

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา “ความพึงพอใจในการสื่อสารระหว่างบุคลากร ของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาลกับผู้มารับบริการ สถาบันโรคทรวงอก กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข” ซึ่งมีวัตถุประสงค์คือ

1. เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารกับผู้มารับบริการ ของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก
3. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ และความล้มเหลวในการสื่อสารของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก
4. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคด้านการสื่อสารของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก

โดยการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบครั้งเดียว ด้วยการศึกษากลุ่มตัวอย่างเพียงกลุ่มเดียว (One-shot case study) และให้ผู้กรอกแบบสอบถามเป็นผู้กรอกข้อมูลเอง ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างบุคคลทั่วไป ที่มีอายุตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป ที่เข้ามาใช้บริการของงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล จำนวนทั้งสิ้น 396 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง แบบเจาะจง(Purposive Sampling)

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการแจกแจงลักษณะทางประชากรศาสตร์

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมี 396 คน พบว่า เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 21-30 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ทางด้านอาชีพพบว่า ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และมีรายได้ในช่วง 5,001 – 10,000 บาท/เดือน

สรุปผลการแจกแจงความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาลของผู้มารับบริการ สถาบันโรคทรวงอก

1. ด้านบทบาทของบุคลากรในหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาลต่อการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ในทุกข้อ โดยมีความพึงพอใจสูงสุด ในข้อบุคลากรผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย รองลงมาได้แก่ บุคลากรมีความน่าเชื่อถือ และมีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ ในขณะที่ การเอาใจใส่ผู้มารับบริการทุกรายโดยการกล่าวคำทักทายอย่างทั่วถึง เป็นหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ดังนั้น โดยรวมแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ด้านบทบาทของบุคลากรหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล ต่อการให้บริการ ในสถาบันโรคทรวงอก โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. ด้านการสื่อสารของบุคลากรในหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาลต่อการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ในทุกข้อ โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในข้อบุคลากรภายในหน่วยงานตั้งใจรับฟังและสอบถามรายละเอียดตามที่ท่านต้องการ และ บุคลากรของหน่วยงานสามารถอธิบายถึงรายละเอียดเบื้องต้นของข้อมูลการให้บริการของสถาบันทรวงอกได้อย่างชัดเจนและพอเพียง รองลงมาคือ บุคลากรสามารถชี้แจงผลการดำเนินงานระหว่างขั้นตอนการตรวจให้กับผู้มารับบริการได้ ในขณะที่ บุคลากร(พยาบาล)มีความพร้อมที่จะชี้แจงกระบวนการตรวจของแต่ละขั้นตอนของสถาบันโรคทรวงอกได้เป็นหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ระดับน้อยกว่าข้ออื่น ๆ

ดังนั้น โดยรวมแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการสื่อสารของบุคลากรในหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล ต่อการให้บริการใน สถาบันโรคทรวงอก โดยรวมอยู่ในระดับมาก

สรุปผลการแจกแจงการประเมินความสำเร็จในการสื่อสารการให้บริการของบุคลากรในหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาลในปัจจุบัน

1. ด้านคุณภาพของทรัพยากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล

กลุ่มตัวอย่างมีการประเมินความสำเร็จในระดับมาก ในทุกข้อ โดยมีการประเมินความสำเร็จสูงสุด ในข้อจำนวนบุคลากรของหน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลมีเพียงพอ รองลงมาได้แก่ มีจำนวนเครื่องโทรศัพท์ในการติดต่อประสานงานเพียงพอ และลำดับสุดท้าย คือ มีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการข้อมูลอย่างเพียงพอ

ดังนั้น โดยรวมแล้วกลุ่มตัวอย่างประเมินความสำเร็จในด้านคุณภาพของทรัพยากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. ด้านคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล

กลุ่มตัวอย่างมีการประเมินความสำเร็จอยู่ในระดับมาก ในทุกข้อ โดยมีการประเมินความสำเร็จสูงสุด ในข้อบุคลากรมีความรู้ในเรื่องของการให้บริการดีมาก รองลงมาได้แก่ บุคลากรมีความสามารถในการให้ข้อมูลได้อย่างละเอียดเป็นอย่างดี และ บุคลากรมีความเข้าใจในข้อมูลที่ให้บริการเป็นอย่างดี

ดังนั้น โดยรวมแล้วกลุ่มตัวอย่างประเมินความสำเร็จในด้านคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก โดยรวมอยู่ในระดับมาก

3. ด้านคุณภาพการสื่อสารของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล

กลุ่มตัวอย่างมีการประเมินความสำเร็จในระดับมาก ในทุกข้อ โดยมีการประเมินความสำเร็จสูงสุด ในข้อบุคลากรพูดคุยสื่อสารได้ถูกใจท่าน รองลงมาได้แก่ บุคลากรสามารถถ่ายทอดข้อมูลให้ท่านเข้าใจง่าย และ บุคลากรมีการควบคุมอารมณ์ระหว่างการสื่อสารได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ

ดังนั้น โดยรวมแล้วกลุ่มตัวอย่างประเมินความสำเร็จในด้านคุณภาพการสื่อสารของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผลทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้มารับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการ และพฤติกรรมการสื่อสาร ของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าผู้มารับบริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบทบาทของบุคลากรที่ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนผลความพึงพอใจในการสื่อสารการบริการข้อมูลของบุคลากร พบว่าผู้มารับบริการที่มี เพศ อายุ อาชีพ รายได้ แตกต่างกันเท่านั้น ที่ไม่มีผล ยกเว้น ระดับการศึกษา นั้นพบว่ามีความพึงพอใจในการสื่อสารของบุคลากร ที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก

สมมติฐานข้อที่ 2 คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้มารับบริการแตกต่างกัน มีการประเมินความสำเร็จในการสื่อสารของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าผู้มารับบริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ แตกต่างกัน การประเมินผลสำเร็จ ทางด้านคุณภาพของบุคลากร และ ด้านคุณภาพการสื่อสาร ไม่แตกต่างกัน ส่วนผลการประเมินผลสำเร็จด้านทรัพยากร พบว่าผู้มารับบริการที่มี เพศ อายุ อาชีพ รายได้ แตกต่างกันเท่านั้น ที่ไม่มีผล ยกเว้น ระดับการศึกษา นั้นพบว่ามีความพึงพอใจต่อการประเมินผลสำเร็จด้านทรัพยากร ที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการสื่อสารระหว่างบุคลากร ของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาลกับผู้มารับบริการ สถาบันโรคทรวงอก กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข” ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารกับผู้มารับบริการ ของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก

จากบทบาทและหน้าที่หลักของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาลที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น แสดงให้เห็นว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการสื่อสารการให้บริการทางด้านบทบาทของบุคลากรของหน่วยงาน โดยมีความพึงพอใจสูงสุด ในข้อบุคลากรผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย รองลงมาได้แก่ บุคลากรมีความน่าเชื่อถือ และมีความเชี่ยวชาญในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ในขณะที่ การเอาใจใส่ผู้มารับบริการทุกรายโดยการกล่าวคำทักทายอย่างทั่วถึง เป็นหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ดังนั้น โดยรวมแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านบทบาทของบุคลากรหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาลต่อการให้บริการใน สถาบันโรคทรวงอก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งพบว่าบทบาทของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ที่มีต่อผู้มารับบริการในลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับบริการที่ไม่แตกต่างกัน จึงไม่ยอมรับสมมติฐาน โดยวิเคราะห์จากความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่แตกต่างกันไป

ซึ่งผลการศึกษาผู้วิจัยพบว่ารูปแบบการสื่อสารของบุคลากร กับผู้มารับบริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก มีรูปแบบการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication)¹ หมายถึง การสื่อสารของบุคคลที่มีจำนวนตั้งแต่สองคนขึ้นไปที่มาทำการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกันในลักษณะตัวต่อตัว (Person-to-Person) ซึ่งส่วนใหญ่จะสื่อสารกันในรูปแบบเผชิญหน้า (Face-to-Face Communication) และหรือทำการสื่อสารระหว่างคนสองคนในลักษณะที่มีสื่อเป็นตัวกลางในการติดต่อสื่อสารก็ได้ (Interposed Communication) เช่น การพูดคุยกันระหว่างคนสองคน (Dyadic Communication) การพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น หรือการพูดคุยกันภายในกลุ่มเล็ก ๆ

¹กิติมา สุรสนธิ, ความรู้ทางการสื่อสาร (กรุงเทพมหานคร: คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545), น. 29.

(Small Group Communication) หรือการติดต่อพูดคุยกันทางโทรศัพท์ ซึ่งได้มีการกำหนดคุณลักษณะการสื่อสารระหว่างบุคคลไว้ดังนี้

1. ผู้ที่ทำการสื่อสารจะทำหน้าที่ หรือมีบทบาทเป็นผู้ส่งสาร ซึ่งจากการศึกษาในเรื่องนี้หมายถึงบุคลากรของหน่วยงาน และผู้รับสาร หมายถึงผู้มารับบริการ กล่าวคือ สภาวะของการสื่อสารที่เกิดขึ้นเป็นลักษณะร่วมกันกระทำ (Coactive) ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ต่าง ๆ ซึ่งกันและกันของบุคคลทั้งสองฝ่าย เมื่อฝ่ายหนึ่งเป็นผู้กระทำสิ่งเร้า อีกฝ่ายหนึ่งจะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้น หรือเรียกว่า ปฏิกิริยาตอบกลับ (Feedback) จากคุณลักษณะในข้อนี้ตรงกับวัตถุประสงค์ในการศึกษามากในเรื่องของการศึกษารูปแบบของการสื่อสารเพราะว่าผู้วิจัยต้องการทราบว่า การสื่อสารของบุคลากรในหน่วยงานมีการสื่อสารเป็นแบบใด และสามารถปรับช่องว่างหรือการสื่อสารที่ไม่เข้าใจในวัตถุประสงค์ของผู้รับสารว่าผู้มารับบริการต้องการอะไรแล้วผู้ส่งสารคือบุคลากรได้ตอบคำถามตรงตามวัตถุประสงค์นั้นหรือไม่โดยวัดจากปฏิกิริยาตอบกลับ (Feedback)

2. การสื่อสารระหว่างบุคคลจะมีลักษณะของความเป็นส่วนตัว (Privacy) สูงในการสื่อสาร เนื่องจากผู้ส่งสารและผู้รับสารมีจำนวนน้อย การพบปะพูดคุยจึงอยู่ในลักษณะที่เป็นเรื่องราวระหว่างสองคน หรือคนเพียงไม่กี่คนเท่านั้น เพราะในการตอบคำถามดังที่ได้กล่าวไว้ในข้อ 1 ว่าผู้ส่งสารคือบุคลากรต้องทราบวัตถุประสงค์หรือความต้องการของผู้มารับบริการว่าต้องการอะไร จึงต้องการความเป็นส่วนตัวสูงในการตอบคำถามเพราะถ้าผู้ให้บริการคือบุคลากรเข้าใจความต้องการที่ผิดพลาดจะทำให้การสื่อสารไม่ประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลวได้

3. สารที่ส่งหรือถ่ายทอดในการสื่อสารระหว่างบุคคลมักจะประกอบไปด้วยข้อมูลข่าวสารเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ ความรู้สึก สุขภาพจิตใจ (Psychological Data) มากกว่าที่จะเป็นเนื้อหาสาระที่เน้นหนักในเชิงของเรื่องราวของเหตุการณ์หรือเรื่องทั่ว ๆ ไป ที่ไม่เกี่ยวข้องกับผู้ส่งสารและผู้รับสาร และสารจะประกอบไปด้วยสารเชิงวัจนะ (Verbal Message) ซึ่งได้แก่ภาษาพูด ภาษาเขียนและสารเชิงอวัจนะ (Nonverbal Message) ซึ่งได้แก่การแสดงกิริยาท่าทาง สื่อสารเชิงอวัจนภาษา เช่น การมีบุคลิกภาพดี การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ซึ่งผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการสื่อสารการให้บริการทางด้านบทบาทของบุคลากรของหน่วยงานมากกว่าการสื่อสารเชิงวัจนภาษา เช่น การเอาใจใส่ผู้มารับบริการทุกรายโดยการกล่าวคำพูดทักทายอย่างทั่วถึง

ซึ่งได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิธนา เมลืองนนท์² เรื่อง “ปัจจัยการสื่อสารที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของการบินไทย ศึกษากรณี ผู้โดยสารชั้นธุรกิจในเส้นทางบินระหว่างประเทศ” ที่ว่ากิริยาท่าทางของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินเช่น การยิ้มแย้มแจ่มใสสร้างความพึงพอใจให้กับผู้โดยสารได้มากกว่าความสามารถในการใช้ภาษาพูด ซึ่งเป็นภาษาอังกฤษมาใช้ในการสื่อสารนั้นแสดงว่าการสื่อสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินควรมีการปรับปรุงในส่วนของการใช้ภาษาพูดให้มากยิ่งขึ้น และการให้บริการ ที่พยายามสื่อสารให้เห็นถึงความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้โดยสารชาวไทย เพื่อสร้างความพึงพอใจในการสื่อสารกับผู้โดยสาร

4. ผู้ส่งสารและผู้รับสารในการสื่อสารระหว่างบุคคลจะมีความใกล้ชิดและคุ้นเคย (Intimacy) ดังนั้นผู้ส่งสารและผู้รับส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่รู้จักมักคุ้น รู้ถึงอุปนิสัยใจคอและความรู้สึกในด้านต่าง ๆ ของกันและกันเป็นอย่างดี และมีความสนิทสนมกันด้วยความสัมพันธ์ที่เป็นส่วนตัว หรือในอีกแง่หนึ่งอาจหมายถึงความใกล้ชิดในแง่ของระยะห่างในการติดต่อสื่อสารด้วย ผู้มารับบริการจึงต้องการให้บุคลากรมีความเป็นกันเองและมีการเอาใจใส่ในการสอบถามให้มากกว่านี้ เพราะผู้มารับบริการมีความกลัวที่จะเข้ามาปรึกษาเนื่องจากเป็นความเสี่ยงต่อชีวิตในการรักษาเฉพาะทางในเรื่องโรค ปอดและโรคหัวใจ

ซึ่งได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลทิพย์ ม้าคะนอง³ ทำการศึกษาเทคนิควิธีการสื่อสารระหว่างบุคคลของผู้แทนจำหน่ายธุรกิจตรงหลายชั้น พบว่าการสื่อสารระหว่างบุคคลแบบเผชิญหน้าสองต่อสอง เป็นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าในการขายสินค้าและการแนะนำสมาชิก นอกจากนี้ยังใช้การสื่อสารผ่านสื่อโทรทัศน์เพื่อติดตามผลการทำงาน หลังการแนะนำการขายสินค้า และหลังการแนะนำสมาชิก

²นิธนา เมลืองนนท์, อ้างถึงใน ธิติรัตน์ วัฒนไพโรจน์, “ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการสื่อสารระหว่างบุคคล ของพนักงานต้อนรับฯ สายการบินไทย ศึกษากรณี : ผู้โดยสารที่ใช้เส้นทางบินในทวีปเอเชีย,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2544), น. 54.

³กมลทิพย์ ม้าคะนอง, อ้างถึงใน เรื่องเดียวกัน, น. 52.

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล จึงได้แบ่งการวัดผลได้ดังนี้ คือ การวัดผลความพึงพอใจทางด้านบทบาทของบุคลากรในหน่วยงาน กับ ทางด้านเนื้อหาการสื่อสารการบริการข้อมูล ว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจหรือไม่ โดยใช้ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีความแตกต่างกันว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างไร

ผลการศึกษาคือ ความพึงพอใจทางด้านบทบาทของบุคลากร ของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล ต่อการให้บริการ มีผลไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในเรื่องของบทบาทของบุคลากรไม่แตกต่างกันโดยลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ใช้ในการวัดผล ซึ่งมีปัจจัยดังต่อไปนี้ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ของผู้มารับบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ในกระบวนการสื่อสารของมนุษย์ โดยผู้ส่งสารต้องคำนึงถึงผู้รับสารอยู่เสมอ เนื่องจากผู้รับสารเป็นตัวกำหนดความสำเร็จหรือล้มเหลวของการสื่อสาร หากผู้รับสารเข้าใจสารของผู้ส่งสารการสื่อสารก็จะประสบความสำเร็จ ในทางตรงกันข้ามหากผู้รับสารไม่สามารถเข้าใจสารของผู้ส่งสาร การสื่อสารก็ล้มเหลว ดังนั้นผู้ส่งสารที่สามารถวิเคราะห์ให้ผู้รับสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะส่งผลต่อการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพด้วยเช่นกันเมื่อผู้ส่งสาร คือ บุคลากรของหน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลในเรื่องเนื้อหาด้านการสื่อสารการบริการข้อมูล ต้องการรู้จักและเข้าใจผู้รับสาร คือ ผู้มารับบริการที่เป็นเป้าหมายของหน่วยงาน ผู้ส่งสารจะใช้ลักษณะทางด้านจิตวิทยาและลักษณะทางประชากรของผู้รับสารประกอบกัน ลักษณะทางด้านจิตวิทยาจะบอกว่าผู้รับสารมีความรู้สึกนึกคิดอย่างไร มีรสนิยมและความต้องการอย่างไร ส่วนลักษณะทางประชากรจะบอกว่าผู้รับสารเป็นใคร อายุเท่าไร เพศอะไร มีฐานะอย่างไร โดยวิธีการที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้รับสารนี้เรียกรวม ๆ ว่าการวิเคราะห์หมวดหมู่ผู้รับสารตามลักษณะประชากร (Demographic Analysis of An Audience) ⁴

⁴ประมะ สตะเวทิน,อ้างถึงใน รุจิยา แก้วไทรเทียน,"การเปิดรับข่าวสารด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อมกับความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการท่องเที่ยวของสมาชิกในโครงการนักท่องเที่ยวรุ่นใหม่ ใส่ใจสิ่งแวดล้อม," (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548),น. 15-16.

จากแนวคิดจะเห็นได้ว่า ปัจจัยต่าง ๆ ที่นำมาเป็นเกณฑ์ในการประเมินผลความพึงพอใจนั้นลักษณะของกลุ่มเป้าหมายแตกต่างกัน จะมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะปัจจัยต่าง ๆ ทางการศึกษา (Education) ของผู้รับสารที่ได้รับการศึกษาในระดับสูง ส่วนใหญ่จากผลการวิจัยคือ ระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า มีจำนวนสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับอื่น เป็นผลให้สมมติฐานทางลักษณะทางประชากรศาสตร์ทางด้านการศึกษา ที่แตกต่างกันส่งผลให้ความพึงพอใจในการสื่อสารการบริการข้อมูลของบุคลากร ที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงทำให้ระดับการศึกษามีความแตกต่างกัน ย่อมทำให้ผู้มารับบริการมีความรู้สึกนึกคิด อุดมการณ์ ค่านิยม รสนิยม และความต้องการที่แตกต่างกันไป ผู้รับสารที่มีการศึกษาสูงหรือมีความรู้ดี จะได้เปรียบเป็นผู้รับสารที่ดี และมักจะใช้สื่อมวลชนมากกว่าคนที่มีการศึกษาต่ำ โดยจะเลือกใช้สื่อประเภทสิ่งพิมพ์มากกว่าวิทยุโทรทัศน์และภาพยนตร์ ทำให้บุคคลกลุ่มนี้มีความต้องการและมีความพึงพอใจที่อยู่ในระดับสูงกว่าคนอื่น

ส่วนความพึงพอใจในการสื่อสารการให้บริการทางด้านบทบาทของบุคลากรของหน่วยงานนั้น ผลการศึกษาพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมา เพราะลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีความแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจทางด้านบทบาทของบุคลากรในหน่วยงานนั้น ย่อมไม่มีผลต่อความแตกต่างของลักษณะทางประชากรศาสตร์ เพราะบทบาทการทำงานของบุคลากรในหน่วยงาน

งานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก⁵ มีหน้าที่หลักของหน่วยงาน คือการให้ข้อมูลเรื่องระบบการให้บริการต่าง ๆ ของสถาบันโรคทรวงอก อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการเข้าใจง่ายและพึงพอใจในการให้บริการ มีการจัดระบบการให้บริการแก่ผู้ป่วยกลุ่มพิเศษ เช่น ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส หรือผู้รับบริการที่ต้องการ การดูแลเป็นกรณีพิเศษ ให้คำแนะนำในเรื่องการดูแลตนเองหลังจากเป็นโรคหรือยังไม่มี และกลุ่มเสี่ยงต่อการเป็นโรค ให้รู้จักวิธีการป้องกันและส่งเสริมสุขภาพ จัดทำส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ที่สามารถป้องกันและส่งเสริมสุขภาพของบุคลากร ผู้รับบริการและประชาชนทั่วไปประสิทธิภาพ และคุ้มค่า ดำเนินการประกันคุณภาพในหน่วยงานและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ควบคุมและบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวกับคน อุปกรณ์ สถานที่ และระบบ เพื่อให้ผู้รับและผู้ให้บริการปลอดภัยบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล อุปกรณ์ เครื่องมือ และระบบที่มีอยู่ให้มีคุณภาพ

⁵นิภาพร ศิริธรรม, “ข้อมูลงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก,” กิจกรรมทบทวนคุณภาพ 12 กิจกรรม (กุมภาพันธ์ 2550):1-4.

จากบทบาทหน้าที่ของหน่วยงาน กับการคำนึงถึงการบริการผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน บทบาทหน้าที่ดังกล่าวเป็นความคาดหวังของสังคม และผู้มารับบริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่มีกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย เป็นสิ่งที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เป็นสิ่งที่ทั่วโลกยอมรับและพยายามขับเคลื่อนการปฏิรูปไปสู่การทำหน้าที่ดังกล่าวได้อย่างสมบูรณ์⁶ ตามมาตรฐาน HA นั้น จะทำให้ไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องของความพึงพอใจในการให้บริการทางด้านบทบาท ซึ่งบทบาทการบริการประกอบไปด้วย บุคลิกภาพ การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีลำดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ บุคลากรมีความน่าเชื่อถือ มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการเป็นอย่างดี ลำดับถัดมาคือ บุคลากรมีอัธยาศัย และมีวาจาสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการผู้มารับบริการเป็นอย่างดี

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ นิธิมา ประเสริฐภักดี⁷ การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในด้านการสื่อสารการให้บริการของฝ่ายบริการลูกค้า ศูนย์บริการรถยนต์ บริษัทธนบุรีพานิช จำกัด” ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของลูกค้าต่อพนักงานรับบริการในปัจจุบันมีความแตกต่างกับความคาดหวังของลูกค้าในตัวพนักงานรับบริการ และความพึงพอใจของลูกค้าต่อพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานรับบริการในปัจจุบันมีความแตกต่างกับความคาดหวังของลูกค้าในพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานรับบริการ นอกจากนี้ยังพบว่าลูกค้าส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจต่อพนักงานรับบริการที่มีอยู่ในปัจจุบัน และลูกค้าส่วนใหญ่ได้มีความคาดหวังต่อพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานรับบริการมากกว่าความพึงพอใจที่ลูกค้าได้รับในปัจจุบัน

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ ศลิล่า ปิ่นเพชร⁸ ศึกษาเรื่อง “การเปิดรับข่าวสารด้านการบริการ และความพึงพอใจในการบริการของศูนย์บริการรถยนต์” พบว่า การ

⁶สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (พรพ.), มาตรฐาน HA และเกณฑ์พิจารณา: บูรณาการภาพรวมระดับโรงพยาบาล, พิมพ์ครั้งที่ 2 (กรุงเทพมหานคร: บริษัทดีไซร์ จำกัด, 2543), น. 3.

⁷นิธิมา ประเสริฐภักดี, “ความพึงพอใจในด้านการสื่อสารการให้บริการของฝ่ายบริการลูกค้าศูนย์บริการรถยนต์ บริษัท ธนบุรีพานิช จำกัด,” (รายงานโครงการเฉพาะบุคคลมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546), น. บทคัดย่อ.

⁸ศลิล่า ปิ่นเพชร, “การเปิดรับข่าวสารด้านการบริการ และความพึงพอใจในการบริการของศูนย์บริการรถยนต์,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541), น. บทคัดย่อ.

เปิดรับข่าวสารด้านการบริการของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการบริการของศูนย์บริการรถยนต์ และความพึงพอใจในลักษณะการสื่อสารด้านการบริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการบริการของศูนย์บริการรถยนต์

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ และความล้มเหลวในการสื่อสารของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก

จากผลการวิจัยพบว่าผู้มารับบริการมีผลต่อการประเมินผลสำเร็จทางการศึกษาในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ และความล้มเหลวในการสื่อสารของหน่วยงานโดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษา การประเมินความสำเร็จในการสื่อสารการให้บริการของบุคลากรทางด้าน คุณภาพของทรัพยากร ด้านคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการสื่อสารของบุคลากร

ผลการทดสอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ และความล้มเหลวในการสื่อสารของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอกพบว่าผู้มารับบริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ แตกต่างกัน การประเมินผลสำเร็จ ทางด้านคุณภาพของบุคลากร และ ด้านคุณภาพการสื่อสาร ไม่แตกต่างกัน ส่วนผลการประเมินผลสำเร็จด้านทรัพยากร พบว่าผู้มารับบริการที่มี เพศ อายุ อาชีพ รายได้ แตกต่างกัน เท่านั้น ที่ไม่มีผล ยกเว้น ระดับการศึกษา นั้นพบว่าไม่มีผลต่อ การประเมินผลสำเร็จด้านทรัพยากร ที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก

ซึ่งคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ โดยเฉพาะผลของการวิจัยในเรื่อง ระดับการศึกษา ของผู้มารับบริการแตกต่างกัน มีผลดังนี้คือ พบว่ากลุ่มตัวอย่างเกือบครึ่งหนึ่ง มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า รองลงมาเป็นผู้ที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า และ ต่ำกว่ามัธยมศึกษา ตามลำดับ ขณะที่ผู้มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีจำนวนผู้รับบริการต่ำที่สุด

แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มี การประเมินผลสำเร็จด้านทรัพยากร อยู่ในระดับมาก ในทุกข้อจะเป็นตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ แตกต่างกันเท่านั้นที่มีการประเมินผลสำเร็จด้านทรัพยากรสูงสุด ในข้อจำนวนบุคลากรของหน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลมีเพียงพอ รองลงมาได้แก่ มีจำนวนเครื่องโทรศัพท์ในการติดต่อประสานงานเพียงพอ และลำดับสุดท้าย คือ มีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการข้อมูลอย่างเพียงพอ โดยรวมแล้วกลุ่มตัวอย่างประเมินผลสำเร็จในด้านคุณภาพของทรัพยากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก โดยรวมอยู่ในระดับมาก

โดยรวมแล้วกลุ่มตัวอย่างมีการประเมินความสำเร็จด้านทรัพยากรในหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล ต่อการประเมินความสำเร็จใน สถาบันโรคทรวงอก โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ซึ่งแตกต่างจากคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่กล่าวมาข้างต้นที่กล่าวมาในเรื่องของการศึกษาของผู้รับสาร ตามแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ที่ได้กล่าวไว้แล้ว ยังมีแนวคิดและความพึงพอใจในรูปแบบการสร้างคุณภาพบริการ ซึ่งตรงกับแนวคิดของพาราซูมานและคณะ (Parasuraman, et al.)⁹ ที่ได้นำแนวคิดทางด้านคุณภาพการให้บริการไปประยุกต์ใช้ทางด้านการตลาด โดยเน้นการตอบสนองความต้องการ (Want) และความจำเป็นของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ (Need) และทำให้กลุ่มเป้าหมายได้รับความพึงพอใจ มีประสิทธิภาพมากกว่าคู่แข่ง ซึ่งเป็นหลักสำคัญ โดยปัจจัยที่จะสร้างคุณภาพการบริการ (Service Quality) เริ่มจากการที่ผู้มารับบริการได้รับข้อมูลจากผู้อื่น (Word of mouth Communication) นำไปสู่ความต้องการส่วนบุคคล (Personal Need) และจากประสบการณ์ในอดีต เนื่องจากการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์นำไปสู่ความคาดหวังคุณภาพในการให้บริการจึงขึ้นอยู่กับช่องว่างระหว่างการรับรู้กับการบริการที่ได้รับกับความคาดหวังของผู้มารับบริการ ซึ่งผู้มารับบริการจะประเมินว่า ความคาดหวังของเขาจะได้รับการตอบสนองมากอย่างทันที

โดยการประเมินความสำเร็จในการสื่อสารการให้บริการด้านคุณภาพของทรัพยากรของหน่วยงานในเรื่องของเครื่องมือการให้บริการ ซึ่งผู้มีการศึกษาที่อยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า เปรียบเสมือนกับผู้ที่มีความรู้เพราะมีการเปิดรับข่าวสารสูงกว่ากลุ่มผู้มีความรู้ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา จึงมีความต้องการในเรื่องจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการข้อมูลในการตอบคำถามเกี่ยวกับเรื่องข้อมูลของผู้ป่วยที่มานอนรักษาตัวในโรงพยาบาล ซึ่งเครื่องคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานมีจำนวนน้อยและไม่ครบตามจุดที่ให้บริการจึงเกิดการล่าช้าในการตอบคำถามในเรื่องนี้เพราะว่าบุคลากรต้องใช้เครื่องมือการให้บริการอย่างอื่นแทนคือเครื่องโทรศัพท์ที่ใช้โทรติดต่อประสานงานระหว่างตึกที่ทำงานห่างกันเป็นระยะทางไกล ดังนั้นลักษณะทางประชากรศาสตร์ทางด้านระดับการศึกษา จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้แต่แรก

ส่วนการประเมินผลสำเร็จทางด้านคุณภาพของบุคลากร และคุณภาพการสื่อสารของบุคลากรผู้ให้บริการ ของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ซึ่งจากการศึกษาจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้กล่าวคือ คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์

⁹Parasuraman, et al., อ้างถึงใน นิธิมา ประเสริฐภักดี, “ความพึงพอใจในการสื่อสารการให้บริการของฝ่ายบริการลูกค้าศูนย์บริการรถยนต์ บริษัท ธนบุรีพานิช จำกัด,” น. 23.

ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ของผู้มารับบริการแตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพของบุคลากร และคุณภาพการสื่อสารของบุคลากรผู้ให้บริการ ของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่า จากหน้าที่หลัก และขอบเขตการบริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก¹⁰ มีการให้ข้อมูลในระบบบริการที่มีอยู่ในสถาบันโรคทรวงอก ได้อย่างถูกต้อง โดยให้ความรู้และแนะนำเกี่ยวกับเรื่องหัวใจและปอด แก่ผู้ป่วยและญาติขณะนั่งรอตรวจที่ OPD เพื่อปฏิบัติตัวได้อย่างถูกต้องโดยไม่ต้องย้อนกลับมาพบแพทย์ก่อนเวลาที่นัดหมาย สิ่งทีกล่าวนำแล้วข้างต้นทำให้หน่วยงานตั้งเป้าหมายในการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการบริการข่าวสาร ตลอดจนความรู้ในการปฏิบัติตัวเมื่อเป็นโรคได้ถูกต้องและข้อมูลเป็นปัจจุบัน ครอบคลุมการให้บริการ ต้อนรับ อำนวยความสะดวกแก่ผู้ป่วย และญาติ ตลอดจนผู้มาติดต่อ รับกระจายข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ติดต่อประสานงานทั้งภายในภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น โดยรวมแล้วกลุ่มตัวอย่างประเมินความสำเร็จในด้านคุณภาพของบุคลากร และการสื่อสารของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งบุคลากรในหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ได้มีการตั้งใจรับฟังและสอบถามรายละเอียดตามที่ผู้มารับบริการต้องการ และบุคลากรของหน่วยงานสามารถอธิบายถึงรายละเอียดเบื้องต้นของข้อมูลการให้บริการของสถาบันได้อย่างชัดเจน และพอเพียง นอกจากนี้ยังมีการชี้แจงผลการดำเนินงาน ระหว่างขั้นตอนการตรวจและกระบวนการตรวจระหว่างขั้นตอนต่าง ๆ โดยพยาบาลผู้เชี่ยวชาญ ให้ตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการมากเท่าใด ผู้มารับบริการจะเกิดความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า ที่ได้กล่าวไว้ว่า ภายใต้สถานการณ์การแข่งขันการตลาด ทำให้ธุรกิจต้องปรับเปลี่ยนแนวทางการให้ความสำคัญเฉพาะการขายผลิตภัณฑ์มาให้ความสำคัญกับลูกค้ามากยิ่งขึ้น โดยใช้เครื่องหมายทางการตลาดที่ดีที่สามารถส่งมอบมูลค่าและความพึงพอใจให้ลูกค้าได้เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างลูกค้ากับองค์กร ดังนั้นวัตถุประสงค์ทางการตลาดในปัจจุบันนี้คือ การสร้างกำไรจากความพึงพอใจของลูกค้า

¹⁰นิภาพร ศิริสรณ์, “ข้อมูลงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก,” กิจกรรมทบทวนคุณภาพ 12 กิจกรรม (กุมภาพันธ์ 2550):1-4.

ดังที่ ริชาร์ด เอฟ เพอร์สัน¹¹ ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของลูกค้าว่า การที่การบริการสามารถเป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ จะเกิดการใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น ดังนั้นการบริการที่มีคุณภาพต้องบริการให้สอดคล้องกับความต้องการบุคลากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาลควรจะมีการพัฒนาทักษะในการสื่อสารด้านข้อมูลการบริการ และการมีความพร้อมของบุคลากร(พยาบาล)ที่จะชี้แจงกระบวนการตรวจของแต่ละขั้นตอนของสถาบันโรคทรวงอก อันจะนำไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการได้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคด้านการสื่อสารของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก

จากผลการศึกษาความคิดเห็นในเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างบุคลากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล กับผู้มารับบริการพบว่าปัญหาและอุปสรรคส่วนมาก จะพบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ได้นำมาศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ของผู้มารับบริการที่แตกต่างกันจึงทำให้มีความคิดเห็นต่อเรื่องปัญหาและอุปสรรคด้านการสื่อสารของหน่วยงานดังต่อไปนี้

จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่กรอกแบบสอบถามมากที่สุด คือ ด้านจำนวนบุคลากรที่ให้บริการ มีน้อยเกินไปไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้มารับบริการในส่วนของคุณภาพการบริการที่เพิ่มขึ้น จึงส่งผลให้การปฏิบัติงานทำให้เกิดความล่าช้า ในขั้นตอนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และบุคลากรส่วนใหญ่ยังไม่ทราบถึงขั้นตอนต่าง ๆ ในเรื่องของการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้นในการดำเนินการ ทำให้ไม่สามารถอธิบายให้ผู้รับบริการเข้าใจได้

จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่กรอกแบบสอบถามรองลงมา คือ ด้านการสื่อสารบุคลากรในหน่วยงาน มีการพูดคุยกับผู้มารับบริการน้อยเกินไปทำให้การสื่อสารเกิดการสับสนและไม่สามารถทำความเข้าใจกับขั้นตอนของบุคลากรที่ให้บริการ ทำให้การรับบริการไม่ชัดเจนซึ่งอาจเกิดความเข้าใจผิดกันทางด้านการสื่อสารได้

จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่กรอกแบบสอบถามถัดไป คือ ด้านอื่น ๆ เช่นการประสานงานระหว่างหน่วยงานยังไม่มีดี ก่อให้เกิดความล่าช้าและสับสนในข้อมูลข่าวสารที่ไม่เป็นปัจจุบัน ทำให้ผู้ป่วย และผู้มารับบริการต้องเดินทางไปในหน่วยต่าง ๆ ที่ต้องการจะติดต่อเองทำให้ใช้เวลานาน

¹¹ Richard F. Person, Measuring Customer Satisfaction (New York: Crisp Publication Inc, 1993), p 47.

จากผลการออกแบบสอบถามทำให้ผู้วิจัยทราบถึงปัญหาในเรื่องของการสื่อสารการกระจายข้อมูลของบุคลากรในหน่วยงานในด้านต่าง ๆ คือ ด้านจำนวนบุคลากรที่ให้บริการ ด้านการสื่อสารของบุคลากรในหน่วยงาน และด้านอื่น ๆ เช่นการประสานงานระหว่างหน่วยงานทั้งหมดนี้ สามารถอธิบายได้ดังนี้ คือ บุคลากรในหน่วยงานไม่มีการอธิบายถึงจำนวนของผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งบอกว่าการทำงานของบุคลากรมีหน้าที่หลัก และหน้าที่รองอย่างไร จึงทำให้ผู้มารับบริการเกิดความเข้าใจในเรื่องจำนวนที่น้อยเกินไป และเกิดความคาดหวังกับการรับบริการที่ต้องการความสะดวกและรวดเร็วในกรณีที่ไม่ทราบข้อมูล แล้วต้องการให้บุคลากรพาไป ซึ่งความต้องการทางด้านนี้ส่งผลถึงเรื่องงบประมาณการจ้างงานของผู้บริหารกับความคุ้มค่าที่ได้รับในส่วนของการปฏิบัติงานในส่วนราชการเอง

ทางด้านการสื่อสารที่เกิดปัญหาขึ้นก็คือความต้องการของผู้มารับบริการที่มีความต้องการแตกต่างกันไปตามลักษณะทางประชากรศาสตร์นั้น ทำให้เห็นได้ว่าผู้มารับบริการต้องการความเป็นกันเอง ความใกล้ชิด และอบอุ่น ในการสื่อสารระหว่างบุคคลมากกว่านี้ โดยการเข้าไปซักถามถึงขั้นตอนการตรวจรักษาว่าดำเนินการไปถึงไหน และบุคลากรสามารถช่วยเหลืออะไรได้บ้างตามศักยภาพของบุคลากรเอง

ส่วนทางด้านอื่น ๆ เช่นเรื่องการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ให้ผู้มารับบริการว่าไม่ได้รับความสะดวกและประสานงานในเรื่องของข้อมูลล่าช้า เนื่องจากสถานที่การปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานอยู่ห่างกันเกี่ยวกับจุดการให้บริการ เช่นการบริการเจาะเลือดมีการย้ายจุดบริการใหม่ สาเหตุเกิดจากสถานที่เดิมจะมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างของตึกอาคาร แต่ผู้มารับบริการไม่ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงจึงทำให้การมารับบริการไม่สะดวกสบายตามความต้องการที่คาดหวังไว้ บุคลากรจึงมีส่วนสำคัญเป็นอย่างมากกับการให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ผู้มารับบริการเข้าใจ และอาจเกิดความพึงพอใจในการสื่อสารที่ดีได้ จึงเป็นการลดช่องว่างในการสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นอย่างดี

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อิดาร์ตน์ วัฒนไพโรจน์¹² ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการสื่อสารระหว่างบุคคลของพนักงานต้อนรับสายการบินไทย ศึกษากรณี : ผู้โดยสารที่ใช้เส้นทางบินในทวีปเอเชีย” ซึ่งทำการวิเคราะห์เกี่ยวกับการสื่อสาร

¹²อิดาร์ตน์ วัฒนไพโรจน์, “ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการสื่อสารระหว่างบุคคล ของพนักงานต้อนรับสายการบินไทย ศึกษากรณี : ผู้โดยสารที่ใช้เส้นทางบินในทวีปเอเชีย,” น. บทคัดย่อ.

โดยใช้การสื่อสารเชิงวัจนะและอวัจนะ ในการส่ง-รับสารของพนักงานต้อนรับฯ โดยอาศัยหลักของกระบวนการสื่อสาร

ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการสื่อสารระหว่างบุคคลกับพนักงานต้อนรับสายการบินไทย มีความแตกต่างกัน โดยจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารเชิงอวัจนะมากกว่าวัจนะ เช่น ลักษณะท่าทางการแต่งกาย มากกว่า การใช้ภาษาพูดหรือ การใช้ภาษาอังกฤษ เป็นต้น และการสื่อสารระหว่างบุคคลกับพนักงานต้อนรับฯ มีความสัมพันธ์กับการบริการในเชิงบวก ซึ่งหมายถึงความพึงพอใจจากการสื่อสารระหว่างบุคคลมีผลต่อการยอมรับในประสิทธิภาพของการบริการที่ได้รับ

ข้อเสนอแนะ

จากการการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการสื่อสารระหว่างบุคลากร ของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาลกับผู้มารับบริการ สถาบันโรคทรวงอก กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข” ทำให้ผู้วิจัยได้ทราบถึงประเด็นปัญหาที่ควรปรับปรุงเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจในการสื่อสารระหว่างบุคลากรกับผู้มารับบริการ ของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก กรมการแพทย์ ดังต่อไปนี้

1. จากผลการวิจัย พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการสื่อสารการให้บริการด้านบทบาทบุคลากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก กรมการแพทย์ ซึ่งผลการวิจัยพบว่าบุคลากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาลตอบสนองบทบาทการให้บริการนั้นผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกข้อรวมกัน แต่ผู้มารับบริการบางส่วนที่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าบุคลากรของหน่วยงานควรมีการเอาใจใส่ผู้มารับบริการทุกรายโดยการกล่าวคำพูดทักทาย กับผู้มารับบริการมากขึ้น เพราะผู้มารับบริการจะได้มีความรู้สึกอบอุ่น ผ่อนคลายและไม่กลัวกับการที่เข้ามาพบแพทย์เพื่อทำการรักษา เพราะการเข้ามาใช้บริการของผู้ป่วยส่วนใหญ่จะเป็นผู้ป่วยที่ป่วยด้วยโรคปอด กับโรคหัวใจโดยเฉพาะอยู่แล้ว เนื่องจากสถาบันโรคทรวงอกเป็นสถาบันเฉพาะทางที่ทำการรักษา ถ้าบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ทำงานกันอย่างเชิงรุก และให้ข้อมูลกับผู้มารับบริการเกิดความเชื่อมั่นว่า สถาบันโรคทรวงอกเป็นสถาบันเฉพาะทาง มีแพทย์และผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับโรคทางปอด และโรคหัวใจโดยเฉพาะ จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น และการที่ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจบุคคลเหล่านี้ก็จะเป็นประชาสัมพันธ์ภายนอกให้กับสถาบันได้ โดยการพูดคุยกับญาติ พี่น้อง คนรู้จักตามความเชื่อมั่น และ ศรัทธา

ในความเชี่ยวชาญทางด้านการรักษาของแพทย์ และบุคลากรที่ให้บริการทำการต้อนรับและพร้อมที่จะให้ข้อมูลอย่างเต็มความสามารถ

2. จากผลการวิจัยพบว่า การประเมินความสำเร็จในการสื่อสารการให้บริการของบุคลากรในหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก กรมการแพทย์ ในด้านคุณภาพของทรัพยากร ซึ่งผู้มารับบริการประเมินในเรื่องของเครื่องมือการให้บริการ ของหน่วยงานว่าจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการข้อมูลกับผู้มารับบริการมีเพียงพอต่อความต้องการเพราะเนื่องจากจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการข้อมูลมีอยู่จำนวน 1 เครื่องที่สามารถค้นหาข้อมูลรายชื่อผู้ป่วยที่เข้ามาอนรักษตัวที่โรงพยาบาล แต่จำนวนเคาน์เตอร์จุดบริการผู้มารับบริการมีอยู่ 2 จุด ในการที่จะสอบถามรายชื่อผู้ป่วยอยู่ในจุดบริการที่ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ บุคลากรในหน่วยงานจึงต้องใช้เครื่องมือชนิดอื่น คือโทรศัพท์เข้ามาติดต่อสื่อสารกับจุดบริการจุดอื่นที่มีเครื่องไว้ให้บริการ บางครั้งการบริการจึงเกิดการล่าช้าในการให้บริการ ด้วยสาเหตุนี้จึงทำให้ผู้มารับบริการที่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า เกิดความไม่พอใจกับการบริการที่ล่าช้าเพราะว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง ดังนั้นในฐานะผู้ให้บริการจึงควรใช้วิธีการสื่อสารโดยการชวนผู้รับบริการพูดคุยสอบถามในรายละเอียดและข้อมูลของผู้ป่วยเพื่อจะได้สะดวกต่อการให้บริการและจะได้เป็นการลดช่องว่างในการสื่อสารไปด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไป

1. ในการทำวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาในลักษณะภาพรวมของการสื่อสารด้านการบริการโดยเน้นการสื่อสารระหว่างบุคคลเท่านั้น โดยมีหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก กรมการแพทย์เป็นกลุ่มเป้าหมายหลัก การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเพิ่มเติมในด้านการเปิดรับข่าวสารการบริการ เพราะการเปิดรับข่าวสารด้านการบริการของผู้มารับบริการจะมีผลต่อความพึงพอใจในการกลับมาใช้บริการอีกครั้งต่อไป

2. ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก กรมการแพทย์ โดยมีได้แยกผลการศึกษาแบ่งเป็นตามหน่วยงานต่าง ๆ ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปควรจะพิจารณา และทำการวิเคราะห์ผลการศึกษาที่ได้จำแนกเป็นผลความพึงพอใจของผู้มารับบริการในหน่วยงานต่าง ๆ ด้วยเพื่อที่จะได้ทราบจุดแข็ง จุดอ่อนของแต่ละหน่วยงาน แล้วนำมาเปรียบเทียบได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

อันจะนำไปสู่การพัฒนาหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก กรมการแพทย์ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการต่อไป

3. เนื่องจากสถาบันโรคทรวงอกเป็นสถาบันเฉพาะทางซึ่งมีความเชี่ยวชาญทางด้านโรคปอด และโรคหัวใจ ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการพิจารณาในเรื่องของความเชื่อมั่นและศรัทธา ในความสามารถเฉพาะทางของแพทย์ที่ทำการตรวจรักษาว่าแพทย์ที่ทำการรักษาของสถาบันมีความเก่งและเชี่ยวชาญมากเพียงใดจึงทำให้ผู้มารับบริการเกิดแรงจูงใจที่จะเข้ามาทำการรักษาที่สถาบันโรคทรวงอก

