

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 2

The 2nd STOU Graduate Research Conference

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการงานชันสูตรพลิกศพในโรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข

Factors Affecting the Service Quality of Autopsy in Tertiary Health Care Centers, Ministry of Public Health

กนกนาค หงสกุล (Mrs.Kanoknac Hongsakul) *

ปภาวดี มนต์รีวัตร (Papavadee Montriwat)** เฉลิพิมพ์ มีสมนัย (Chaloemphong Misomna)***

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับคุณภาพการบริการงานชันสูตรพลิกศพในโรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของประชาชนผู้รับบริการงานชันสูตรพลิกศพกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานชันสูตรพลิกศพในโรงพยาบาลศูนย์ (3) ศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยภายในและภายนอกองค์กรที่มีต่อคุณภาพการบริการงานชันสูตรพลิกศพในโรงพยาบาลศูนย์ (4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายใน ได้แก่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์/อาคารสถานที่ การบริหารจัดการ งบประมาณ และปัจจัยภายนอกองค์กร ได้แก่ นโยบาย กฎหมายที่เกี่ยวข้อง สังคมไทย สภาพพื้นที่ดำเนินงาน กับคุณภาพการบริการงานชันสูตรพลิกศพในโรงพยาบาลศูนย์ (5) ศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการบริการงานชันสูตรพลิกศพในโรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข

การวิจัยนี้ ใช้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานชันสูตรพลิกศพในโรงพยาบาลศูนย์ จำนวน 111 คน และประชาชนผู้รับบริการในโรงพยาบาลศูนย์จำนวน 380 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า (1) คุณภาพการบริการงานชันสูตรพลิกศพในโรงพยาบาลศูนย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในภาพรวมและในด้านความเสมอภาค ความตรงเวลา ความพอเพียง ความต่อเนื่องอยู่ในระดับมาก สำหรับด้านความก้าวหน้ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย (3) ปัจจัยภายในและภายนอกองค์กรทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพ การบริการงานชันสูตรพลิกศพในโรงพยาบาลศูนย์ (4) ปัจจัยภายนอกสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพการบริการงานชันสูตรพลิกศพในโรงพยาบาลศูนย์ ได้แก่ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง สังคมไทย ส่วนปัจจัยภายในที่สำคัญ ได้แก่ วัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ บุคลากร (5) ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญ ได้แก่ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ไม่สอดคล้องกับการดำเนินงานชันสูตรพลิกศพในปัจจุบัน ความขาดแคลนด้านวัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ที่ไม่เหมาะสม และไม่เพียงพอ ข้อเสนอแนะควรมีการปรับปรุงด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ รวมทั้งปรับปรุงอาคารสถานที่และเทคโนโลยีให้มีความเหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและคุณภาพในการให้บริการ

คำสำคัญ ปัจจัย คุณภาพการบริการ งานชันสูตรพลิกศพ โรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข

* นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช kanoknach@gmail.com

**รองศาสตราจารย์ ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการแผนกบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช papavadee@hotmail.com

***รองศาสตราจารย์ ประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ แผนกบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช cmisomnai@gmail.com

Abstract

The purposes of this research were to 1) study factors affecting autopsy service quality of tertiary health care centers under Ministry of Public Health 2) compare the opinions of service recipients and the officials who delivered the services on the autopsy service quality of tertiary health care centers under Ministry of Public Health 3) study the relations between external , internal factors and autopsy service quality of tertiary health care centers under Ministry of Public Health 4) study the effect of external and internal factors on autopsy service quality of tertiary health care centers 5) study problems, obstacles and recommendations on autopsy service quality of tertiary health care centers, Ministry of Public Health.

This study was a survey research, consisting of 111 health personnels, and 380 service recipients. Data were collected by using a questionnaire. Statistical tools employed were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and multiple regression analysis using Stepwise's method.

The study revealed that (1) autopsy service quality of tertiary health care centers, in the overall view, was in high level. (2) the opinions of service recipients and the officials who delivered the services on the autopsy service quality of tertiary health care centers were different with .05 level of statistical significance (3) all internal and external factors were positively related to service quality of tertiary health care centers (4) major external factors affecting autopsy services quality were laws involved, Thai society; internal factors affecting the services were material and facilities, personnel (5) major problems and obstacles were insufficient material and facilities, moreover and necessary equipment, recommendations were suggested to improved laws , budget , equipments , and modern information technology to enhance the efficiency of the operation and the quality of services.

Keywords: Factors, Service Quality, Autopsy, Tertiary Health Care Centers, Ministry of Public Health