

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

พอชม จวีวัฒน์

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

บทคัดย่อ

การศึกษาเชิงพรรณานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างสุ่มแบบบังเอิญ ในกลุ่มผู้รับบริการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 - 30 กันยายน 2551 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งทดสอบความเชื่อมั่นแล้ว มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค 0.88 ซึ่งมีความสมบูรณ์และสามารถนำมาวิเคราะห์ได้จำนวนทั้งสิ้น 363 ชุดจาก 400 ชุด (90.75%) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 244 คน (67.2%) มีอายุ 45 ปีขึ้นไป ร้อยละ 49 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 54.7 ส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานราชการ ร้อยละ 95.5 ปฏิบัติราชการในส่วนภูมิภาค ร้อยละ 86 และประเภทของการใช้บริการมากที่สุด คือ การขอข้อมูล ร้อยละ 63.6

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในภาพรวม และรายด้านทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58) โดยความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.65, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.53, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.36, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76) ตามลำดับ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ผู้รับบริการ, ข้อมูลข่าวสาร

บทนำ

ความเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคมและเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นทั่วโลก ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในความคิดหวังของประชาชนต่อระบบราชการ ทั้งนี้ เพราะระบบราชการมีความสำคัญต่อความผาสุก ความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบสุข ความปลอดภัยของ

สังคม และความเจริญของประเทศ ดังนั้น ระบบราชการต้องมีความเหมาะสมกับยุคสมัย มีศักยภาพ และสามารถก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว^(๑)

ปัจจุบันระบบราชการไทยยังเป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะโครงสร้าง

องค์การ การรวมศูนย์อำนาจการตัดสินใจ วัฒนธรรม ค่านิยมของข้าราชการ และความล่าช้าในการให้บริการประชาชน ส่งผลให้เกิดภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม จากสภาพปัญหาดังกล่าว จึงเป็นเหตุให้ประเทศไทยต้องปฏิรูประบบราชการ อย่างรวดเร็ว โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 3 ตุลาคม พ.ศ. 2545 ทั้งนี้เพื่อให้ระบบราชการและข้าราชการสามารถปรับตัวตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และในการปฏิรูปครั้งนี้ ได้ปรับปรุงพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ถือเป็นหัวใจสำคัญในการแสดงเจตนารมณ์ของการบริหารราชการเป็นครั้งแรกที่กำหนดในรูปของข้อบังคับทางกฎหมายที่ชัดเจน เพื่อให้ส่วนราชการถือเป็นหลัก/แนวทาง วิธีการในการปฏิบัติราชการโดยทั่วกัน เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ดังกล่าว จึงมีการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อให้ทุกส่วนราชการมีแนวทางในการปฏิบัติราชการที่ตรงกัน ซึ่งการบริหารราชการตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยยึดหลักการ คือ ประชาชนเป็นศูนย์กลาง^(๒)

ในการดำเนินการดังกล่าวได้กำหนดให้ทุกส่วนราชการต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อปรับปรุงโครงสร้างและวิธีการทำงานให้เหมาะสม หากส่วนราชการใดไม่สามารถบริการให้ผู้รับบริการพึงพอใจได้ จะนำไปสู่การยุบ/เลิกหน่วยงานดังกล่าว โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการพัฒนาระบบราชการของประเทศได้กำหนดเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นตัวชี้วัดภาคบังคับตามคำรับรองการปฏิบัติราชการในมิติที่ 4 ด้านการพัฒนางานองค์กร ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ^(๓) ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 เป็นต้นมา ดังนั้น ทุกส่วนราชการจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องเรียนรู้ความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นข้อกำหนดในหมวด 3 หัวข้อ 3.2 การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ทั้งในด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ กระบวนการปฏิบัติงาน และสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งนี้ เพราะผู้รับบริการ คือ บุคคลที่สำคัญที่สุดนี้จะช่วยให้ส่วนราชการอยู่รอดในยุคปัจจุบันซึ่งเป็นยุคแห่งการแข่งขัน^(๔) การศึกษานี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข รวมทั้งศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปใช้ในการกำหนดทิศทางขององค์กรในการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการ ของผู้รับบริการ

วิธีการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา ประชากรคือ ผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการจากกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างสุ่มแบบบังเอิญ คือ ผู้รับบริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ดำเนินการเก็บข้อมูลในระหว่างวันที่ 1 - 30 กันยายน 2551

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบวัดการใช้บริการและรับข้อมูลข่าวสารของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ใช้มาตรวัดไลเกอร์ (Likert's scale) เป็น 5 ส่วน คือ น้อยที่สุด มีค่าเท่ากับ 1 น้อย เท่ากับ 2 ปานกลาง เท่ากับ 3 มาก เท่ากับ 4 และมากที่สุด เท่ากับ 5

ส่วนที่ 3 แบบวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยใช้มาตรวัดไลเกอร์ เป็น 5 ส่วน ดังนี้ พึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ 5 พอใจมาก เท่ากับ 4 พอใจปานกลาง เท่ากับ 3 พอใจน้อย เท่ากับ 2 และพ้อใจน้อยที่สุด เท่ากับ 1

กับ 1

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้รับบริการ กรณีการแปลผลคะแนนความพึงพอใจ โดยนำผลรวมของคะแนนทั้งหมดมาจัดเป็น 3 กลุ่ม คือ 1.00-1.66 คะแนน หมายถึงมีความพึงพอใจน้อย 1.67-3.33 คะแนน หมายถึงมีความพึงพอใจปานกลาง 3.34 - 5.00 คะแนน หมายถึงมีความพึงพอใจมาก^(๕)

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยปรึกษาผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา แล้วนำไปปรับปรุงแก้ไข จากนั้นนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบกับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค = 0.88

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

นิยามศัพท์

1. ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้รับบริการโดยตรง/ผู้ที่มาติดต่อสอบถาม / ผู้ที่อยู่ในส่วนราชการ หรือองค์กรอื่น ๆ ที่รับมอบงานกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร จากสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขในส่วนกลาง แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1 ผู้รับบริการ แบ่งเป็น

1.1.1 ผู้รับบริการภายใน หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาค อาทิ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ศูนย์สุขภาพชุมชน

1.1.2 ผู้รับบริการภายนอก หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานในสังกัดหน่วยงานอื่น หรือ ส่วนราชการอื่น กรม/กองอื่นในกระทรวงสาธารณสุข แต่ไม่ใช่สังกัดสำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข และผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ต่างกระทรวง รวมถึง สื่อมวลชน เอกชน ประชาชน องค์กรอิสระต่าง ๆ

1.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกหรือทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือเป็นผู้รับบริการของ ผู้รับบริการ อีกต่อหนึ่ง

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาใช้บริการตั้งแต่วันที่ 1 - 30 กันยายน 2551 โดยวัดความพึงพอใจ 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3. บริการ หมายถึง ผลผลิตที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขส่งมอบให้กับผู้รับบริการ เช่น ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้ด้านการแพทย์และสาธารณสุข การให้คำปรึกษา วิธีการจัดซื้อจัดจ้าง

ผลการศึกษา

จากแบบสอบถามที่แจกไป 400 ชุดเมื่อตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ 363 ชุด คิดเป็นร้อยละ 90.75 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการทั้ง 363 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (67.2 %) อายุมากกว่า 45 ปี (49 %) กว่าครึ่งมีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (54.7 %) มากกว่า ร้อยละ 90 เป็นข้าราชการ/ พนักงานราชการ และผู้รับบริการ ร้อยละ 86 ปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาค และส่วนใหญ่ที่ใช้บริการ คือ ขอข้อมูล (63.6 %) รองลงมาคือการเข้าร่วมประชุมสัมมนา (22.61 %) ดังแสดงในตารางที่ 1

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อบริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ทั้งโดยภาพรวม (\bar{x} 3.55, SD 0.58) และรายด้าน อยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{x} 3.65, SD 0.57) ไม่ว่าจะเป็นที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทาง

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เฉพาะส่วนกลาง (n = 367 คน)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	119	32.8
หญิง	244	67.2
อายุ (ปี)		
15 - 24	3	0.8
25 - 34	40	11.0
35 - 44	142	39.1
>45	178	49.1
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่า ปวส.	4	1.1
ปวส./เทียบเท่าอนุปริญญา	9	2.5
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	198	54.7
ปริญญาโท	142	39.2
ปริญญาเอก	9	2.5
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานราชการ	348	95.8
ลูกจ้างประจำ/ชั่วคราว	10	2.8
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3	0.8
พนักงานบริษัท	2	0.6
สถานที่ปฏิบัติราชการ		
ส่วนกลาง	51	14.0
ส่วนภูมิภาค	312	86.0
ผู้มารับบริการ		
ผู้รับบริการ	317	91.1
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	31	8.9
ประเภทของการใช้บริการ		
ขอข้อมูล	231	63.6
ปรึกษาหารือ	31	8.5
เข้าร่วมสัมมนา/ประชุม	83	22.9
เกี่ยวกับการจัดซื้อ/จัดจ้าง	18	5.0

มารับบริการ ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์

/เครื่องมือ สถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอใช้บริการ ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย รวมทั้งสื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์/คู่มือเอกสารให้ความรู้ รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร (\bar{x} 3.53, SD 0.67) เช่น ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทั้งนี้ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้น ในเรื่องระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการมีความพึงพอใจปานกลาง (\bar{x} 3.31, SD 0.84) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ (\bar{x} 3.78, SD 0.64) รองลงมา ได้แก่ ที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ (\bar{x} 3.77, SD 0.69) ดังแสดงในตารางที่ 2

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างเสนอแนะว่าควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่อธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจนมากกว่าที่เป็นอยู่ มากที่สุด (32.5%) รองลงมา คือ การจัดบริการที่เป็นองค์ความรู้ควรให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่เนื้อหาเข้าใจง่าย (22.1%) และควรให้จัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอ (20.5%) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 3

วิจารณ์

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งนี้เพราะกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้รับบริการภายใน ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ที่มารับบริการที่กลุ่มพัฒนา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเฉพาะส่วนกลาง

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการบริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำแนกรายด้านและรายข้อ (n = 363 คน)

การบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย SD	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						3.36±0.76	มาก
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความรวดเร็ว	4 (1.1)	27 (7.7)	188 (53.6)	103 (29.3)	29 (8.3)	3.36 ± 0.79	มาก
2. เจ้าหน้าที่อธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการได้อย่างชัดเจน	6 (1.7)	25 (7.2)	166 (47.6)	119 (34.1)	33 (9.5)	3.42 ± 0.83	มาก
3. จัดลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างสมอภาค	4 (1.1)	35 (10.0)	172 (49.3)	107 (30.7)	31 (8.9)	3.36 ± 0.82	มาก
4. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	6 (1.7)	40 (11.5)	173 (49.6)	101 (28.9)	29 (8.3)	3.31 ± 0.84	ปานกลาง
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร						3.53±0.67	มาก
5. ความสุภาพ ศึกษามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3 (0.9)	13 (3.7)	153 (43.7)	151 (43.1)	30 (8.6)	3.55 ± 0.74	มาก
6. ความเหมาะสมในการแต่งกาย	3 (0.9)	12 (3.4)	152 (43.4)	161 (46.0)	22 (6.3)	3.53 ± 0.70	มาก
7. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3 (0.9)	31 (8.9)	168 (48.0)	116 (33.1)	32 (9.1)	3.41 ± 0.81	มาก
8. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา	2 (0.6)	19 (5.4)	143 (40.7)	153 (43.6)	34 (9.7)	3.56 ± 0.76	มาก
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	6 (1.7)	24 (6.9)	151 (43.5)	135 (38.9)	31 (8.9)	3.46 ± 0.82	มาก
10. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4 (1.2)	17 (5.0)	129 (37.8)	146 (42.8)	45 (13.2)	3.62 ± 0.82	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						3.65±0.57	มาก
11. ที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ	-	12 (3.4)	97 (27.6)	202 (57.5)	40 (11.4)	3.77 ± 0.69	มาก
12. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	1 (0.3)	6 (1.7)	133 (37.9)	177 (50.4)	34 (9.7)	3.68 ± 0.68	มาก
13. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	2 (0.6)	4 (1.1)	95 (27.1)	217 (62.0)	32 (9.1)	3.78 ± 0.64	มาก
14. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	1 (0.3)	8 (2.3)	127 (36.3)	183 (52.3)	31 (8.9)	3.67 ± 0.68	มาก
15. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	1 (0.3)	7 (2.0)	136 (39.1)	177 (50.9)	27 (7.8)	3.64 ± 0.67	มาก
16. สถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	2 (0.6)	11 (3.2)	131 (37.5)	178 (51.0)	27 (7.7)	3.62 ± 0.70	มาก
17. ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	1 (0.3)	25 (7.2)	137 (39.5)	157 (45.2)	27 (7.8)	3.53 ± 0.75	มาก
18. ความพอใจต่อสื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์/คู่มือ และเอกสารให้ความรู้	2 (0.6)	22 (6.4)	164 (47.4)	135 (39.0)	23 (6.6)	3.45 ± 0.74	มาก
รวมทุกด้าน						3.55±0.58	มาก

ตารางที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ในส่วนกลาง
(n = 363)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เจ้าหน้าที่อธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจนมากกว่าที่เป็นอยู่	118	32.5
2. ข้อมูลองค์ความรู้ควรให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์	80	22.1
3. สถานที่จอดรถที่เพียงพอ	74	20.5
4. ควรเพิ่มจำนวนสถานที่นั่งรอรับบริการที่เหมาะสม	51	14.2
5. บริการนำคิ่ตามจุดต่าง ๆ	30	8.1
6. ควรจัดให้มีบริการโทรศัพท์สาธารณะ และเครื่องถ่ายเอกสารตามจุดต่าง ๆ	10	0.6

ระบบบริหาร พบว่าผู้รับบริการ ร้อยละ 86 ปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาค และส่วนใหญ่ที่ใช้บริการ คือ ขอข้อมูล (63.6%) อันผลเนื่องมาจากการปฏิรูประบบราชการ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่ได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติให้ชัดเจนเป็นแนวทางเดียวกัน โดยไม่ก่อให้เกิดการใช้ดุลยพินิจในการเลือกปฏิบัติของแต่ละส่วนราชการ รวมทั้งเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน⁽⁶⁾ ทำให้หน่วยงานต่าง ๆ ในส่วนภูมิภาคตื่นตัวในการปฏิบัติเพื่อพัฒนาระบบการบริหารงานที่รับผิดชอบ ต่างจากการศึกษาของนพดล แสงเพชร⁽⁷⁾ ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อศูนย์สุขภาพชุมชนหนองสาหร่าย อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมาพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในด้านการให้คำแนะนำมากที่สุด รองลงมาคือด้านการรักษาพยาบาลและด้านการต้อนรับ ตามลำดับ ตามวัตถุประสงค์ของการบริการในบริบท และเป้าหมายลูกค้าที่แตกต่างกัน ซึ่งการมุ่งเน้นการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการที่แตกต่างกันในการศึกษาของนิรันดร์ วิเศษจรูสมิต⁽⁸⁾ ศึกษาการประเมินผลการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) กรณีศึกษาโรงพยาบาลมายอ จังหวัดปัตตานี ศึกษาในกลุ่มผู้บริหารโรงพยาบาล

และทีมพัฒนา พบว่าร้อยละ 92 เห็นด้วยกับความหมายของคุณภาพว่า คุณภาพคือการทำให้อุปวยและลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และจากการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของวรตนา แก้ววิชิต⁽⁹⁾ ที่พบว่าในการพัฒนาคุณภาพการบริการต้องมีการพัฒนาด้านการสื่อสาร ข้อมูล และมีระบบการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารและการบันทึก มีช่องทางการสื่อสารหลายช่องทางและชัดเจน ซึ่งในการศึกษาของเกษณี เอกสุวรรณ⁽¹⁰⁾ พบว่าการสื่อสารไม่ชัดเจน ไม่ต่อเนื่อง จะเป็นปัญหาอุปสรรคในการมีส่วนร่วมในการพัฒนาโรงพยาบาลหรือหน่วยที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการ และในด้านการจัดการฝึกอบรม กลุ่มตัวอย่างยังต้องการการพัฒนาและถ่ายทอดความรู้อย่างสม่ำเสมอและต้องการคำแนะนำจากที่ปรึกษาด้านคุณภาพ

การทำงานแบบมุ่งเน้นผลลัพธ์ส่งผลต่อการบริหารและการจัดการองค์กร ทั้งในด้านของงาน คน และองค์กร การที่องค์กรกำหนดผลลัพธ์ได้ถูกต้อง ควรเข้าใจว่าตนเองกำลังทำอะไร เพื่อใคร จากการศึกษาของประเวศน์ มหารัตน์สกุล⁽¹¹⁾ ที่ศึกษาลูกค้าคือผลลัพธ์ขององค์กร พบว่าส่วนใหญ่ผู้ปฏิบัติหรือพนักงานจะเข้าใจว่ากำลังทำอะไรตามหน้าที่ถูกมอบหมายจากองค์กร ที่อธิบายไว้ในรูปของคำบรรยายรายละเอียดของงาน (job description) แต่มีน้อยคนนักที่จะเข้าใจว่าสิ่งที่ตนเองปฏิบัติอยู่นั้น ท้ายที่สุด คือคุณค่า (value)

ที่ส่งต่อไปยังลูกค้า การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า สิ่ง
ที่ตามมาคือ พนักงานหรือผู้ปฏิบัติสามารถที่จะกำหนด
เป้าหมายในระดับฝ่ายงาน ส่วนงานและตำแหน่งงาน
สอดคล้องกันไป การให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือ ผู้มา
รับบริการ ตลอดจนการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า
(Customer Relation Management : CRM) ในทาง
ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ Maslow⁽¹²⁾ สามารถที่
จะอธิบายได้ว่าความต้องการของลูกค้าในฐานะที่เป็น
มนุษย์ที่มีความต้องการเป็นลำดับขั้นที่เริ่มจากความ
ต้องการในปัจจุบันสิ่งจนถึงความต้องการการประสบความสำเร็จ
ในชีวิต เมื่อดำเนินการสิ่งใดจำเป็นที่จะต้อง
วิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ
และรายละเอียดของกระบวนการและขั้นตอน ความพึง
พอใจที่ตอบสนองสิ่งที่ชอบหรือไม่ชอบซึ่งเป็นผลให้
ความพึงพอใจเชื่อมโยงกับพฤติกรรมของผู้รับบริการใน
การจูงใจให้ใช้บริการรวมถึงทัศนคติทางบวกต่อผู้ให้
บริการจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในทาง
บวกเช่นกัน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานปลัด
กระทรวงสาธารณสุข เฉพาะส่วนกลางเท่านั้น ดังนั้น
ควรมีการศึกษาให้ครอบคลุมทั้งหน่วยงานในส่วน
ภูมิภาคของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เพื่อให้
ครอบคลุมกับการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกกลุ่ม และ
สามารถจัดบริการให้ตอบสนองความต้องการและความ
คาดหวังตรงตามแต่ละกลุ่ม ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิด
ความพึงพอใจ และเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจในแต่ละด้านของ
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขทั้งส่วนกลางและ
ส่วนภูมิภาค ควรได้วิเคราะห์ให้ครอบคลุมกับภารกิจ
หน้าที่ตามกฎหมายของสำนักงานปลัดกระทรวง
สาธารณสุข และวิเคราะห์ภารกิจ บริการ และผู้รับ
บริการในอนาคต เพื่อสามารถวางแผนการให้บริการแก่

ผู้มารับบริการในอนาคต

3. ควรสำรวจความต้องการ และความคาดหวัง
ของผู้บริหารทุกระดับที่มีต่อกระบวนการให้บริการของ
บุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขทั้ง
ส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค เพื่อประเมินระดับความพึง
พอใจของผู้รับบริการ

เอกสารอ้างอิง

1. ทศพร ศิริสัมพันธ์. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารราชการแผ่นดินแนวใหม่. กรุงเทพมหานคร: วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย; 2549.
2. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, คู่มือการจัดทำแนวทางการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน พ.ศ. 2550. กรุงเทพมหานคร: วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย; 2549.
3. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2550. กรุงเทพมหานคร: วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย; 2549.
4. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. คู่มือคำอธิบายและแนวทางปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. กรุงเทพมหานคร: สิริบุตร; 2549.
5. สมศักดิ์ สามัคคีธรรม. การวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มาจลองคุณ-ซีเอสบี; 2546.
6. จรวยพร ศรีศศลักษณ์, เอื้องฟ้า สิงห์ทิพย์พันธุ์. ธรรมชาติในการจัดการระบบสุขภาพ. วารสารวิจัยระบบสาธารณสุข 2551; 2:172-8.
7. นกตล แสงเพชร. การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อศูนย์สุขภาพชุมชนหนองสาหร่ายเทศบาลตำบลปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา (การศึกษาด้านสาธารณสุข สาธารณสุขศาสตร์บัณฑิต). คณะสาธารณสุขศาสตร์. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม; 2548.
8. นรินทร์ วิเศษฐสมิต. การประเมินผลการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) กรณีศึกษาโรงพยาบาลมายอ จังหวัดปัตตานี. วารสารวิจัยระบบสาธารณสุข 2551; 2:274-83.
9. วรัดนา แก้ววิชิต. การมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรพยาบาล งานการพยาบาลผู้ป่วยผ่าตัดและพักฟื้น โรงพยาบาลมหาราชเชียงใหม่ (วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่; 2544.
10. เกษณี เอกสุวรรณ. การมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลลำพูน (วิทยา-

- นิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการ
บริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัย
เชียงใหม่; 2545.
12. สุชา จันทน์เอม. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนา
พานิช; 2536.
13. ลัดดา กิติวิภาค. ทักษะคิดทางสังคมเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร:
ชวนพิมพ์; 2532.

Abstract **Satisfaction of Service Recipients at the Administrative System Development Group :
Office of the Public Health Permanent Secretary**

Porchom Chawiwat

Administrative System Development Group, Office of the Permanent Secretary, Ministry of Public
Health

Journal of Health Science 2008; 17:SVII2133-40.

The purpose of this descriptive study was to determine the satisfaction levels and problems/obstacles as well as recommendations of service recipients who received services at central-level units of the Office of the Permanent Secretary, Ministry of Public Health. The study was conducted on a sample of service recipients selected by accidental sampling method from 1 to 30 September 2008. Data were collected by using a questionnaire which had a reliability value measured as Cronbach's alpha coefficient of 0.88. Of all 400 returned sets questionnaire 363 (90.75%) were regarded as complete and could be used for data analysis. The descriptive statistics used for data analysis include percentage, mean and standard deviation.

The study revealed that of all respondents, most of them or 244 (67.2%) were females, 49 percent were aged 45 years and over, 54.7 had received a bachelor's degree or equivalent, and 95.5 percent were civil servants or government employees of which 86 percent were from up-country. Most of them or 63.6 percent sought "information".

In terms of their satisfaction in overall and three specific aspects, the satisfaction level was high for overall services (\bar{x} 3.55, SD 0.58), highest for amenities (\bar{x} 3.65, SD 0.57), followed by for officials or personnel (\bar{x} 3.53, SD 0.67) and for service provision process/steps (\bar{x} 3.36, SD 0.76) respectively.

Key words: satisfaction, service recipients, information