

การจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

Handling of complaints at Thung Song Hospital Nakhon Si Thammarat Province

อรพินท์ เพิ่มแก้ว

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้การจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยผ่านมุมมองของบุคลากรโรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

กลุ่มตัวอย่างการวิจัยในครั้งนี้ คือ บุคลากรของโรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 257 คน โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบไปด้วย สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน และสถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ ด้วยวิธี (Least Significant Difference LSD) สามารถสรุปได้ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 257 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 197 คน อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปีมากที่สุด มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 1-10 ปี มีสถานภาพการทำงานเป็นเจ้าหน้าที่สนับสนุนทางการแพทย์ (วิชาชีพอื่น ๆ) จำนวนมากที่สุด

2. การรับรู้ในการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวม พบว่าการรับรู้ของบุคลากรกลุ่มตัวอย่างในการจัดการข้อร้องเรียน อยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.475 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านเรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านแนวทางและหลักการการจัดการข้อร้องเรียนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 รองลงมาคือ ด้านการวางแผนและการออกแบบการจัดการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 ด้านการนำกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 ด้านรักษาไว้และปรับปรุง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 และด้านโครงสร้างการจัดการข้อร้องเรียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75

คำสำคัญ : ข้อร้องเรียน, การรับรู้

Abstract

The purpose of this study was to study the perception of complaint management of Thung Song Hospital, Nakhon Si Thammarat Province Through the perspective of personnel at Thung Song Hospital Nakhon Si Thammarat Province

The sample of this study was the personnel of Thung Song Hospital. Nakhon Si Thammarat Province, 257 people using questionnaires. The statistics used for data analysis consisted of descriptive analysis statistics such as frequency, percentage, mean, and standard deviation, and inferential analysis statistics such as testing the values of Analysis One way warping And compare in pairs By using the multiple matching test (Least Significant Difference LSD) can be summarized as follows

1. The sample group consisted of 257 people, mostly female, 197 persons, most were 31-40 years old, had bachelor degree education. Have working experience between 1-10 years, working status as a medical support officer (other professions) the most

2. 2. Recognition of complaint management at Thung Song Hospital Nakhon Si Thammarat province, as a whole, found that the perception of the sample personnel in handling complaints Was at a medium level with an average value of 2.95 and a standard deviation of 0.475. When considering in each aspect, it was found that it was at a moderate level in all aspects, respectively, as follows: guidelines and principles of item management had an average value of 3.12. Followed by planning and design, management The average value is 3.01 regarding the implementation of the complaint handling process. With an average of 2.97 in keeping and improving Have an average of 2.88 and the complaint management structure With an average of 2.75

Keywords : Complaints, Recognition

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจัดการเรื่องร้องเรียนแม้จะเป็นภาระหนักที่ต้องการความ รอบคอบและไม่ล่าช้าในการดำเนินการ เพื่อตอบสนองต่อความยุติธรรมและความต้องการของประชาชนผู้ร้องเรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่ เกี่ยวกับการให้บริการผู้บริหารควรจะต้องให้ความสำคัญในเรื่องความรู้ความเข้าใจ ความพึงพอใจแก่บุคลากร ในองค์กรเพื่อที่จะสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการ ส่งผลให้ปัญหาได้รับการแก้ไขโดยเร็ว ลดความ ไม่พึงพอใจของผู้ร้องเรียนและนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาระบบงาน ให้มีความปลอดภัยมากขึ้น ในทางตรงกันข้ามหากโรงพยาบาลขาดการจัดการที่ดี ผู้ร้องเรียนอาจจะนำเรื่องไปร้องเรียนต่อหน่วยงานภายนอก เพิ่มความ ตึงเครียดต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ปัญหาจะยุ่งยากซับซ้อนแก้ไขได้ยากขึ้นอาจจะลุกลามบานปลายจนเป็นคดีพิพาท ฟ้องร้องในชั้นศาล ส่งผลกระทบต่อสังคมในวงกว้าง บั่นทอนความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและ ผู้รับบริการ

แต่ในอีกด้านหนึ่งนับเป็น โอกาสดีที่ของหน่วยงานจะได้เรียนรู้ ถึงเสียงสะท้อนผู้รับบริการ จาก ประสบการณ์ของผู้รับบริการและ บุคลากร จากมุมมองที่หลากหลายพร้อมประยุกต์แนวคิดสำคัญ ของการรับ ฟังเสียงสะท้อนมาใช้ในโรงพยาบาล เพื่อนำประสบการณ์และมุมมองของผู้ป่วย ญาติ และเจ้าหน้าที่ มาเป็น วงจรสะท้อนกลับ (Feedback System) ที่จะทำให้ระบบ บริการสุขภาพสามารถปรับตัวตอบสนองต่อความ คาดหวัง ความต้องการและความรู้สึกนึกคิดของผู้คนที่เกี่ยวข้องได้ดีขึ้น โดยการถอดบทเรียนจากเรื่องร้องเรียน เพื่อใช้ในการพัฒนาเชิงระบบ ช่วยเหลือทั้งผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนอย่างเหมาะสม ดังนั้น การทำความเข้าใจ เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน จะช่วยพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน ลดการร้องเรียน และส่งเสริมภาพลักษณ์ ของหน่วยงานโดยเฉพาะ โรงพยาบาล

โรงพยาบาลทุ่งสงเป็นหน่วยบริการของรัฐ ขนาด 280 เตียง ให้บริการด้านสุขภาพทั้งผู้ป่วยนอกและ ผู้ป่วยใน โดยแต่ละวันมีผู้มารับบริการประมาณวันละ 2,000 คน มีเจ้าหน้าที่ทั้งหมด 716 คน ประกอบด้วยแพทย์ 70 คน พยาบาล 234 คน เจ้าหน้าที่สนับสนุนด้านการแพทย์ (วิชาชีพเฉพาะ) 319 คน และเจ้าหน้าที่สนับสนุน อื่นๆ 93 คน ซึ่งในระหว่างปี 2558 ถึงปี 2562 พบว่ามีข้อร้องเรียนทั้งการร้องเรียนในส่วนการให้บริการ ด้าน สถานะที่ ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ ฯลฯ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นจะเป็นเรื่องร้องเรียนเดิมๆ ซึ่ง ทำให้เห็นได้ว่าการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลนั้น ไม่ได้ดำเนินการให้มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร จึงมี ความสนใจศึกษาการจัดการข้อร้องเรียนที่มีอยู่ในปัจจุบันเปรียบเทียบกับจัดการข้อร้องเรียนตามมาตรฐาน ISO 10012:2004 ซึ่งเป็นแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการจัดการออกแบบ การ วางแผน การดำเนินการ การรักษาไว้ และการปรับปรุงเพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนลูกค้ามีประสิทธิภาพและเป็น กระบวนการหนึ่งในระบบบริหารคุณภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการรับรู้การจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัด นครศรีธรรมราช
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้เรื่องการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัด หวัดนครศรีธรรมราช

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลให้การรับรู้การจัดการข้อร้องเรียนของ โรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัด นครศรีธรรมราช แตกต่างกันได้ สามารถตั้งสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 เพศที่แตกต่างกันส่งผลให้การรับรู้การจัดการข้อร้องเรียนของ โรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัด นครศรีธรรมราช แตกต่างกันได้

สมมติฐานที่ 2 อายุที่แตกต่างกันส่งผลให้การรับรู้การจัดการซื้อร้องเรียนของโรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัด นครศรีธรรมราช แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลให้การรับรู้การจัดการซื้อร้องเรียนของโรงพยาบาลทุ่ง สง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันส่งผลให้การรับรู้การจัดการซื้อร้องเรียนของ โรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 สถานภาพการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลให้การรับรู้การจัดการซื้อร้องเรียนของ โรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา : เนื้อหาที่จะใช้ในการวิจัยประกอบไปด้วย ศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของ บุคลากรของโรงพยาบาลทุ่งสงจังหวัดนครศรีธรรมราช มุ่งศึกษาการรับรู้กระบวนการจัดการจัดการซื้อ ร้องเรียนตามมาตรฐาน ISO 10012:2004 ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านแนวทางและหลักการ ด้านโครงสร้างการจัดการซื้อ ร้องเรียน ด้านการวางแผนและการออกแบบ ด้านการนำกระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนไปปฏิบัติ และด้านการ รักษาไว้และการปรับปรุง

2. ขอบเขตประชากร : ประชากรการวิจัยที่ต้องการสำรวจความคิดเห็นคือ บุคลากรของโรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช เช่น แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่สนับสนุนทางการแพทย์ (วิชาชีพเฉพาะ) และ เจ้าหน้าที่ สนับสนุนอื่นๆ

3. ขอบเขตพื้นที่ : โรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา : ระยะเวลาที่ใช้ในการทำวิจัย ใช้เวลาทั้งหมด 3 เดือน เริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคม จนกระทั่งถึงเดือนธันวาคม 2562 ทั้งนี้ ระยะเวลาที่ใช้ในเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามตั้งแต่วันที่ 7- 23 ธันวาคม 2562

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยการจัดการซื้อร้องเรียน

แนวทางการจัดการซื้อร้องเรียนลูกค้านี้เป็นแนวทางตามมาตรฐาน ISO 10012:2004 โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อการจัดการออกแบบ การวางแผน การดำเนินการ การรักษาไว้ และการปรับปรุงเพื่อให้การ จัดการซื้อร้องเรียนลูกค้ามีประสิทธิภาพและเป็นกระบวนการหนึ่งในระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 10012:2004 มีวัตถุประสงค์เพื่อ

- การเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า โดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อลูกค้า
- การมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูงในการแสดงความมุ่งมั่นและสนับสนุนทรัพยากรต่อการจัดการซื้อ ร้องเรียนลูกค้า
- เพื่อสามารถเข้าถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า
- เพื่อให้กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนลูกค้ามีประสิทธิภาพสูงสุด
- เพื่อวิเคราะห์และประเมินการจัดการซื้อร้องเรียนลูกค้าเพื่อการปรับปรุงคุณภาพผลิตภัณฑ์ และการบริการ
- การตรวจประเมินระบบการจัดการซื้อร้องเรียนลูกค้า
- การทบทวนความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการซื้อร้องเรียน มาตรฐาน ISO 10012:2004

อธิบายรายละเอียดตามแนวทางข้อกำหนด 1 - 5 ซึ่งเป็นไปตาม โครงสร้างข้อกำหนด ISO 9001:2008 ดังนี้

1. แนวทางหลักการ
2. โครงสร้างของกระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน
3. การวางแผนและการออกแบบองค์การ
4. การนำกระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนไปปฏิบัติ
5. การรักษาไว้และการปรับปรุง

พิธีทธี พิพัฒน์ โภคากุลกุล (2557) กล่าวว่า มุมมองซื้อร้องเรียน แบ่งออกเป็น 5 ประเด็น ดังนี้

6. เมื่อลูกค้าร้องเรียนแก่เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่รับฟังและให้ข้อมูลแก่ลูกค้ากลับไป
7. เมื่อลูกค้าร้องเรียนแก่ผู้บริหาร ผู้บริหารรับเรื่องและลงมาจัดการกับทีมงานและเจ้าหน้าที่ ส่งผลทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความหวาดกลัวและทำงานอย่างไม่มีความสุข
8. การฟังซื้อร้องเรียนของลูกค้ามากเกินไป ทำให้เกิดความชินชา เพราะการรับฟังซื้อร้องเรียนและการแก้ปัญหาเป็นหน้าที่ของผู้บริหาร ผู้จัดการ
9. เมื่อเกิดการร้องเรียน หรือลูกค้าตำหนิ ต่อว่า เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องเกิดความไม่สบายใจในการทำงาน ทำให้รู้สึกอยากเปลี่ยนงาน
10. เมื่อลูกค้าร้องเรียน ต่อว่า ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อลูกค้าท่านนั้น

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

ชิฟแมน และ คานุก (Schiffman & Kanuk, 2000: 146) การรับรู้ คือ กระบวนการที่บุคคลแต่ละคนมี การเลือก การประมวลผลและการตีความเกี่ยวกับตัวกระตุ้นออกมา ให้ความหมายและได้ภาพของโลกที่มี เนื้อหา

Peter Drucker ผู้เชี่ยวชาญ ด้านการจัดการของโลกเขียนบทความที่อธิบายว่า การรับรู้คือความจริง (Reality) ของสิ่งนั้น หมายความว่า ความจริงของสิ่งต่างๆ คือการรับรู้ต่อสิ่งนั้น ๆ นั่นเองไม่มีใครรู้ว่า ตัวตนจริงๆ ของสิ่งนั้น เป็นอย่างไรแต่รับรู้ว่า สิ่งนั้นคืออะไรการรับรู้จึงเป็นความจริงของสิ่งนั้น

บุคคลจะถูกรุมล้อมด้วยสิ่งเร้าซึ่งมาจากสิ่งแวดล้อมผ่านเข้ามาในความรู้สึกสัมผัส (Senses) โดยได้เห็น ได้ยิน ได้กลิ่น ได้รส และสัมผัสหรือประสาทสัมผัส ตา หูจมูกลิ้น และผิวหนังและบุคคลจะเลือกรับรู้เฉพาะที่สนใจ (ผศ.ดร.สุธรรม รัตนโชติ, 2553 :84)

การรับรู้คือ ขบวนการที่เกิดขึ้นภายหลังจากที่สิ่งเร้ากระตุ้นการรับรู้และถูกตีความเป็นสิ่งที่มีความหมายโดยใช้ความรู้ ประสบการณ์และความเข้าใจของบุคคล (Bernstein. 1999 : 72) การรับรู้เป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้ (Perception is learned) ดังนั้นถ้าขาดการเรียนรู้หรือประสบการณ์จะมีเพียงการรับสัมผัสเท่านั้น เช่น เด็กขานิดไม่เคยเรียนรู้หรือมีประสบการณ์เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์มาก่อน เพื่อนชี้ให้ดูเขาได้แต่สัมผัสทางตาและทางหูเท่านั้นแต่ไม่เกิดการรับรู้ว่าสิ่งที่เห็นทางตาและได้ยินทางหูนั้นคืออะไร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการจัดการซื้อร้องเรียนโรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative approach) โดยการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self administration) ซึ่งผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ขึ้นโดยการค้นคว้าจากแนวคิด ทฤษฎี รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง หลังจากนั้นได้นำมาประมวลและวิเคราะห์ผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบความแตกต่าง t-Test การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 76.65 และเป็นเพศชาย จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 23.35 อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปีมากที่สุด จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 48.64

รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 33.85 ช่วงอายุ 21-30 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 11.67 และช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไปมีจำนวนน้อยที่สุด 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.84 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มากที่สุดจำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 75.10 รองลงมา ระดับปริญญาโท จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 14.40 คน ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 9.34 และระดับปริญญาเอกจำนวน 3 คน ร้อยละ 1.16 มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 1-10 ปี จำนวนมากที่สุด 115 คน คิดเป็นร้อยละ 44.75 รองลงมา 11-20 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 37.74 ประสบการณ์ 21-30 ปี จำนวน 25 คน ร้อยละ 9.73 ประสบการณ์ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.06 และประสบการณ์ทำงานมากกว่า 30 ปี จำนวนน้อยที่สุดเพียง 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.72 มีสถานภาพการทำงานเป็นเจ้าหน้าที่สนับสนุนสาขาวิชาชีพ จำนวนมากที่สุด 105 คน คิดเป็นร้อยละ 40.86 รองลงมาคือพยาบาล จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 28.79 แพทย์ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 12.45 และเจ้าหน้าที่ด้านการสนับสนุน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 17.90

ผลการวิเคราะห์การรับรู้ในการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ในการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวม พบว่าการรับรู้ของบุคลากรกลุ่มตัวอย่างในการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.95 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.475 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านเรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านแนวทางและหลักการการจัดการข้อร้องเรียนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 รองลงมาคือ ด้านการวางแผนและการออกแบบการจัดการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 ด้านการนำกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 ด้านรักษาไว้และปรับปรุง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 และด้านโครงสร้างการจัดการข้อร้องเรียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 เพศที่ต่างกันส่งผลให้การรับรู้การจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน จากการทดสอบ พบว่าบุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีการรับรู้ในการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการวางแผนและการออกแบบ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.760 ด้านการนำกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.116 ด้านการรักษาไว้และการปรับปรุง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.191 แต่เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า เพศต่างกัน มีการรับรู้ในการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.038 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าเพศที่ต่างกันส่งผลให้การรับรู้การจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลทุ่งสง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 อายุที่ต่างกันส่งผลให้การรับรู้การจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน จากการทดสอบพบว่าบุคลากรที่มีอายุต่างกันทำให้การในการจัดการข้อ

รื่องเรียนของโรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราชโดยรวม แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าการรับรู้ ทั้ง 5 ด้าน ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ระดับการศึกษาที่ต่างกันส่งผลให้การรับรู้การจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน จากการทดสอบพบว่ากลุ่มระดับการศึกษาที่มีความแตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ในการจัดการข้อร้องเรียนของบุคลากร โรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวม มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มระดับการศึกษาของบุคลากรที่แตกต่างกันมีระดับการรับรู้การจัดการข้อร้องเรียนที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4 ประสบการณ์การทำงานที่ต่างกันส่งผลให้การรับรู้การจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน จากผลการทดสอบพบว่าประสบการณ์การทำงานที่ต่างกันเมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ในการจัดการข้อร้องเรียนของบุคลากร โรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวม มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.155 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าประสบการณ์การทำงานของบุคลากรไม่ส่งผลต่อการรับรู้การจัดการข้อร้องเรียน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 5 สถานภาพการทำงานที่ต่างกันส่งผลให้การรับรู้การจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน จากผลการทดสอบพบว่าสถานภาพการทำงานต่างกันเมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ในการจัดการข้อร้องเรียนของบุคลากร โรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวม มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.010 แสดงว่าสถานภาพการทำงานของบุคลากรส่งผลให้การรับรู้ในการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่องการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

เพศ ส่งผลต่อการรับรู้การจัดการข้อร้องเรียน สอดคล้องกับการศึกษาของ วีระชัย วุฒิพงษ์ชัยกิจ (2558) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการรู้ต่อนโยบายของค้การ กรณีศึกษา บริษัทเอสซีจี แพคเกจจิ้ง จำกัด (มหาชน) และ สอดคล้องกับผลการศึกษารับรู้การบริหารความเสี่ยงของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ของนางระเบียบ สวนพันธุ์ (2560)

อายุ ส่งผลต่อการรับรู้การจัดการข้อร้องเรียน เนื่องจากอายุเป็นปัจจัยที่แสดงถึงควมมีวุฒิภาวะของบุคคลที่จะจัดการในเรื่องต่างๆ เนื่องจากอายุมีความสัมพันธ์กับพัฒนาการการเรียนรู้เพราะบุคคลสามารถเรียนรู้และเก็บสะสมไว้เป็นประสบการณ์ในระหว่างวัยต่างๆ ดังนั้นผู้ที่มีอายุมากจึงมีวุฒิภาวะการเรียนรู้มากกว่าผู้ที่มีอายุน้อย จึงมีความเป็นไปได้ว่าบุคลากรที่มีอายุมากกว่าสังเกตเห็นความสำคัญในเรื่องของการจัดการข้อร้องเรียนมากกว่าบุคลากรที่อายุน้อยกว่า หรือกล่าวได้ว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่ามีการสะสมข้อมูลและสร้างการเรียนรู้ได้มากกว่า ฌฐกานต์ ตั้งวนาไพโร (2555) การศึกษาระดับการรับรู้ของพนักงานต่อกระบวนการตรวจสอบคุณภาพการซ่อมบำรุงอากาศยานฝ่ายช่าง อุตะเถา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งแตกต่างกับนายสันติ กอบการดี (2557) ที่ศึกษาเรื่องระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการกำจัดขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน อำเภอกะหรัง สมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

ระดับการศึกษา การศึกษาไม่ได้แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างทางด้านสติปัญญา อย่างเช่น ความสามารถของบุคคลในการจำ การคิด การตัดสินใจ การแก้ปัญหา การเรียนรู้ และการกระทำสิ่งต่าง ๆ รวมทั้งความสามารถในการปรับตัว ถ้าบุคคลใดทำสิ่งเหล่านั้น แต่การศึกษาบ่งบอกถึงการผ่านการทดสอบและความพากเพียรในการศึกษาแต่ละรูปแบบเพื่อพัฒนาตนเองให้นำมาสู่การปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม อาจเพราะสาเหตุดังกล่าว ทำให้ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันทำให้ระดับการรับรู้แตกต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี อูรารัตน์ ทองสัมฤทธิ์ (2556) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุต่างกัน มีการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานีไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าในทุก ๆ ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ประสบการณ์การทำงาน บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีการรับรู้การจัดการข้อร้องเรียนแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งสอดคล้องกับ ฌฐกานต์ ตั้งวนาไพโร (2555) ที่ได้ทำการศึกษาระดับการรับรู้ของพนักงานต่อกระบวนการตรวจสอบคุณภาพ การซ่อมบำรุงอากาศยานฝ่ายช่าง อุตะเถา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อาจเนื่องจากบุคลากรได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาแนะนำเกี่ยวกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียนที่แตกต่างกัน ในงานที่ตนเองรับผิดชอบ อีกทั้งการปลูกฝังวัฒนธรรมการทำงานที่ไม่ได้เกิดจากการเรียนรู้ เป็นเพียงการส่งต่อความรู้จากรุ่นสู่รุ่น วัฒนธรรมองค์กรที่ปฏิบัติต่อกันมายาวนาน

สถานภาพการทำงาน จากการศึกษาพบว่าปัจจัยสถานภาพการทำงาน ส่งผลต่อการรับรู้การจัดการข้อร้องเรียนแตกต่างกัน ในทักษะในการรับรู้การจัดการทั้ง 5 ด้านตามที่ได้ศึกษานั้น อาจเป็นเพราะว่าทักษะ

บุคลากรซึ่งมีความแตกต่างกันในแต่ละสถานภาพเป็นความสามารถของบุคลากรในการดำเนินงาน และมีความสำคัญที่เอื้อให้เกิดการบริหารจัดการที่ดี สอดคล้องกับ การศึกษาของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตใน จังหวัดสงขลา

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

จากผลการวิเคราะห์การรับรู้การจัดการซื้อร้องเรียนของ โรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า การรับรู้ของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน แต่ในด้าน โครงสร้างและการจัดการซื้อร้องเรียนจะมีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น โรงพยาบาลจึงควรกำหนดโครงสร้างรวมถึง นโยบายในการจัดการซื้อร้องเรียน ให้มีความชัดเจน โดยให้บุคลากรมีส่วนร่วมด้วย เพื่อเสริมสร้างการรับรู้และความเข้าใจในกระบวนการดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียนของโรงพยาบาล

จากการทดสอบสมมติฐานเพศที่แตกต่างกัน ทำให้การรับรู้การจัดการซื้อร้องเรียนแตกต่างกัน พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยของเพศชายมากกว่าเพศหญิง ดังนั้นในการดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียนของโรงพยาบาลทุ่งสง ควรให้เพศชายได้มีส่วนร่วมในกระบวนการจัดการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ เช่น เป็นคณะกรรมการในการจัดการซื้อร้องเรียน หรือการประสานงานในการรับเรื่องร้องเรียน เป็นต้น และทั้งนี้ควรส่งเสริมการรับรู้ให้กับเพศหญิงโดยการให้ความรู้เพิ่มเติม เพื่อให้การจัดการซื้อร้องเรียนของโรงพยาบาลเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ด้านอายุกับการรับรู้ในการจัดการซื้อร้องเรียนแตกต่างกัน โดยภาพรวมพบว่าบุคลากรที่มีอายุน้อยจะรับรู้ในการจัดการซื้อร้องเรียนได้น้อยกว่าบุคลากรที่มีอายุมาก ดังนั้นโรงพยาบาลทุ่งสงจึงควรให้ผู้อาวุโสและมีความรู้และประสบการณ์ในการจัดการซื้อร้องเรียนถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ให้กับบุคลากรที่มีอายุน้อยหรือน้องใหม่เพิ่งเข้ามาปฏิบัติงานได้เกิดความรู้ความเข้าใจในทิศทางเดียวกัน

ด้านระดับการศึกษากับการรับรู้การจัดการซื้อร้องเรียนแตกต่างกัน โดยภาพรวมพบว่าบุคลากรที่มีการศึกษาสูงจะรับรู้การจัดการซื้อร้องเรียนได้ดีกว่า ดังนั้นโรงพยาบาลทุ่งสงจึงควรให้ความสำคัญกับบุคลากรที่รับรู้ได้น้อย โดยการฝึกอบรมให้ความรู้เพิ่มเติมในเรื่องกระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน เพื่อให้บุคลากรได้เกิดความรู้ความเข้าใจในทิศทางเดียวกัน

ด้านสถานภาพการทำงานกับการรับรู้การจัดการซื้อร้องเรียนแตกต่างกัน โดยภาพรวมพบว่า บุคลากรที่เป็นแพทย์ มีการรับรู้มากกว่าบุคลากรอื่นๆ เนื่องจากแพทย์เป็นบุคลากรหลักของโรงพยาบาล ดังนั้นในกระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนของโรงพยาบาลจึงจำเป็นต้องมีแพทย์เข้าร่วม เพื่อให้การจัดการซื้อร้องเรียนมีประสิทธิภาพและเกิดขึ้นน้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งต่อไป

1. งานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ สำหรับงานวิจัยในอนาคต อาจทำการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ หรืองานวิจัยเชิงลึกในประเด็น เพื่อให้ได้ข้อมูลการวิจัยที่ชัดเจนมากขึ้น
2. งานวิจัยในครั้งนี้เป็นงานวิจัยที่ศึกษาเฉพาะบุคลากรของโรงพยาบาลทุ่งสง สำหรับงานวิจัยในอนาคต อาจจะทำวิจัยกับผู้รับบริการ เพื่อนำผลการวิจัยมาพัฒนากระบวนการให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

นายคุณภาพ. (2553).แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้า ค้นเมื่อวันที่ 22 พฤศจิกายน 2562,

http://www.tpa.or.th/publisher/pdfFileDownloadS/FQ149_p21-25.pdf

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล (2557).บริการที่เป็นเลิศ : เทคนิคการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า.นนทบุรี:

ดี อิมเพรสชั่น คอนซัลแทนท์, บจก.

Schiffman and Kanuk. (2000). Customer Behavior – Psychology Aspects. New Jersey:

Prentice-Hall.

Peter Drucker. (1995). The practice of management. New York: Haper & Row, Publishevs.

ผศ.ดร.สุธรรม รัตน์โชติ. (2553, หน้า 84). พฤติกรรมองค์กรและการจัดการ.กรุงเทพฯ:

บริษัทสำนักพิมพ์ท็อป จำกัด

Bernstein, D. A. (1999). Essentials of Phychology.Boston:Houghton Mifflin Company