแม่เกาะ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) สำหรับการวัดระดับความสำคัญและความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (แม่เกาะ) ที่มีต่อคุณภาพการบริการของกองการแพทย์และอนามัยโรงพยาบาลแม่เกาะ จะใช้เกณฑ์มาตราวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) (กฤษสิริ รื่นรัมย์, 2549) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนความสำคัญและความพึงพอใจดังนี้

ระดับความสำคัญ/ความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การกำหนดช่วงค่าเฉลี่ยเพื่อการวิเคราะห์แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (กฤษสิริ รื่นรัมย์, 2549)

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มีความสำคัญ/ความพึงพอใจระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีความสำคัญ/ความพึงพอใจระดับมาก
2.61 – 3.40	มีความสำคัญ/ความพึงพอใจระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีความสำคัญ/ความพึงพอใจระดับน้อย
1.00 – 1.80	มีความสำคัญ/ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

หลังจากนั้นนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความสำคัญและความพึงพอใจด้วยเทคนิค IPA โดยการแบ่งข้อมูลที่อยู่ในช่วงค่าเฉลี่ย 1.00 – 5.00 ออกเป็น 4 ลักษณะ ซึ่งจุดของตารางหรือกราฟ IPA สามารถใช้ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจในการแบ่งตารางออกเป็น 4 ส่วน (Martilla & James, 1977) ซึ่งได้มาจากค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผลการศึกษา ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงความหมาย ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจในตารางแต่ละส่วน

Quadrant	ความหมาย	ค่าเฉลี่ยระดับ	ค่าเฉลี่ยระดับ
----------	----------	----------------	----------------

		ความสำคัญ	ความพึงพอใจ
A	คุณลักษณะที่มีความสำคัญต่อผู้บริโภค แต่ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ	4.14-5.00	1.00-3.84
B	ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองได้เป็นอย่างดีในคุณลักษณะที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญมาก	4.14-5.00	3.84-5.00
C	ผลการบริการต่ำ ในคุณลักษณะที่ไม่สำคัญต่อผู้บริโภค ผู้ให้บริการสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อน	1.00-4.14	1.00-3.84
D	ผู้ให้บริการให้ความสำคัญมากเกินความจำเป็นใน คุณลักษณะที่มีความสำคัญน้อยต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค	1.00-4.14	3.84-5.00

ผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 51-60 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สังกัด อฟม. ปฏิบัติงานในระดับ 1-7 (ระดับปฏิบัติการ) มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 80,000 บาท และเหตุผลที่มารับบริการที่กองการแพทย์และอนามัยโรงพยาบาลแม่เมาะคือ เป็นสวัสดิการของพนักงานโรงพยาบาลแม่เมาะและเหมืองแม่เมาะโดยไม่มีค่าใช้จ่าย

2. ข้อมูลเกี่ยวกับการให้ระดับความสำคัญและความพึงพอใจของพนักงานโรงพยาบาลแม่เมาะและเหมืองแม่เมาะที่มีคุณภาพการบริการของกองการแพทย์และอนามัยโรงพยาบาลแม่เมาะ

จากผลการศึกษา สามารถสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของพนักงานโรงพยาบาลแม่เมาะและเหมืองแม่เมาะที่มีต่อคุณภาพการบริการของกองการแพทย์และอนามัยโรงพยาบาลแม่เมาะ

คุณภาพการบริการ	ระดับความสำคัญ	ระดับความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านความเป็นรูปธรรม	3.96 (มาก)	3.77 (มาก)
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.19 (มาก)	3.82 (มาก)
ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ	4.16 (มาก)	3.82 (มาก)
ด้านการให้ความเชื่อมั่น	4.22 (มากที่สุด)	3.91 (มาก)
ด้านการรู้จักและเข้าใจ	4.18 (มาก)	3.88 (มาก)

ตารางที่ 3 แสดงปัจจัยย่อยที่มีระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญสูงสุดและมีระดับความพึงพอใจสูงสุดของพนักงานโรงพยาบาลแม่เมาะและเหมืองแม่เมาะที่มีต่อคุณภาพการบริการของกองการแพทย์และอนามัยโรงพยาบาลแม่เมาะ จำแนกในแต่ละด้านคุณภาพบริการ

คุณภาพการบริการ	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญมากที่สุด	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ด้านความเป็นรูปธรรม	สถานที่ให้บริการมีความสะดวก สะอาด และมีการตกแต่งที่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.14)	การแต่งกายของแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสม สะอาด และเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.03)
ด้านความน่าเชื่อถือ	การบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.25)	กองการแพทย์และอนามัยโรงพยาบาลแม่เมาะมีการจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการอย่างเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.98)
ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ	การที่แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.19)	กองการแพทย์และอนามัยโรงพยาบาลแม่เมาะมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.85)
ด้านการให้ความเชื่อมั่น	การให้บริการที่ปราศจากอันตรายและความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย 4.26) และการที่แพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.26)	การมีแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่อภยาศัยดี สุภาพ อ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย 3.99)
ด้านการรู้จักและเข้าใจ	การที่แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่แสดงออกด้วยท่าทีตั้งใจ จริงใจและเป็นมิตรขณะให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24)	การที่แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่แสดงออกด้วยท่าทีตั้งใจ จริงใจและเป็นมิตรขณะให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.98)

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ความสำคัญกับผลที่ได้ (Importance Performance Analysis : IPA)

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในระดับมาก (Quadrant B) ซึ่งหมายถึงผู้ให้บริการสามารถตอบสนองได้เป็นอย่างดีในคุณลักษณะที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญมาก ถือได้ว่าเป็นจุดแข็งของกองการแพทย์และอนามัยโรงพยาบาลแม่เมาะที่ต้องรักษาคุณภาพการบริการให้อยู่ในระดับนี้ต่อไปอย่างต่อเนื่อง แต่มีบางปัจจัยย่อยอยู่ใน Quadrant A Quadrant C และ Quadrant D ดังแสดงในตารางที่ 5.3 ที่แสดงการเรียงลำดับจากการให้ระดับความสำคัญลำดับแรกไปถึงลำดับสุดท้าย

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของพนักงานโรงไฟฟ้าแม่เมาะและเหมืองแม่เมาะที่มีต่อคุณภาพการบริการของกองการแพทย์และอนามัยโรงไฟฟ้าแม่เมาะ เรียงลำดับจากการให้ระดับความสำคัญ ลำดับแรกไปถึงลำดับสุดท้าย

อันดับ	ปัจจัยย่อย	ระดับ	คุณภาพการบริการ	ระดับความ	IPA QUADRANTS
		ความสำคัญ		พึงพอใจ	
		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1	การให้บริการที่ปราศจากอันตรายและความเสี่ยง	4.26 (มากที่สุด)	ด้านการให้ความเชื่อมั่น	4.03 (มาก)	B
2	การที่แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อท่าน	4.26 (มากที่สุด)	ด้านการให้ความเชื่อมั่น	3.93 (มาก)	B
3	การบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ	4.25 (มากที่สุด)	ด้านความน่าเชื่อถือ	3.87 (มาก)	B
4	การที่แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่แสดงออกด้วยท่าทีตั้งใจ จริงใจและเป็นมิตรขณะให้บริการ	4.24 (มากที่สุด)	ด้านการรู้จักและเข้าใจ	3.98 (มาก)	B
5	การมีแพทย์ พยาบาลพร้อมในการให้บริการตลอดเวลาที่เปิดบริการ	4.23 (มากที่สุด)	ด้านการรู้จักและเข้าใจ	3.88 (มาก)	B
6	การที่แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่เก็บรักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการไว้เป็นความลับ	4.21 (มากที่สุด)	ด้านความน่าเชื่อถือ	3.94 (มาก)	B
7	กองการแพทย์และอนามัยโรงไฟฟ้าแม่เมาะมีการจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการอย่างเป็นระบบ	4.21 (มากที่สุด)	ด้านความน่าเชื่อถือ	3.98 (มาก)	B

ตารางที่ 4 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของพนักงานโรงพยาบาลแม่เมะและ
เหมืองแม่เมะที่มีต่อคุณภาพการบริการของกองการแพทย์และอนามัยโรงพยาบาลแม่เมะ

อันดับ	ปัจจัยย่อย	ระดับ	คุณภาพการบริการ	ระดับความ	IPA QUADRANTS
		ความสำคัญ		พึงพอใจ	
		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
8	การมีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่เป็นมาตรฐานในการให้บริการ	4.21 (มากที่สุด)	ด้านการให้ความ เชื่อมั่น	3.86 (มาก)	B
9	การมีแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่อึดอัดดี สุภาพ อ่อนน้อม	4.21 (มากที่สุด)	ด้านการให้ความ เชื่อมั่น	3.99 (มาก)	B
10	การมีแพทย์ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการตรวจวินิจฉัยโรคและการรักษาโรคอย่างถูกต้อง	4.20 (มาก)	ด้านความ น่าเชื่อถือ	3.61 (มาก)	B
11	การที่แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทันทีที่ ต้องการ	4.19 (มาก)	ด้านการตอบสนอง ต่อความต้องการ	3.83 (มาก)	A
12	การที่แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการหรือช่วยเหลือท่านอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.19 (มาก)	ด้านการรู้จักและ เข้าใจ	3.93 (มาก)	B
13	การที่แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.18 (มาก)	ด้านการตอบสนอง ต่อความต้องการ	3.82 (มาก)	A
14	การที่แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและใส่ใจต่อปัญหาหรือความต้องการของท่าน	4.18 (มาก)	ด้านการรู้จักและ เข้าใจ	3.90 (มาก)	B

ตารางที่ 4 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของพนักงานโรงพยาบาลแม่เมาะและ
เหมืองแม่เมาะที่มีต่อคุณภาพการบริการของกองการแพทย์และอนามัยโรงพยาบาลแม่เมาะ

อันดับ	ปัจจัยย่อย	ระดับ	คุณภาพการ บริการ	ระดับความ	IPA QUADRANTS
		ความสำคัญ		พึงพอใจ	
		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
15	การที่แพทย์ พยาบาลและ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ รวดเร็ว	4.17 (มาก)	ด้านการ ตอบสนองต่อ ความต้องการ	3.83 (มาก)	A
16	กองการแพทย์และอนามัย โรงพยาบาลแม่เมาะ มีระบบการ ให้บริการที่รวดเร็ว	4.16 (มาก)	ด้านการ ตอบสนองต่อ ความต้องการ	3.85 (มาก)	B
17	สถานที่ให้บริการมีความ สะอาด สะอาด และมีการ ตกแต่งที่สวยงาม	4.14 (มาก)	ด้านความเป็น รูปธรรม	4.01 (มาก)	B
18	การที่แพทย์ พยาบาลและ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการ ให้คำแนะนำปรึกษาแก่ ผู้ใช้บริการ	4.14 (มาก)	ด้านการ ตอบสนองต่อ ความต้องการ	3.82 (มาก)	A
19	การที่แพทย์ พยาบาลและ เจ้าหน้าที่มีการให้ข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวกับการ ให้บริการที่ถูกต้อง	4.14 (มาก)	ด้านการให้ความ เชื่อมั่น	3.85 (มาก)	B
20	การทำงานในแต่ละจุด ให้บริการมีความประสานและ สอดคล้องกัน	4.13 (มาก)	ด้านการ ตอบสนองต่อ ความต้องการ	3.84 (มาก)	D
21	การมีแพทย์ พยาบาลและ เจ้าหน้าที่จำนวนเพียงพอกับ ความต้องการ	4.12 (มาก)	ด้านการ ตอบสนองต่อ ความต้องการ	3.75 (มาก)	C

ตารางที่ 4 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของพนักงานโรงพยาบาลแม่เมาระและ
เหมืองแม่เมาระที่มีต่อคุณภาพการบริการของกองการแพทย์และอนามัยโรงพยาบาลแม่เมาระ

อันดับ	ปัจจัยย่อย	ระดับ	คุณภาพการ บริการ	ระดับความ	IPA QUADRANTS
		ความสำคัญ ค่าเฉลี่ย (แปลผล)		พึงพอใจ ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
22	การที่แพทย์ พยาบาลและ เจ้าหน้าที่เข้าใจในความ ต้องการเฉพาะของท่าน อย่างชัดเจน	4.11 (มาก)	ด้านการรู้จักและ เข้าใจ	3.81 (มาก)	C
23	การเปิดโอกาสให้ ผู้รับบริการทราบข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ของกอง การแพทย์และอนามัย โรงพยาบาลแม่เมาระ	4.11 (มาก)	ด้านการรู้จักและ เข้าใจ	3.75 (มาก)	C
24	การที่แพทย์ พยาบาลและ เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่มี ข้อผิดพลาด	4.09 (มาก)	ด้านความ น่าเชื่อถือ	3.71 (มาก)	C
25	การแต่งกายของแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่มี ความเหมาะสม สะอาด และเรียบร้อย	4.04 (มาก)	ด้านความเป็น รูปธรรม	4.03 (มาก)	D
26	การมีเครื่องมือและอุปกรณ์ ทางการแพทย์ที่ทันสมัย เพียงพอต่อการให้บริการ	4.02 (มาก)	ด้านความเป็น รูปธรรม	3.72 (มาก)	C
27	มีป้ายประชาสัมพันธ์และ ป้ายสื่อสารจุดให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	3.95 (มาก)	ด้านความเป็น รูปธรรม	3.81 (มาก)	C
28	มีที่จอดรถเพียงพอกับความ ต้องการของผู้มาใช้บริการ	3.66 (มาก)	ด้านความเป็น รูปธรรม	3.28 (ปานกลาง)	C

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานโรงไฟฟ้าแม่เมาะและเหมืองแม่เมาะที่มีต่อคุณภาพการบริการของกองการแพทย์และอนามัยโรงไฟฟ้าแม่เมาะ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานโรงไฟฟ้าแม่เมาะและเหมืองแม่เมาะที่มีต่อคุณภาพการบริการของกองการแพทย์และอนามัยโรงไฟฟ้าแม่เมาะ และนำผลการศึกษาดังกล่าวมาปรับปรุงคุณภาพการบริการของกองการแพทย์และอนามัยโรงไฟฟ้าแม่เมาะ ให้สามารถให้บริการได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการให้ได้มากที่สุด

ด้านความเป็นรูปธรรม

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง สถานที่ให้บริการมีความสะดวก สะอาดและมีการตกแต่งที่สวยงามเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.14) ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากในปัจจัยดังกล่าวด้วยเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 4.01) ดังนั้น กองการแพทย์และอนามัย โรงไฟฟ้าแม่เมาะจึงควรรักษาระดับที่ผู้รับบริการพึงพอใจไว้ โดยจัดให้มีการดูแลสถานที่ให้บริการ ให้มีความสะดวก สะอาดและหมั่นตกแต่งสถานที่ให้สวยงามอยู่เสมอ

เมื่อทำการวิเคราะห์ระดับความสำคัญและความพึงพอใจด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ความสำคัญกับผลที่ได้ (IPA) แล้ว พบว่า ไม่พบปัจจัยย่อยใดอยู่ใน Quadrant A ในคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรม แต่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจในระดับน้อย (Quadrant C) ในปัจจัยย่อยเรื่อง การมีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย เพียงพอต่อการให้บริการ มีที่จอดรถเพียงพอกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ และมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายสื่อสารจุดให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน นอกจากนี้ยังพบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะในเรื่องการมีที่จอดรถไม่เพียงพอต่อความต้องการอีกด้วย แสดงว่าปัจจัยย่อยดังกล่าว เป็นเรื่องที่กองการแพทย์และอนามัยโรงไฟฟ้าแม่เมาะให้บริการได้ไม่ดีที่สุด ดังนั้นกองการแพทย์และอนามัยโรงไฟฟ้าแม่เมาะจึงควรทำการปรับปรุงในเรื่องสถานที่จอดรถ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น โดยสามารถทำการปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

- 1) จัดสรรช่วงเวลาการนัดในระบบการนัดหมายของผู้มารับบริการตรวจสุขภาพประจำปีและการตรวจรักษาโรคทั่วไปให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น เช่น ทำการนัดผู้มารับบริการตรวจสุขภาพประจำปีวันละ 30 ราย หรือทำการนัดผู้มารับบริการตรวจรักษาโรคทั่วไปเป็นแบบช่วงเวลา เช่น นัดผู้มารับบริการเพื่อติดตามเรื่องโรคความดันโลหิตสูงในช่วงเช้า หรือนัดผู้มารับบริการเพื่อติดตามเรื่องโรคเบาหวานในช่วงบ่าย เป็นต้น เพื่อไม่ให้ผู้มารับบริการในระยะเวลาเดียวกันเป็นจำนวนมาก ซึ่งเป็นการดำเนินการที่สามารถทำได้ทันที โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายหรือต้องใช้งบประมาณเพิ่มเติม
- 2) ประชาสัมพันธ์พื้นที่จอดรถด้านหลังกองการแพทย์และอนามัยโรงไฟฟ้าแม่เมาะ ซึ่งเป็นสถานที่จอดรถที่มีอยู่เดิม แต่ยังไม่เป็นที่รู้จักของผู้มารับบริการมากนัก โดยทำป้ายประชาสัมพันธ์จุดจอดรถให้เห็นได้ง่ายและเป็นที่ยอมรับ รวมถึงเน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่กองการแพทย์และอนามัยโรงไฟฟ้าแม่เมาะทำการประชาสัมพันธ์และบอกต่อจุดจอดรถด้านหลังกองการแพทย์และอนามัยโรงไฟฟ้าแม่เมาะให้แก่ผู้มารับบริการทราบ ซึ่งเป็นการดำเนินการที่สามารถทำได้ทันที แต่ต้องยื่นเรื่องทำป้ายประชาสัมพันธ์จุดจอดรถให้แก่หน่วยงาน กยธม-ฟ. เพื่อจัดทำป้ายเป็นลำดับถัดไป

- 3) ทำการปรับปรุงพื้นที่บริเวณด้านข้างกองการแพทย์และอนามัยโรงไฟฟ้าแม่เมาะและบริเวณด้านข้างอาคารประชาสัมพันธ์โรงไฟฟ้าแม่เมาะซึ่งปัจจุบันเป็นพื้นที่ว่าง ให้เป็นที่จอดรถ เพื่อให้สามารถรองรับผู้มารับบริการได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นแนวทางการดำเนินการที่เป็นไปได้ยาก หรืออาจจะไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากจะต้องทำเรื่องเสนอไปยังผู้ช่วยผู้ว่าการโรงไฟฟ้าแม่เมาะในการขอปรับปรุงพื้นที่ดังกล่าว อีกทั้งยังเป็นแนวทางการดำเนินงานที่ใช้งบประมาณในการปรับปรุงสูงและใช้เวลาในการปรับปรุงนานอีกด้วย

สำหรับปัจจัยย่อยเรื่องการมีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย เพียงพอต่อการให้บริการนั้น เนื่องด้วยกองการแพทย์และอนามัยโรงไฟฟ้าแม่เมาะ เป็นสถานพยาบาลขนาดเล็กในระดับปฐมภูมิ ที่ให้บริการตรวจรักษาและตรวจสุขภาพให้แก่พนักงานโรงไฟฟ้าแม่เมาะและเหมืองแม่เมาะ รวมถึงชาวบ้านในอำเภอแม่เมาะ จึงทำให้ไม่มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ครบถ้วนและทันสมัยมากนัก อีกทั้งในการจัดซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์แต่ละชนิด จะต้องพิจารณาถึงความจำเป็นของการจัดซื้อและต้องทำเรื่องเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อให้ผู้บริหารทำการพิจารณาก่อน จึงทำให้การจัดซื้อจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์เป็นแนวทางการดำเนินการที่เป็นไปได้ยาก และต้องใช้งบประมาณสูง ดังนั้นกองการแพทย์และอนามัยโรงไฟฟ้าแม่เมาะจึงควรทำการบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่มีอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถรองรับความต้องการของผู้มารับบริการได้

ส่วนการปรับปรุงแก้ไขในปัจจัยย่อยเรื่องมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายสื่อสารจุดให้บริการต่างๆอย่างชัดเจน นั้น ทางกองการแพทย์และอนามัยโรงไฟฟ้าแม่เมาะควรทำการปรับปรุงแก้ไขโดย จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายสื่อสารในแต่ละจุดให้บริการ โดยป้ายประชาสัมพันธ์จะต้องมีลักษณะที่อ่านแล้วเข้าใจง่าย สะดุดตาและเป็นที่สังเกตเห็นการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์นั้นเป็นการดำเนินการที่สามารถทำได้ทันที แต่ต้องยื่นเรื่องทำป้ายประชาสัมพันธ์ให้แก่หน่วยงาน กยธม-พ. เพื่อจัดทำป้ายเป็นลำดับถัดไป

ด้านความน่าเชื่อถือ

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง การบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.25) ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในปัจจัยย่อยดังกล่าวในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) ดังนั้น กองการแพทย์และอนามัยโรงไฟฟ้าแม่เมาะจึงควรรักษาระดับที่ผู้รับบริการพึงพอใจไว้ โดยจัดให้มีการสอบเทียบ (Calibration) เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์เป็นประจำทุกปี เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถมั่นใจได้ว่าเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ของกองการแพทย์และอนามัยโรงไฟฟ้าแม่เมาะมีความแม่นยำ เสาะและเชื่อถือได้ สร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มารับบริการ

เมื่อทำการวิเคราะห์ระดับความสำคัญและความพึงพอใจด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ความสำคัญกับผลที่ได้ (IPA) แล้ว พบว่า ไม่พบปัจจัยย่อยใดอยู่ใน Quadrant A ในคุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือ แต่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจในระดับน้อย (Quadrant C) ในปัจจัยย่อย เรื่อง การมีแพทย์ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการตรวจวินิจฉัยโรคและการรักษาโรคอย่างถูกต้อง และการที่แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่มีข้อผิดพลาด ซึ่งหมายถึงผลการบริการต่ำในคุณลักษณะที่สำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้ให้บริการสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปได้ก่อน แต่ปัจจัยย่อยด้านการมีแพทย์ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการตรวจวินิจฉัยโรคและรักษาโรคอย่างถูกต้อง มีระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจน้อยกว่าปัจจัยอื่น แสดงว่าปัจจัยย่อยดังกล่าวเป็นเรื่องที่กองการแพทย์และ

อนามัยโรงไฟฟ้าแม่เมาะให้บริการได้ไม่ดีที่สุด ดังนั้นกองการแพทย์และอนามัยโรงไฟฟ้าแม่เมาะจึงควรทำการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น ดังนี้

- 1) ในกรณีที่ผู้รับบริการควรได้รับการรักษาหรือวินิจฉัยเพิ่มเติมกับแพทย์เฉพาะทาง ทางกองการแพทย์และอนามัยโรงไฟฟ้าแม่เมาะควรมีการประสานงานและจัดทำระบบการส่งต่อผู้รับบริการกับแพทย์เฉพาะทางประจำโรงพยาบาลศูนย์ลำปาง โรงพยาบาลค่ายสุรศักดิ์มนตรี โรงพยาบาลเขลางค์นคร-ราม รวมถึงคลินิกรักษาโรคเฉพาะทางภายนอก เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการรักษาหรือวินิจฉัยโรคได้อย่างถูกต้องและแม่นยำมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นแนวทางที่สามารถทำได้ทันที ไม่ต้องใช้งบประมาณเพิ่มเติม
- 2) จัดสรรอัตรากำลังแพทย์เฉพาะทางภายนอกมาออกตรวจที่ห้องตรวจโรคทั่วไปเพิ่มมากขึ้น เช่น แพทย์เฉพาะทางเรื่องผิวหนัง แพทย์เฉพาะทางเรื่องระบบทางเดินอาหาร เป็นต้น ซึ่งเป็นแนวทางที่อาจจะไม่สามารถดำเนินการได้ทันที เนื่องจากมีหลายขั้นตอนและอำนาจในการสรรหาหรือจัดหาขึ้นอยู่กับผู้บริหาร แต่ทางกองการแพทย์และอนามัยโรงไฟฟ้าแม่เมาะจะทำการวิเคราะห์อัตรากำลังที่ต้องการเทียบกับงานเป็นประจำทุกปี หากพบว่าขาดอัตรากำลังในส่วนใด ก็จะทำเรื่องแจ้งไปยังผู้บริหาร ซึ่งผู้บริหารจะทำการจัดสรรอัตรากำลังตามความเหมาะสมต่อไป

สำหรับปัจจัยย่อยเรื่อง การที่แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่มีข้อผิดพลาด นั้น ทางกองการแพทย์และอนามัยโรงไฟฟ้าแม่เมาะนั้น สามารถทำการปรับปรุงแก้ไขได้โดย

- 1) ใช้วิธี Double Check ทุกครั้งในการให้บริการที่มีความเสี่ยงในการเกิดความผิดพลาดสูง เช่น การเจาะเลือด การเก็บส่งส่งตรวจ การให้ยาแก่ผู้รับบริการ การเก็บเอกสารของผู้รับบริการเข้าแฟ้มประวัติ เป็นต้น รวมถึงจัดทำสัญลักษณ์หรือป้ายเตือนในขั้นตอนการทำงานที่มีความเสี่ยงในการเกิดความผิดพลาดสูงด้วย
- 2) จัดทำคู่มือมาตรฐานในการปฏิบัติงานทุกขั้นตอน เช่น คู่มือการตรวจสุขภาพประจำปี คู่มือการติดตามผู้รับบริการที่มีผลการตรวจสุขภาพประจำปีผิดปกติ คู่มือการเก็บส่งส่งตรวจ เป็นต้น เพื่อให้แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามคู่มือดังกล่าว ซึ่งสามารถช่วยลดอัตราการเกิดข้อผิดพลาดจากการทำงานได้

ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง การที่แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทันทีที่ต้องการเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.19) ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในปัจจัยย่อยดังกล่าวในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) ดังนั้น กองการแพทย์และอนามัยโรงไฟฟ้าแม่เมาะจึงควรรักษาระดับที่ผู้รับบริการพึงพอใจไว้ และเพิ่มระดับมาตรฐานในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

เมื่อทำการวิเคราะห์ระดับความสำคัญและความพึงพอใจด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ความสำคัญกับผลที่ได้ (IPA) แล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากและมีความพึงพอใจในระดับน้อย (Quadrant A) ในปัจจัยย่อยเรื่อง การที่แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทันทีที่ต้องการ การที่แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ การที่แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และการที่แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งหมายถึงคุณลักษณะที่มีความสำคัญต่อผู้บริโภคแต่ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ เป็น Quadrant ที่ควรให้ความสนใจเป็นพิเศษและควรทำการปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ซึ่งสาเหตุอาจเกิดจากการที่กองการแพทย์และอนามัยโรงไฟฟ้าแม่เมาะมี

แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่จำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ดังนั้นกองการแพทย์และอนามัยโรงพยาบาลแม่เกาะ จึงควรทำการปรับปรุงแก้ไขดังนี้

- 1) จัดสรรช่วงเวลาการนัดในระบบการนัดหมายของผู้มารับบริการตรวจสุขภาพประจำปีและการตรวจรักษาโรคทั่วไปให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น เช่น ทำการนัดผู้มารับบริการตรวจสุขภาพประจำปีวันละ 30 ราย หรือทำการนัดผู้มารับบริการตรวจรักษาโรคทั่วไปเป็นแบบช่วงเวลา เช่น นัดผู้มารับบริการเพื่อติดตามเรื่องโรคความดันโลหิตสูงในช่วงเช้า หรือนัดผู้มารับบริการเพื่อติดตามเรื่องโรคเบาหวานในช่วงบ่าย เป็นต้น เพื่อไม่ให้มีผู้มารับบริการในเวลาเดียวกันเป็นจำนวนมาก ทำให้แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่สามารถดูแลและให้บริการแก่ผู้มารับบริการได้อย่างเต็มที่ ซึ่งเป็นการดำเนินการที่สามารถทำได้ทันที โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายหรือต้องใช้งบประมาณเพิ่มเติม
- 2) นำระบบการบริหารจัดการและทบทวนขั้นตอนการทำงานโดยใช้แนวคิด Lean มาช่วยปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากแนวคิดนี้ เป็นแนวคิดในการลดความสูญเสย สิ้นเปลือง สูญเปล่า ที่เกิดขึ้นในการทำงานขององค์กร ซึ่งสามารถทำให้ลดระยะเวลาการรอคอยได้ แนวทางนี้เป็นแนวทางการดำเนินการที่สามารถทำได้ทันที โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายหรือต้องใช้งบประมาณเพิ่ม
- 3) เน้นย้ำให้แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่เห็นถึงความสำคัญในการให้คำแนะนำ คำปรึกษา หรือข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการรักษาโรคแก่ผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงแนวทางและข้อปฏิบัติในการดูแลตนเองอย่างถูกวิธี
- 4) ควรมีการเพิ่มอัตรากำลังของแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ให้มีปริมาณที่เหมาะสมกับจำนวนผู้มารับบริการ หากไม่สามารถเพิ่มอัตรากำลังในตำแหน่งแพทย์ พยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ได้ ให้ทำการจัดสรรอัตรากำลังภายนอก (Outsourcing) เพิ่มเติม ซึ่งเป็นแนวทางที่อาจจะไม่สามารถดำเนินการได้ทันที เนื่องจากขั้นตอนและอำนาจในการสรรหาหรือจัดหาขึ้นอยู่กับผู้บริหาร โดยกองการแพทย์และอนามัยโรงพยาบาลแม่เกาะสามารถทำการวิเคราะห์อัตรากำลังที่ต้องการเทียบกับงานเป็นประจำทุกปี หากพบว่าขาดอัตรากำลังในส่วนใด ก็สามารถทำเรื่องแจ้งไปยังผู้บริหารเพื่อพิจารณาตามความเหมาะสมต่อไป

ด้านการให้ความเชื่อมั่น

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง การให้บริการที่ปราศจากอันตรายและความเสี่ยง และการที่แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อท่านเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.26) ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในปัจจุบันอยู่ต่ำกว่าในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93 และค่าเฉลี่ย 3.94) ดังนั้น กองการแพทย์และอนามัยโรงพยาบาลแม่เกาะจึงควรรักษาระดับที่ผู้รับบริการพึงพอใจไว้ โดยรักษาและเพิ่มระดับมาตรฐานในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

เมื่อทำการวิเคราะห์ระดับความสำคัญและความพึงพอใจด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ความสำคัญกับผลที่ได้ (IPA) แล้ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นในระดับมาก (Quadrant B) ในทุกปัจจัยย่อย แต่ปัจจัยย่อยด้านการที่แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่มีการให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการให้บริการที่ถูกต้อง มีระดับความสำคัญและระดับพึงพอใจน้อยกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น แสดงว่า ปัจจัยย่อยดังกล่าว เป็นเรื่องที่กองการแพทย์และอนามัยโรงพยาบาลแม่เกาะให้บริการได้ไม่ดีที่สุด ดังนั้นกองการแพทย์และ

อนามัยโรงไฟฟ้าแม่เมาะจึงควรทำการชี้แจงแก่แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ ให้เข้าใจถึงขั้นตอนและกระบวนการการให้บริการที่ถูกต้อง รวมถึงจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์หรือป้ายแนะนำขั้นตอนการตรวจรักษาและขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้ผู้มารับบริการสามารถเข้ารับบริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว

ด้านการรู้จักและเข้าใจ

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง การที่แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่แสดงออกด้วยท่าทีตั้งใจ จริงใจและเป็นมิตรขณะให้บริการเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.26) ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญพึงพอใจในปัจจัยย่อยดังกล่าวในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) ด้วยเช่นกัน ดังนั้น กองการแพทย์และอนามัยโรงไฟฟ้าแม่เมาะจึงควรรักษาระดับที่ผู้รับบริการพึงพอใจไว้ โดยเน้นย้ำให้แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยใจและเป็นมิตรขณะให้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ

เมื่อทำการวิเคราะห์ระดับความสำคัญและความพึงพอใจด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ความสำคัญกับผลที่ได้ (IPA) แล้ว พบว่า ไม่พบปัจจัยย่อยใดอยู่ใน Quadrant A ในคุณภาพการบริการด้านการรู้จักและเข้าใจ แต่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจในระดับน้อย (Quadrant C) ในปัจจัยย่อยเรื่อง การที่แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการเฉพาะของท่านอย่างชัดเจน และการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการทราบข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ของกองการแพทย์และอนามัยโรงไฟฟ้าแม่เมาะ ซึ่งหมายถึงผลการบริการต่ำในคุณลักษณะที่ไม่สำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้ให้บริการสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปได้ก่อน แต่ปัจจัยย่อยเรื่องการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของกองการแพทย์และอนามัยโรงไฟฟ้าแม่เมาะมีระดับความสำคัญและระดับพึงพอใจน้อยกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น แสดงว่าปัจจัยย่อยดังกล่าว เป็นเรื่องที่กองการแพทย์และอนามัยโรงไฟฟ้าแม่เมาะให้บริการได้ไม่ดีที่สุด ดังนั้นทางกองการแพทย์และอนามัยโรงไฟฟ้าแม่เมาะจึงควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารการรับบริการต่างๆแก่ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่านทางเสียงตามสาย หรือประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ เช่น E-mail Web site หรือ Facebook เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับบริการทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆของกองการแพทย์และอนามัยโรงไฟฟ้าแม่เมาะได้มากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. (2557). *รายงานประจำปี*. จาก http://www.egat.co.th/images/businessop/annual-report/2557/5_EGAT_Annual_Report_2557_TH_Web.pdf

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. (2558). *ระบบฐานข้อมูลบุคคล*. จาก <http://maemoh.egat.co.th/afgeper>

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. (2558). *กองการแพทย์และอนามัยโรงไฟฟ้าแม่เมาะ*. จาก

<http://maemoh.egat.co.th/AFMEDDI>

กฤษณาสี รื่นรมย์. (2549). *การวิจัยทางการตลาด* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กฤษณาสี รื่นรมย์ เพลินพิศ เมษโสภณ และสาวิกา อุณหนันท์. (2548). *การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด: สร้างองค์กรให้แตกต่างอย่างเหนือชั้น*. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.

จิตตินันท์ นันทไพบลีย์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

- ชัชวาล ทัดศิวัช. (2552). ความหมายของคุณภาพการให้บริการ. จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=3&read=true&count=true
- ไพศาล เกรียงเชิดศักดิ์. (2552). การศึกษาคุณภาพในการให้บริการทางเว็บไซต์ กรณีศึกษา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช. (2552). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2555). ระเบียบและวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: สามลดา.
- Martilla, J. A. & James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77-79.