

The Quality perception and satisfaction of personnel towards annual health check-up service by a Medical Center and University Hospital in Northern region

Chinnakorn Yuenyao¹ Ketsiree Kaewdang² Charinrat Nonsri³ Nittaya Sanomcham⁴
Pornthippawan Tayja⁵ Mintra berkban⁶ Rungboonsri Klinklom⁷
Narong Chaitiang^{8*} Arathai Kadkhaow⁹

Abstract

The objective of this study was to examine the level of quality perception and satisfaction towards annual health check-up service by Medical Center and University Hospital of personnel in University of the North. Samples size was 250. The instrument used in this study was a questionnaire, analyzed by using percentage, mean, chi-square and Fisher's Exact Test.

The results showed that most of the personnel were female, (58.8%), age between 31-40 years old, Behavior before getting a health check-up is at a high level (40.0%), Perceived of health check-up is at a high level (27.8%) and Satisfaction of health check-up service is at a high level (55.7%). Correlation analysis, the results showed that sex and behavior before getting a health check-up have correlation with the satisfaction of health check-up service were significantly at 0.001 level. Staff of faculty, income and perceived of health check-up have correlation with the satisfaction of health check-up service were significantly at 0.05 level. Age, Status, Education level and Times of getting a health check-up have not correlation with the satisfaction of health check-up service.

The factors associated with the satisfaction of health check-up service were sex, faculty personnel, income, behavior before getting a health check-up, perceived of health check-up, Therefore provider of health check-up should be considered the quality service for serve the needs of the health check-up service system.

Keywords : Perception, Satisfaction, Provider of health check-up

¹⁻⁷ Bachelor of Science Program in Public Health, School of Medicine, University of Phayao.

⁸⁻⁹ School of Medicine, University of Phayao.

*corresponding author : kongkangku69@gmail.com

การรับรู้คุณภาพและความพึงพอใจของบุคลากรต่อ การให้บริการตรวจสุขภาพประจำปี โดยศูนย์การแพทย์และโรงพยาบาล มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคเหนือ

ชินกร ยืนยาว¹ เกตน์สิริ แก้วแดง² ชรินทร์น นนท์ศรี³ นิตยา สมน้ำ⁴

ภรณ์ทิพวรรณ เตจา⁵ มินตรา เปิกบาน⁶ รุ่งบุญศรี กลิ่นกล่อม⁷ ณรงค์ ใจเที่ยง⁸ อรทัย เกตุขาว⁹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพและความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจสุขภาพประจำปีโดยศูนย์การแพทย์และโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคเหนือ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 250 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าสถิติไคสแควร์และฟิชเชอร์เอกซ์แซค

จากการศึกษาพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 147 คน ร้อยละ 58.8 อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 120 คน พฤติกรรมก่อนการรับบริการตรวจสุขภาพอยู่ในระดับมากร้อยละ 40.0 การรับรู้เกี่ยวกับการตรวจสุขภาพอยู่ในระดับมากร้อยละ 27.8 และความพึงพอใจการเข้ารับบริการตรวจสุขภาพอยู่ในระดับมากร้อยละ 55.7 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่า เพศ และพฤติกรรมก่อนการเข้ารับบริการตรวจสุขภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจสุขภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 บุคลากรประจำคณะ รายได้และการรับรู้เกี่ยวกับการตรวจสุขภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจสุขภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งของการเข้ารับบริการบริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจสุขภาพ

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจสุขภาพประจำปี ได้แก่ เพศ บุคลากรประจำคณะ รายได้ พฤติกรรมก่อนเข้ารับบริการตรวจสุขภาพ และการรับรู้เกี่ยวกับการตรวจสุขภาพ ดังนั้น ผู้รับผิดชอบด้านการให้บริการตรวจสุขภาพประจำปี ควรคำนึงถึงประสิทธิภาพของการบริการเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ระบบบริการตรวจสุขภาพ

คำสำคัญ : การรับรู้, ความพึงพอใจ, การให้บริการตรวจสุขภาพ

¹⁻⁷ หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

⁸⁻⁹ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

* ผู้ส่งบทความวิจัย : kongkangku69@gmail.com

บทนำ (Introduction)

ปัจจุบันการตรวจสุขภาพประจำปีมีความสำคัญในฐานะการป้องกัน บุคคลที่ทำงานกับภาครัฐหรือภาคเอกชนล้วนจำเป็นอย่างยิ่งที่ได้รับการตรวจสุขภาพประจำปี ซึ่งเป็นไปตามกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการตรวจสุขภาพของลูกจ้าง และส่งผลการตรวจแก่พนักงานตรวจแรงงาน พ.ศ. 2547 ได้กล่าวไว้ว่า ให้นายจ้างจัดให้มีการตรวจสุขภาพของลูกจ้างที่ทำงานเกี่ยวกับปัจจัยเสี่ยงโดยแพทย์แผนปัจจุบันชั้นหนึ่ง ที่ได้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพเวชกรรมด้านอาชีวเวชศาสตร์ หรือที่ผ่านการอบรมด้านอาชีวเวชศาสตร์ หรือที่มีคุณสมบัติตามที่อธิบดีประกาศกำหนด โดยตรวจสุขภาพลูกจ้างครั้งแรกให้เสร็จสิ้นภายในสามสิบวัน นับแต่วันที่รับลูกจ้างเข้าทำงาน และตรวจสุขภาพลูกจ้าง ครั้งต่อไปอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง ดังนั้นการตรวจสุขภาพจึงจำเป็นต่อสังคมในปัจจุบัน (อุไรวรรณ เทียนทอง, 2547) การเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจและเทคโนโลยีที่เจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วส่งผลต่อบริการสุขภาพ การบริการสุขภาพที่เปรียบเสมือนฐานรากที่สำคัญของระบบบริการสุขภาพของประเทศ เป็นการบริการที่ให้การดูแลสุขภาพประชาชนให้มีสุขภาพดีโดยมุ่งเน้นให้ประชาชนสามารถดูแลสุขภาพตนเองได้ทั้งในภาวะสุขภาพดี ภาวะเสี่ยงต่อการเจ็บป่วย หรือเจ็บป่วย การให้บริการสุขภาพจากสถานพยาบาล โดยการดูแลและการช่วยเหลือบุคคลเมื่อเจ็บป่วย ตลอดจนให้การฟื้นฟู การป้องกันโรค และการส่งเสริมสุขภาพแก่ผู้มารับบริการ ทั้งนี้เพื่อลดการเกิดของโรคที่เป็นปัญหาต่อสุขภาพของผู้มารับบริการ การดูแลสุขภาพโดยการตรวจสุขภาพประจำปีเป็นการรับบริการตรวจสุขภาพสำหรับประชาชนทั่วไป หรือ บุคลากร เพื่อดูสภาพความสมบูรณ์ของร่างกาย ค้นหาความผิดปกติก่อนที่จะลุกลาม ลดความรุนแรง เรื้อรังจนแสดงอาการ ภาวะแทรกซ้อน และส่งสัญญาณเตือนร่างกายให้ได้ดูแลรักษา และได้รับการรักษาอย่างทันทั่วถึงที่ ช่วยลดปัญหาที่จะนำไปสู่การสูญเสีย ทั้งทางด้านสุขอนามัย และทางด้านเศรษฐกิจ ดังนั้น การตรวจร่างกายเริ่มจากการศึกษาวิเคราะห์ และแยกแยะปัจจัยเสี่ยงในการเกิดโรคของแต่ละคนในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นลักษณะการดำเนินชีวิต เช่น พฤติกรรมการบริโภค ความเครียดจากการทำงาน การดื่มสุรา การสูบบุหรี่ นอนไม่หลับ ฯลฯ ประวัติการเจ็บป่วยในอดีต ความเสี่ยงที่จะเป็นโรคคล้ายกันในครอบครัว การตรวจสุขภาพประจำปีนั้นทำให้ผู้รับบริการได้เข้าใจถึงภาพรวมสุขภาพ ผลตรวจที่ได้ และคำแนะนำที่เหมาะสมถ้าพบความผิดปกติ และการดูแลสุขภาพอย่างไรให้สุขภาพดีกว่าเดิม (อัศรพันธ์ สุรวีลาศ, 2560)

ปัจจัยการรับรู้การบริการที่มีคุณภาพของประชาชนจะพิจารณาจากความเป็นรูปธรรมของบริการเป็นสำคัญ โดยแต่ละหน่วยงานได้มีการกำหนดมาตรฐานคุณภาพการบริการของตนไว้

เช่น การบริการมีความรวดเร็ว ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ ความพร้อมทางด้านการแพทย์และบุคลากร การให้ข้อมูลการรักษาพยาบาล เป็นต้น การรับรู้คุณภาพบริการโดยเฉพาะการตรวจสุขภาพประจำปีจะขึ้นอยู่กับความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการของตนเอง อาจแตกต่างกันไปขึ้นกับพื้นฐานและภูมิหลังของแต่ละบุคคล เช่น อายุ ระดับการศึกษา โดยระดับการศึกษาเป็นสำคัญที่ช่วยพัฒนาสติปัญญา การคิด การอ่าน ความรู้ ความเข้าใจ ส่งผลให้บุคคลมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ข้อมูลจากสิ่งต่างๆ อย่างมีเหตุผล และมีความเข้าใจกับสิ่งแวดล้อมได้อย่างถูกต้องเหมาะสม คุณลักษณะส่วนบุคคลเหล่านี้ทำให้เกิดความคาดหวังคุณภาพบริการที่แตกต่างกันได้ โรงพยาบาลทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนได้ตระหนักถึงความสำคัญต่อการให้บริการตรวจสุขภาพของประชาชนทุกระดับ พร้อมสร้างกลยุทธ์เพื่อให้ผู้มารับบริการได้มีความรู้สึกพอใจต่อการให้บริการตรวจสุขภาพ ความพยายามดำเนินนโยบายตามหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเพื่อให้ครอบคลุมคนไทยทุกคน ภายใต้ระบบประกันสุขภาพของรัฐหลายระบบเป้าหมายหลักของระบบประกันสุขภาพคือการคุ้มครอง การเข้าถึงบริการสาธารณสุขที่มีคุณภาพอย่างมีประสิทธิภาพตามความจำเป็น (รัตนสิทธิ์ ทิพย์วงศ์ และคณะ, 2562; วานิช สุขสถาน, 2561) การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพมาให้บริการในการตรวจ เช่น เครื่องตรวจมะเร็งเต้านมแบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เครื่องอัลตราซาวด์ เครื่องทดสอบสมรรถภาพหัวใจขณะออกกำลังกาย ผลตรวจจากห้องปฏิบัติการที่มีคุณภาพได้มาตรฐานเพื่อผลการวินิจฉัยที่ถูกต้องและแม่นยำ พร้อมด้วยโปรแกรมการตรวจตามความประสงค์ของผู้รับบริการ ทั้งนี้ทั้งนั้นก็เพื่อให้เกิดคุณภาพและความพึงพอใจต่อผู้รับบริการให้มากที่สุด (ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล, 2558)

การตรวจสุขภาพประจำปีนั้น เพื่อดูแลสุขภาพสมบูรณ์ของร่างกาย ค้นหาความผิดปกติก่อนที่จะลุกลาม เรื้อรังจนแสดงอาการ จนแสดงอาการและส่งสัญญาณเตือนเจ้าของร่างกายให้ดูแลรักษา และการได้รับการรักษาอย่างทันเวลาที่ จะช่วยลดปัญหา ที่จะนำไปสู่การสูญเสีย ทั้งทางด้านสุขอนามัย และทางด้านเศรษฐกิจ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาการรับรู้คุณภาพ และความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์การแพทย์และโรงพยาบาล เพื่อการบริหารจัดการประสิทธิภาพในการตรวจสุขภาพ ให้มีความปลอดภัยในการใช้บริการและมีทิศทางในการพัฒนาระบบการรับบริการ ให้ตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรที่มาใช้บริการ ผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ สามารถเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ตลอดจน

พัฒนาบุคลากรที่ให้บริการด้านการตรวจสุขภาพ และใช้ในการวางแผนพัฒนาการดำเนินงานของระบบการให้บริการในโรงพยาบาลต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Objectives)

1.เพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพ และความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจสุขภาพประจำปี โดยศูนย์การแพทย์และโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคเหนือ

2.เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพ และความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจสุขภาพประจำปี โดยศูนย์การแพทย์และโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ของบุคลากรมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคเหนือ

วิธีดำเนินการศึกษา (Method)

รูปแบบในการศึกษาการรับรู้คุณภาพและความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจสุขภาพประจำปี เป็นการศึกษาเชิงวิเคราะห์แบบ ภาคตัดขวาง (Cross sectional analysis study) ของบุคลากรที่มีต่อศูนย์การแพทย์และโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคเหนือ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การคำนวณขนาดและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม (cluster sampling) และการคำนวณจากจำนวนประชากรที่เป็นบุคลากรในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคเหนือ ทั้งเพศชาย และเพศหญิง ซึ่งหาได้จากสูตรของแดเนียล (Daniel WW,2010) ได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมก่อนการรับบริการตรวจสุขภาพประจำปี การรับรู้เกี่ยวกับการตรวจสุขภาพประจำปี ซึ่งแบ่งเกณฑ์คะแนนของความพึงพอใจของบุคลากร โดยใช้การแบ่งแบบอิงเกณฑ์ เป็น 3 ระดับ โดยมีความตรงของเนื้อหา (Content validity) เท่ากับ .548 และความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ของความพึงพอใจต่อบุคลากรที่มีต่อระบบการให้บริการของศูนย์การแพทย์และโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคเหนือ เท่ากับ .903

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติเชิงวิเคราะห์ (Analysis Statics) โดยใช้สถิติไคสแควร์ (Chi square test)

จริยธรรมการวิจัย

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่างโดยก่อนการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการของเอกสารรับรอง โครงการวิจัยในมนุษย์จากคณะกรรมการจริยธรรมเกี่ยวกับการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยพะเยา ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนของการวิจัย ขอความร่วมมือกับกลุ่มตัวอย่างในการเข้าร่วมวิจัยด้วยความสมัครใจ และพิทักษ์สิทธิของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยนี้

ผลการศึกษา (Results)

ผลการศึกษา พบว่า ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 147 คน ร้อยละ 58.8 ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 120 คน ร้อยละ 48.0 รองลงมาอยู่ในช่วงน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี จำนวน 82 คน ร้อยละ 32.8 มีสถานภาพโสด จำนวน 158 คน ร้อยละ 63.2 รองลงมามีสถานภาพสมรส จำนวน 91 คน ร้อยละ 36.4 จบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 123 คน ร้อยละ 49.2 รองลงมาจบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 107 คน ร้อยละ 42.8 บุคลากรประจำคณะส่วนใหญ่อยู่สายวิทยาศาสตร์ จำนวน 162 คน ร้อยละ 64.8 รองลงมาสายสังคมศาสตร์ จำนวน 88 คน ร้อยละ 35.2 ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 20,001-30,000 บาท จำนวน 84 คน ร้อยละ 33.6 รองลงมามีรายได้อยู่ในระหว่าง 30,001-40,000 บาท จำนวน 77 คน ร้อยละ 30.8 และส่วนใหญ่เข้ารับบริการตรวจสุขภาพเป็นครั้งแรก จำนวน 149 คน ร้อยละ 59.6 รองลงมาคือเข้ารับบริการตรวจสุขภาพมากกว่า 1 ครั้งจำนวน 101 คน ร้อยละ 40.4

ผลการศึกษา พบว่า ระดับพฤติกรรมก่อนการรับบริการตรวจสุขภาพประจำปีของบุคลากร มีระดับพฤติกรรมก่อนการรับบริการตรวจสุขภาพประจำปีโดยรวม ดังนี้ การปฏิบัติตัวบ่อยครั้ง จำนวน 134 คน ร้อยละ 53.6 รองลงมามีการปฏิบัติตัวบางครั้ง จำนวน 91 คน ร้อยละ 36.4 (ตารางที่ 1)

ผลการศึกษา พบว่า ระดับการรับรู้เกี่ยวกับการตรวจสุขภาพประจำปีของบุคลากร มีการรับรู้ภาพรวม ดังนี้ บุคลากรมีการรับรู้มาก จำนวน 172 คน ร้อยละ 68.8 รองลงมามีการรับรู้ปานกลาง จำนวน 60 คน ร้อยละ 24.0 การรับรู้เกี่ยวกับการตรวจสุขภาพของบุคลากรประจำปีด้านการเข้าระบบบริการสุขภาพได้ตลอดเวลา โดยบุคลากรมีการรับรู้มาก จำนวน 163 คน ร้อย

ละ 65.2 รองลงมา มีการรับรู้ปานกลาง จำนวน 76 คน ร้อยละ 30.4 การรับรู้เกี่ยวกับการตรวจสุขภาพของบุคลากรด้านการรับรู้ถึงความปลอดภัยในการตรวจสุขภาพประจำปี โดยบุคลากรมีการรับรู้มาก จำนวน 197 คน ร้อยละ 78.8 รองลงมา มีการรับรู้ปานกลาง จำนวน 45 คน ร้อยละ 18 การรับรู้เกี่ยวกับการตรวจสุขภาพของบุคลากรด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการตรวจสุขภาพประจำปี โดยบุคลากรมีการรับรู้มาก จำนวน 175 คน ร้อยละ 70.0 รองลงมา มีการรับรู้ปานกลาง จำนวน 63 คน ร้อยละ 25.2 (ตารางที่ 1)

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบการให้บริการตรวจสุขภาพประจำปี โดยบุคลากรมีความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 146 คน ร้อยละ 58.4 รองลงมา มีความพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน 95 จำนวน ร้อยละ 38.0 (ตารางที่ 2)

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ กับความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจสุขภาพประจำปีของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า เพศ และพฤติกรรมก่อนการเข้ารับบริการตรวจสุขภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจสุขภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 บุคลากรประจำคณะ รายได้และการรับรู้เกี่ยวกับการตรวจสุขภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจสุขภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p=0.039$, $p=0.016$, $p=0.007$) ส่วน อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งของการเข้ารับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจสุขภาพ (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละกลุ่มของบุคลากรในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งของภาคเหนือ

พฤติกรรม	จำนวน(n= 250)	ร้อยละ
ระดับพฤติกรรมก่อนการรับบริการตรวจสุขภาพประจำปี		
ภาพรวม		
มีการปฏิบัติตัวบ่อยครั้ง (65.36-75.00)	134	53.6
มีการปฏิบัติตัวบางครั้ง (55.68-65.35)	91	36.4
ไม่เคยมีการปฏิบัติตัว (46.00-55.67)	25	10.0
Min=46 Max=75 Mean=65.4 S.D.=6.9		
การรับรู้เกี่ยวกับการตรวจสุขภาพประจำปี		
การรับรู้ภาพรวม		
มีการรับรู้มาก (41.36-45.00)	172	68.8
มีการรับรู้ปานกลาง (37.68-41.35)	60	24.0
มีการรับรู้น้อย (34.00-37.67)	18	7.2

พฤติกรรม	จำนวน(n= 250)	ร้อยละ
Min= 34, Max= 45, Mean= 42.2, S.D.=2.6		
การเข้าระบบบริการสุขภาพได้ตลอดเวลา		
มีการรับรู้มาก (13.36-15.00)	163	65.2
มีการรับรู้ปานกลาง (11.68-13.35)	76	30.4
มีการรับรู้น้อย (10.00-11.67)	11	4.4
Min= 10, Max= 15, Mean= 13.9, S.D.=1.1		
การรับรู้ถึงความปลอดภัยในการตรวจสุขภาพประจำปี		
มีการรับรู้มาก (13.36-15.00)	197	78.8
มีการรับรู้ปานกลาง (11.68-13.35)	45	18.0
มีการรับรู้น้อย (10.00-11.67)	8	3.2
Min= 10, Max= 15, Mean= 14.2, S.D.= 1.1		
การรับรู้การรับรู้ถึงประโยชน์ในการตรวจสุขภาพประจำปี		
มีการรับรู้มาก (13.36-15.00)	175	70.0
มีการรับรู้ปานกลาง (11.68-13.35)	63	25.2
มีการรับรู้น้อย (10.00-11.67)	12	4.8
Min= 10, Max= 15, Mean= 14.0, S.D.= 1.3		

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความพึงพอใจภาพรวมของบุคลากรที่เข้ารับการตรวจสุขภาพประจำปีของบุคลากรฯ

ระดับความพึงพอใจภาพรวมของบุคลากรที่เข้ารับการตรวจสุขภาพประจำปี	จำนวน (n= 250)	ร้อยละ
มาก (62.36-75.00)	146	58.4
ปานกลาง (49.68-62.35)	95	38.0
น้อย (37.00-49.67)	9	3.6
Min= 37, Max= 75, Mean = 64.4, S.D.= 8.3		

ตารางที่ 3 จำแนกการรับรู้เกี่ยวกับการตรวจสอบสุขภาพประจำปีของกลุ่มตัวอย่าง

การรับรู้เกี่ยวกับการตรวจสอบสุขภาพประจำปี	Mean	S.D.	แปลผล
การเข้าระบบบริการตรวจสอบสุขภาพได้ตลอดเวลา			
1.ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	2.568	.4963	สูง
2.การเข้าตรวจบริการสุขภาพประจำปี มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก	2.840	.3673	สูง
3.การตรวจบริการสุขภาพประจำปีเข้าถึงง่ายกว่าในอดีต	2.884	.3209	สูง
4.มีการจัดระบบบริการตรวจสอบสุขภาพเป็นสัดส่วนอย่างชัดเจน	2.892	.3110	สูง
5.มีการให้ข้อมูลการตรวจสอบสุขภาพประจำปีว่ามีการตรวจระบบใดบ้าง	2.716	.4778	สูง
การรับรู้ถึงความปลอดภัยในการตรวจสอบสุขภาพประจำปี			
1.มีความปลอดภัยในการใช้บริการตรวจสอบสุขภาพ	2.884	.3209	สูง
2.มีระบบการยืนยันตัวตนของผู้รับบริการ	2.900	.3006	สูง
3.การตรวจสอบสุขภาพประจำปีมีความน่าเชื่อถือ	2.852	.3558	สูง
4.ข้อมูลไม่สูญหายไปจากระบบการรับบริการ	2.800	.4008	สูง
5.มีการปกปิดความลับของข้อมูลของผู้มารับบริการ	2.828	.3781	สูง
การรับรู้ถึงประโยชน์ในการตรวจสอบสุขภาพประจำปี			
1.สามารถรับรู้ถึงสมรรถภาพในการทำงานของผู้มาตรวจรับบริการประจำปี	2.768	.4230	สูง
2.สามารถรับรู้ถึงโรคร้ายที่เกิดต่อผู้มารับบริการ	2.712	.4625	สูง
3.ช่วยเพิ่มความสะดวกในการค้นหาประวัติของผู้มารับบริการ	2.892	.3110	สูง
4.มีความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของประวัติสุขภาพ	2.868	.3392	สูง
5.สามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้ชีวิตประจำวันให้หลีกเลี่ยงความเสี่ยง	2.820	.4053	สูง

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆกับความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจสุขภาพ จำนวน 250 คน

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ			χ^2	df	P-value
	น้อย	ปานกลาง	มาก			
	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)			
ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล						
เพศ						
ชาย	8(7.7)	39(37.9)	56(54.4)	8.937	2	0.001**
หญิง	1(0.7)	56(38.1)	90(61.2)			
อายุ (ปี)						
≤ 30	5(6.1)	34(41.5)	43(52.4)	6.275	6	0.343
31-40	4(3.4)	46(38.3)	70(58.3)			
41-50	0(0.0)	15(32.6)	31(67.4)			
≥ 51	0(0.0)	0(0.0)	2(100.0)			
สถานภาพ						
โสด	4(2.5)	66(41.8)	88(55.7)	5.646		0.252
สมรส	5(5.5)	29(31.9)	57(62.6)			
หม้าย/หย่า/แยก	0(0.00)	0(0.00)	1(100.0)			
ระดับการศึกษา						
ต่ำกว่า ป.ตรี	0(0.0)	1(50.0)	1(50.0)	10.385		0.089
ปริญญาตรี	5(4.7)	51(47.6)	51(47.7)			
ปริญญาโท	4(3.3)	38(30.9)	81(65.8)			
ปริญญาเอก	0(0.0)	5(27.7)	13(72.3)			
บุคลากรประจำคณะ						
สายวิทย์ฯ	3(1.9)	57(35.1)	102(63.0)	6.507	2	0.039*
สายสังคมฯ	6(6.8)	38(43.2)	44(50.0)			
รายได้ต่อเดือน (บาท)						
10,001-20,000	5(7.4)	34(50.0)	29(42.6)	17.126	4	0.016*
20,001-30,000	1(1.2)	33(39.3)	50(59.5)			

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ			χ^2	df	P-value
	น้อย	ปานกลาง	มาก			
	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)			
30,001-40,000	3(3.9)	19(24.7)	55(71.4)			
40,001-50,000	0(0.0)	8(50.0)	8(50.0)			
มากกว่า 50,001	0(0.0)	1(20.0)	4(80.0)			
จำนวนครั้งของการเข้ารับบริการตรวจสุขภาพ						
ครั้งแรก	6(4.0)	51(34.3)	92(61.7)	2.274	2	0.338
มากกว่า 1 ครั้ง	3(3.0)	44(43.5)	54(53.5)			
พฤติกรรมก่อนการรับบริการตรวจสุขภาพประจำปี						
ไม่เคยมีการปฏิบัติ	1(4.0)	14(56.0)	10(40.0)	26.445	2	0.001**
ตัว						
มีการปฏิบัติ	5(5.5)	48(52.7)	38(41.8)			
ตัวบางครั้ง						
มีการปฏิบัติตัว	3(2.3)	33(24.6)	98(73.1)			
บ่อยครั้ง						
การรับรู้เกี่ยวกับการตรวจสุขภาพประจำปี						
มีการรับรู้	2(11.1)	11(61.1)	5(27.8)	13.061	2	0.007*
น้อย						
มีการรับรู้	4(6.7)	18(30.0)	38(63.3)			
ปาน						
กลาง						
มีการรับรู้	3(1.7)	66(38.4)	103(59.9)			
มาก						

หมายเหตุ : * p -value ≤ 0.05 , ** p -value ≤ 0.001

อภิปรายผล (Discussion)

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 250 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.8 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 48.0 จบการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 49.2 บุคลากรประจำคณะส่วนใหญ่อยู่สายวิทยาศาสตร์ ร้อยละ 64.8 เข้ารับบริการตรวจสุขภาพเป็นครั้งแรก ร้อยละ 59.6 มีพฤติกรรมก่อนการรับบริการตรวจสุขภาพประจำปีที่ปฏิบัติตัวบ่อยครั้งร้อยละ 53.6 มีการรับรู้เกี่ยวกับการตรวจสุขภาพประจำปีของบุคลากรโดยมีการรับรู้มาก ร้อยละ 68.8 ความพึงพอใจ

ของบุคลากรที่มีต่อระบบการให้บริการตรวจสุขภาพประจำปีโดยบุคลากรมีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 58.4

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ระหว่างอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งของการเข้ารับบริการ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจสุขภาพ ความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ บุคลากรประจำคณะ และรายได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจสุขภาพ เพศสอดคล้องกับการศึกษาของนิพนธ์ ฐานะพันธุ์ (2560) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของภาครัฐ : กรณีศึกษาการให้บริการของโรงพยาบาลหัวไทร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการตรวจสุขภาพ

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมก่อนการรับบริการตรวจสุขภาพกับความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจสุขภาพประจำปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นิพนธ์ ฐานะพันธุ์ (2560) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของภาครัฐ: กรณีศึกษาการให้บริการของโรงพยาบาลหัวไทร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า พฤติกรรมก่อนการรับบริการตรวจสุขภาพไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจสุขภาพ

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ถึงประโยชน์ในการตรวจสุขภาพกับความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจสุขภาพประจำปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p=0.007$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ปุณณภา พงษ์ทับทิม (2560) การศึกษาเรื่องคุณภาพบริการและความพึงพอใจผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า การรับรู้เกี่ยวกับการตรวจสุขภาพของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการตรวจสุขภาพ

สรุปผลการวิจัย (Conclusion)

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจสุขภาพประจำปี ได้แก่ เพศ บุคลากรประจำคณะ รายได้ พฤติกรรมก่อนเข้ารับบริการตรวจสุขภาพ และการรับรู้เกี่ยวกับการตรวจสุขภาพ ดังนั้น ผู้รับผิดชอบด้านการให้บริการตรวจสุขภาพประจำปี ควรคำนึงถึงประสิทธิภาพของการบริการเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ระบบบริการตรวจสุขภาพ

ข้อเสนอแนะ (Recommendations)

จากการศึกษาการรับรู้คุณภาพและความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจสุขภาพประจำปี โดยศูนย์การแพทย์และโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ของบุคลากรของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคเหนือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรประกอบด้วย 3 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ด้านการเข้าระบบบริการตรวจสุขภาพได้ตลอดเวลา มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรเน้นในเรื่องความกระตือรือร้นในการให้บริการของแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ในสถานพยาบาล

2. ด้านการรับรู้ถึงความปลอดภัยในการตรวจสุขภาพมีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากร เน้นในเรื่องการรักษาข้อมูลให้คงอยู่ในระบบการรับบริการ เช่น การรักษาข้อมูลของผู้รับบริการจะถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบและไม่นำไปเผยแพร่ต่อสังคม

3. ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการตรวจสุขภาพมีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากร โดยหากตรวจพบโรคภัยของผู้มารับบริการจะแจ้งผลการตรวจพร้อมให้ข้อมูลและขอแนะนำเกี่ยวกับโรคเพื่อเป็นแนวทางในการรักษาครั้งต่อไป

เอกสารอ้างอิง (References)

- นิพนธ์ ฐานะพันธุ์. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของภาครัฐ :กรณีศึกษาการให้บริการของโรงพยาบาลหัวไทร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 7(1), 201-214.
- ปุณยภา พวงทับทิม. (2560). คุณภาพบริการและความพึงพอใจผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจโลก วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา. ชลบุรี. เข้าถึงจาก http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/57710245.pdf.
- รัตนสิทธิ์ ทิพย์วงศ์, ศุภสิทธิ์ พรรณารุโณทัย และชนเสฏฐ์ กุลจิรมาคันต์. (2562). กลไกการชดเชยความเสียหายจากบริการสุขภาพ. วารสารกฎหมายสุขภาพและสาธารณสุข 5(2), 221-235.
- วานิช สุขสถาน. (2561). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพของกลุ่มเสี่ยงโรคความดันโลหิตสูงภายใต้นโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า อำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี. วารสารกฎหมายสุขภาพและสาธารณสุข 4(3), 431-441.
- ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล. (2558).

- ศูนย์ตรวจสุขภาพ (Checkup Center). {เข้าถึงเมื่อ 24 กรกฎาคม 2562}. เข้าถึงจาก:
https://med.mahidol.ac.th/sdmc/th/service/wellness_center.
- อุไรวรรณ เทียนทอง. (2547). กฎกระทรวง กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการตรวจสุขภาพของลูกจ้าง และ
ส่งผลการตรวจแก่พนักงานตรวจแรงงาน พ.ศ. 2547. {เข้าถึงเมื่อ 1 ตุลาคม 2562}. เข้าถึงจาก
<http://www.mol.go.th/sites/default/files/laws/th/00151640.pdf>.
- อัครพันธ์ สุริวิลาศ. 2560. ทำไมต้องตรวจสุขภาพประจำปี. {เข้าถึงเมื่อ 24 กรกฎาคม 2562}
เข้าถึงจาก: https://www.bangkokhospital.com/th/disease-treatment/the-importance-of-annual-health-check-ups?fbclid=IwAR0sTHJ7XZsTQHNUqgf1CykWfER7TicB9I_y39tYNCI8mTsTbhp1-tqVI.
- Daniel WW. (2010) . Biostatistics: a foundation for analysis in the health sciences. 5thed.
New York: John Wiley & Sons.