

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจ ในการให้บริการของ งานพัสดุ ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ตลอดจนเพื่อรับทราบข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาระบบการให้บริการของงานพัสดุ ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สามารถสรุปผลการวิจัย อภิปราย และ ข้อเสนอแนะได้ดังนี้

#### ผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้งานพัสดุ ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดลมีจำนวน 200 คนจากการวิเคราะห์ผลสามารถแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ: ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ: ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
3. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก: ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
4. ด้านคุณภาพ/ประสิทธิภาพการให้บริการ: ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ปัญหาที่ผู้ใช้งานพัสดุ ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ พบว่ามี 5 ปัญหา ดังนี้

1. หัวหน้างานติดต่อยากมาก
2. การรับปากว่าจะดำเนินการแก้ปัญหาให้แล้วเสร็จ แต่ไม่สามารถดำเนินการตามที่แจ้งไว้ได้ทันเวลา หรือ ยังไม่ดำเนินการเลย
3. เจ้าหน้าที่ไม่สามารถทำงานแทนกันได้ ต้องรอเจ้าหน้าที่คนเดิมมาตอบปัญหา หรือดำเนินการให้อยู่เสมอทั้งที่อยู่หน่วยเดียวกัน
4. เจ้าหน้าที่บอกอย่าง หัวหน้าบอกอย่างขาดความชัดเจนการดำเนินการ
5. หัวหน้างานชอบอ้างงานผัดวันประกันพรุ่งขาดความชัดเจนในการดำเนินการ

ความคาดหวัง ที่ผู้ใช้งานพัสดุศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์คาดหวัง 2 เรื่อง ดังนี้

1. สามารถแก้ปัญหาด้านพัสดุได้โดยไม่ต้องรอกถามหัวหน้า
2. สามารถดำเนินการตามที่ตกลงไว้หรือตามแผนที่วางไว้

ข้อเสนอแนะ ที่ผู้ใช้บริการงานพัสดุศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ เสนอแนะ มี 5 เรื่อง ดังนี้

1. ควรมีก่อสร้างสำหรับแสดงความคิดเห็น หรือ ร้องเรียน
2. หัวหน้างานควรมีความรับผิดชอบในการบริหารจัดการและการดำเนินการด้านพัสดุ
3. ถ้าหากหัวหน้างานติดต่อยาก ควรมอบอำนาจให้ เจ้าหน้าที่ที่ท่านอื่นมาดูแลหรือดำเนินการ
4. หากมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน ควรแจ้งหน่วยงานและทำระเบียบวิธีการปฏิบัติอย่างละเอียด
5. ควรมีการจัดอบรมระเบียบข้อบังคับต่างๆ

### สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการ งานพัสดุ ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดลมีจำนวน 200 คน จากการวิเคราะห์ผลผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีแนวโน้มความพึงพอใจไปใน ระดับน้อย หากการพัฒนาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไม่ได้รับการแก้ไข หรือเพิกเฉย และหากปล่อยไว้นาน ระดับความพึงพอใจอาจจะอยู่ใน ระดับน้อยที่สุด โดยภาพรวมต้องมีการพัฒนาปรับปรุง เพื่อให้การบริการงานพัสดุ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ บริการได้อย่างเต็มที่ และ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจการให้บริการ รวมถึงปัญหาและข้อเสนอแนะที่ต้องเร่งแก้ไขโดยด่วน

### อภิปรายผล

ผลจากการ วิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจ , ปัญหา, ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ ของผู้ใช้บริการ งานพัสดุศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดลมีประเด็นที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผลดังนี้

#### 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ: ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

เนื่องจาก ขั้นตอนการให้บริการ ของงานพัสดุ ต้องดำรงอยู่ในระเบียบข้อบังคับ มหาวิทยาลัยมหิดลว่าด้วยการพัสดุ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อในหลาย ๆ หัวข้อของ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ การจะแก้ไขระเบียบข้อบังคับมหาวิทยาลัยว่าด้วยการพัสดุ ต้องมีความจำเป็น และต้องผ่านขั้นตอนการพิจารณาและอนุมัติหลายขั้นตอน ต้องผ่านคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องต่างๆ

ดังนั้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของงานพัสดุ โดยสามารถดำเนินการได้ดังนี้

1.1 งานพัสดุควรต้องปรับเปลี่ยน หรือ พัฒนาในส่วนของการควบคุมและติดตาม โดยที่หน่วยงานหรือ ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบและติดตามข้อมูลการใช้บริการต่างๆ ได้ จากงานพัสดุได้ในหลายช่องทาง เพื่อง่ายต่อการให้บริการ ทั้งข้อมูล สถานะอยู่ขั้นตอนไหน อยู่กับใคร ดิฉันทำอะไร โดยที่ข้อมูลต้องมีการ Update เพื่อความเป็นปัจจุบันทันสมัยอยู่ตลอด และ ต้องมีการพัฒนาในเชิงบูรณาการ เพื่อ ลดความ ความเสี่ยง หรือ ข้อติดขัด จุดไหนมีความเสี่ยงหรือผลกระทบต่อกระบวนการพัสดุควรจะต้องมีการ ติดตามเป็นระยะๆ เช่น การกำหนดร่าง TOR ระยะเวลาความล่าช้า หากใช้ระยะเวลาที่กำหนดร่างนานก็จะ ส่งผลต่อการให้บริการยาวนานไปด้วย

1.2 ต้องมีการอบรมหลักสูตรต่างๆของระเบียบข้อบังคับ เพื่อทราบถึงแนวทางการปฏิบัติ รวมถึง กรณีศึกษาที่เกิดขึ้นและวิธีการแก้ไข เพื่อเป็นพื้นฐานในการปฏิบัติงาน และตอบสนองความต้องการของ ผู้ใช้บริการและเพิ่มความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

1.3 ต้องมีการจัดการการบริหารความเสี่ยง เพื่อ ประเมิน สถานการณ์ ที่จะส่งผลกระทบต่องานพัสดุๆ เช่น การจัดซื้อ-จัดจ้าง ครุภัณฑ์ A จะต้องมีการ ปรับปรุงก่อสร้าง พื้นที่ของอาคาร B ก่อน ซึ่งหากอาคาร B ยังไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จ ครุภัณฑ์ A ก็ไม่สามารถดำเนินการติดตั้งได้ เป็นต้น ถ้าดำเนินการ โดยไม่ประเมินความเสี่ยงดังกล่าว จะส่งผลกระทบต่อกระบวนการ/ขั้นตอนปลายน้ำ และ การให้บริการ ผู้ป่วยโดยภาพรวมได้

1.4 ต้องมีพัฒนาและวางแผนในรูปของการบูรณาการอย่างเป็นระบบ เช่น

- การจัดหาเครื่องมือแพทย์ควรจะต้องมีการร่วมมือกับหน่วยงานเครื่องมือแพทย์ในการกำกับตรวจสอบ ข้อมูลพื้นฐานคุณลักษณะของเครื่องมือแพทย์หรือควบคุมคู่กับการกำหนดคุณสมบัติการใช้งาน
- การจัดหาที่มีผลต่อโครงสร้างอาคารควรจะต้องมีการร่วมมือกับหน่วยวิชะบริการในการกำกับดูแล ตรวจสอบข้อมูลพื้นฐานคุณลักษณะของอุปกรณ์ดังกล่าวหรือควบคุมคู่กับการกำหนดคุณสมบัติการใช้งาน เป็นต้น
- การจัดหาควรจะต้องมีการวางแผนและมีความร่วมมือจากหลายส่วนงาน โดยเฉพาะครุภัณฑ์ที่มีมูลค่า สูง มีขนาดใหญ่ มีผลกระทบหลายด้าน ไม่ควรให้หน่วยงานเป็นผู้กำหนดคุณลักษณะ เพียงหน่วยเดียว เพราะข้อมูลด้านอื่นหรือผลกระทบในด้านอื่นทาง หน่วยงานอาจจะไม่ทราบ และ จะส่งผลกระทบในระยะยาวได้

## 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ: ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ยังมีประสบการณ์การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ที่ยังไม่ค่อยอยู่ ยังไม่เข้าใจถึงระเบียบข้อบังคับ และ บางคน ยังขาดหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงาน รวมทั้ง ยังขาดเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอต่อการให้บริการ

ดังนั้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งการแก้ไขปัญหาจากบุคคลจะมีความเสี่ยงที่จะกระทบในหลายๆด้านทั้งที่มองเห็นและมองไม่เห็น ดังนั้น งานพัสดุควรต้องปรับเปลี่ยน หรือพัฒนา ดังนี้

2.1 จัดอบรมเพิ่มความรู้ในส่วนของกฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในการทำงาน และ ด้าน พฤติกรรมที่ส่งผลต่อองค์กร/เพื่อนร่วมงาน

2.2 วางกฎวินัย ภาระหน้าที่ อย่างชัดเจน โดยทุกคนต้องมีความรับผิดชอบในการทำงาน สามารถชี้แจงสถานการณ์การดำเนินการที่ตนเองทำอยู่ได้

2.3 จากข้อ 2.2 หัวหน้าจะต้องให้ความยุติธรรมในการทำงาน การลงโทษ อย่างมีมาตรฐานที่ชัดเจน ไม่ลำเอียงข้างใดข้างหนึ่ง

2.4 ต้องเพิ่มอัตราเจ้าหน้าที่ที่ยังขาดในหน่วยงาน ที่มีความเสี่ยงของภาระงานที่โหดมากเกินไป ซึ่งในกรณีนี้ สามารถแก้ไข เบื้องต้น ได้ โดยที่ หัวหน้าควรจะต้องดำเนินการขออนุมัติของอัตราเพิ่ม แต่หากไม่สามารถขอเพิ่มได้ ทางหัวหน้าควรจะต้องลงมือในการปฏิบัติงานในส่วนงานที่โหดเกินไป หรือ ภาระงานที่ยังขาดเจ้าหน้าที่อยู่ และ อีกส่วนหนึ่ง ภาระงานบางงานที่ไม่จำเป็นถ้าเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินการก็จะลดภาระของเจ้าหน้าที่ เช่น การโรเนียว การตัดกระดาษ ที่สามารถดำเนินการในรูปของการจัดหาทั้งปี

## 3. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก: ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง

เนื่องจาก สถานที่ของ งานพัสดุฯ ถูกจัดสรรพื้นที่ให้อยู่ที่ชั้น 1 บริเวณลานสวนสาธารณะ ซึ่งการติดต่อประสานงาน ส่งผลต่อผู้มาติดต่อหากผู้ที่ติดต่ออยู่ในชั้นอื่นๆ ป้าย หรือ จุดแสดงต่างๆจึงไม่สามารถทำให้เห็น ได้ชัดเจนเนื่องจากพื้นที่ที่จำกัด และ จากปัญหานี้ ยังส่งผลต่อ ที่นั่งรอ และ แสงสว่าง อุณหภูมิ อีกด้วย

ดังนั้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งที่งานพัสดุสามารถแก้ไขได้ ดังนี้

3.1 สื่อการประชาสัมพันธ์ และ คู่มือ ต่างๆ รวมทั้ง ข้อมูลด้านสถานที่ สามารถทำในรูปของ ข้อมูล หน่วยงาน ผ่านทาง Website ภายใน อย่าง Intranet หรือ Website ภายนอก อย่าง Internet โดยทำการ ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบ ว่า งานพัสดุ อยู่ที่ไหน ทำหน้าที่อะไร ให้บริการอะไร หน่วยงาน ภายใต้งค์กัมีอะไรบ้าง รับผิดชอบด้านใด รายชื่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรมีใครบ้าง เบอร์โทรที่สามารถ ติดต่อได้ ฯลฯ ทั้งนี้ข้อมูลที่สามารถทำการประชาสัมพันธ์ต่างๆ การแจ้งข้อมูลเหตุการณ์หรือการ เปลี่ยนแปลงต่างๆก็สามารถทำอยู่ใน Website ดังกล่าวได้หมด หรือ ทำออกมารูปของ social media เพื่อ ความรวดเร็วในการกระจายข้อมูลในลักษณะของ หนึ่ง ต่อ กลุ่ม ได้

3.2 วัสดุครุภัณฑ์ทางการแพทย์ ทั้งความถูกต้อง และปริมาณ ความต้องการเหล่านี้ จะผ่านมาจากส่วน งานของผู้ใช้เอง โดยทางงานพัสดุฯ ไม่สามารถ ดำเนินการได้เอง เพราะวัสดุครุภัณฑ์ทางการแพทย์ มี ความเป็นคุณสมบัติเฉพาะ มีคุณลักษณะเฉพาะด้าน การใช้งานเฉพาะด้าน และการใช้งานเฉพาะ หน่วยงานที่ให้บริการผู้ป่วย ตามแต่ละส่วนงาน ฉะนั้น ความต้องการ ในด้านของปริมาณและด้านความ ถูกต้อง ต้องมาจากทางหน่วยงานผู้ใช้บริการเอง ในการขออนุมัติหลักการเพื่อผ่านมาให้งานพัสดุ ดำเนินการต่อ

ฉะนั้น เพื่อตอบสนองในจุดนี้ งานพัสดุฯ ควรพัฒนากระบวนการในการรับรู้ ว่าเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน คนไหนเป็นผู้ขออนุมัติ เพื่อให้ทราบว่า ความถูกต้อง และ ปริมาณ ของวัสดุครุภัณฑ์ทางการแพทย์ ดังกล่าวมีวัตถุประสงค์ในการใช้งานที่ส่วนงานไหน เจ้าของรายการนี้คือใคร สามารถติดต่อสอบถาม หน่วยงานต้นสังกัดกับใคร เพื่อลดปัญหาถ้าเกิดความผิดพลาด จากการที่ผู้ใช้บริการไม่ทราบถึงข้อมูล ภายในของผู้ใช้บริการเอง

3.3 วัสดุครุภัณฑ์ที่ไม่ใช่ทางการแพทย์ ทั้งความถูกต้อง และปริมาณ ความต้องการเหล่านี้ งานพัสดุ สามารถบริหารจัดการได้ โดยความถูกต้องของรายการ สามารถตรวจสอบรายการก่อนส่ง ว่าตรงกับ รายการ ที่ผู้ใช้ต้องการหรือไม่ และปริมาณตรงหรือไม่ รวมทั้งควรมีแผนที่ของหน่วยงานต่างๆ เบอร์โทรที่ ติดต่อได้ รายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้มาติดต่อ และให้ผู้ใช้บริการตรวจสอบก่อนรับทุกครั้งรวมถึงลงนามรับใน เอกสารของทุกครั้งด้วย เพื่อที่จะลดการส่งมอบของผิดพลาดให้น้อยลง

กรณีเจ้าหน้าที่พัสดุ ให้ ทีมขนส่งทำหน้าที่ในการส่งของ ก็ควรจะให้ทีมขนส่ง ตรวจสอบตามรายการว่า ถูกต้องตามหลักฐานและลงนามรับทราบในเอกสาร หากมี เหตุสุดวิสัย จากการขนส่งจะได้ทราบว่าเกิด จากจุดไหน จาก เจ้าหน้าที่พัสดุเองที่จัดรายการผิด หรือ เกิดจากจำนวนที่ขาดหายไประหว่างการขนส่ง

3.4 ในส่วนของจุดบริการถามตอบ กรณีนี้ ถ้า เจ้าหน้าที่พัสดุทุกคนทำงานเป็นทีม และ มีกระบวนการใน การตรวจสอบควบคุมติดตามสถานการณ์การดำเนินการของการให้บริการ ก็สามารถบริการถามตอบกับ

ทางผู้ให้บริการได้ทุกคน และ กรณีนี้ ยังสามารถให้ เจ้าหน้าที่ที่จุดบริการถามตอบ ไปทำงานบริการที่มีความสำคัญ, มีคุณค่าในส่วนอื่น และยังสามารถเพิ่มตำแหน่งที่เจ้าหน้าที่ขาดแคลนได้อีกด้วย

#### 4. ด้านคุณภาพให้บริการ: ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

เนื่องจาก ปัญหาการบริหารจัดการจาก 3 ด้านที่กล่าวมาก่อนหน้านี้ ทั้ง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ส่งผลต่อคุณภาพ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ของการให้บริการ

ดังนั้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการ สามารถดำเนินการได้ดังนี้

4.1 งานพัสดุต้องดำเนินการแก้ไขทั้ง 3 ด้านที่กล่าวมาข้างต้น ทั้งด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก

4.2 ต้องดำเนินการในการพัฒนา เจ้าหน้าที่บุคลากรของงานพัสดุฯ ซึ่งจะเป็นแรงผลักดันให้เกิดการพัฒนา ทั้งเรื่องของกระบวนการ การดำเนินการ การบริหารจัดการ กรอบแนวความคิดต่างๆ โครงการต่างๆที่จะส่งเสริมประสิทธิภาพประสิทธิผลของการให้บริการ รวมถึงการบริหารจัดการให้เป็นองค์ความรู้ เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

4.3 สร้างพฤติกรรมองค์กร ให้เกิดความร่วมมือ เกิดความสามัคคี และเกิดความภาคภูมิใจต่อองค์กร รวมทั้งสร้างพฤติกรรมองค์กรเป็นองค์กรแห่งความรู้

#### 5. ปัญหาในการให้บริการของงานพัสดุ, ความคาดหวัง และ ข้อเสนอแนะ

จะเห็นได้ว่าปัญหา ความคาดหวัง และ ข้อเสนอแนะ ของผู้ให้บริการจะเน้นหนักไปทาง การบริหารจัดการและพฤติกรรมในส่วนของบุคลากร โดยเฉพาะ หัวหน้างาน ตามด้วย เจ้าหน้าที่ตามลำดับ

ดังนั้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และ เพื่อลดปัญหา เสริมความคาดหวัง และ ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ ของผู้ให้บริการ สามารถดำเนินการดังนี้

5.1 ให้ดำเนินการ แก้ไขทั้ง 3 ด้านที่กล่าวมาข้างต้น ทั้งด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งจะลดปัญหา ส่งเสริมความคาดหวัง และ ปรับปรุงข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการได้

5.2 กรณี หาก พฤติกรรมและความรับผิดชอบของหัวหน้างานพัสดุฯ อยู่ในขั้นรุนแรง ขาดความรับผิดชอบต่อบริหารจัดการ และ ภาวะผู้นำ

- ควรต้องแก้ไขปรับปรุง ในเรื่องของ พฤติกรรม ความรับผิดชอบ ซึ่งหากไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ ทางผู้บริหารอาจจะต้องดำเนินการหรือ ส่งตัวแทนมาควบคุมและติดตามพฤติกรรม การดำเนินการ เพื่อประเมินถึงความเสี่ยง และ หาแนวทางแก้ไข
- ผู้บริหารอาจจะต้องปรับเปลี่ยน การบริหารจัดการใหม่ เช่น เปลี่ยนหัวหน้างาน หรืออาจจะกำหนดวาระการเป็นหัวหน้างานโดยให้มีการผลัดเปลี่ยนกัน เพื่อให้คนที่มีความรู้ความสามารถมาบริหารจัดการ
- จัดหาหลักสูตร ในการบริหารเชิงรุกและพัฒนา เพื่อเสริม วิทยุทัศน์ ทักษะคติ
- อาจจะต้องลดบทบาทงานพัสดุฯ ลดอำนาจหัวหน้างานพัสดุฯ โดยที่งานทั้งงาน จะให้ฝ่ายบริหารงานทั่วไปเป็นผู้บริหารจัดการหลักแทน

5.3 กรณี หาก พฤติกรรมและความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรของงานพัสดุฯ อยู่ในขั้นรุนแรง ขาดความรับผิดชอบต่อการทำงาน

- ควรต้องแก้ไขปรับปรุง ในเรื่องของ พฤติกรรม ความรับผิดชอบ ซึ่งหากไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ ทางหัวหน้างานพัสดุฯ หรือ ผู้บริหารอาจจะต้องดำเนินการควบคุมและติดตามพฤติกรรม เพื่อประเมินถึงความเสี่ยง และ หาแนวทางแก้ไข
- ผู้บริหาร หรือ หัวหน้างานพัสดุฯ อาจจะต้องปรับเปลี่ยน หรือ สรรหาบุคลากรใหม่ ที่มีความเหมาะสมในการดำเนินการ
- จัดหาหลักสูตร ในการทำงานเชิงรุก/การทำงานเป็นทีม ฯลฯ

5.4 ผู้บริหารอาจจะต้องมีการจัดสัมมนา หรือ อบรม ในการลดพฤติกรรมความเสี่ยงของ ทักษะคติเชิงลบต่อกัน โดยกิจกรรมนี้ควรทำทั้งศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ หรือ ทั้งคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี เพื่อละลายพฤติกรรม เปลี่ยนมุมมอง สร้างความคุ้นเคย เพื่อลดปัญหาความไม่เข้าใจกัน

#### ข้อเสนอแนะ

1. จากข้อสรุปผลการวิจัย และ ข้ออภิปราย จะเห็นได้ว่าปัญหาและความพึงพอใจโดยภาพรวมของด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านคุณภาพการบริการจะต้องแก้ไขมาจากการบริหารจัดการของงานพัสดุศูนย์การแพทย์สมเด็จพระ

พระเทพรัตน์ ซึ่งหัวหน้างานต้องบริหารจัดการออกมาในรูปแบบนโยบาย ระเบียบ ข้อปฏิบัติ และนำไปสู่การปฏิบัติการของบุคลากรของงานพัสดุ ในเชิงพัฒนา และ บูรณาการ ต่อไป

2. ปัญหาและความพึงพอใจในบางส่วนต้องแก้ไขโดยตัวบุคลากรของงานพัสดุ เช่น ความรับผิดชอบ ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และ การทำงานเป็นทีม ซึ่งอาจจะต้องวางระบบการติดตามหรือควบคุมกระบวนการการทำงานให้รัดกุม สามารถตรวจสอบและติดตามงานได้ หากไม่สามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานได้

3. ปัญหาและความพึงพอใจในบางส่วนต้องแก้ไขในเชิงนโยบายของคณะ เช่น กระบวนการ ระเบียบ ข้อบังคับ ซึ่งต้องทำความเข้าใจ กับทางผู้ให้บริการ เช่น ระเบียบข้อบังคับ อาจทำให้กระบวนการการจัดหาใช้ระยะเวลานาน ในการปฏิบัติการแก้ไขระเบียบ ย่อมมีประเด็นตามมาอีกมากมาย ฉะนั้นการแก้ปัญหาส่วนนี้ งานพัสดุ ควรทำสถานะความคืบหน้าต่างๆ ที่ผู้ให้บริการสามารถเข้าดูหรือติดตาม และตรวจสอบได้

4. ปัญหาและความพึงพอใจ บางส่วน หรือ ทั้งหมด อาจจะแก้ปัญหาโดยเชิญ ผู้บริหาร, ที่ปรึกษา, ผู้เชี่ยวชาญ มาวางแผนชี้แนะทางออกร่วมกัน รวมทั้ง อาจจะทำหลักสูตรในการอบรมในการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน

5. ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่ จะเป็นประเด็นปัญหาของ หัวหน้างาน ฉะนั้น กระบวนการการบริหารจัดการ, การดำเนินการ, มุมมอง, ทัศนคติ, ความเป็นธรรม, การรับฟังความคิดเห็นต่างๆ และ ความรับผิดชอบ ควรจะต้องปรับเปลี่ยนใหม่ ทั้งนี้หากล่าช้า อาจจะส่งผลกระทบต่อภาพรวมของงานพัสดุทั้งหมด

6. เพื่อเป็นการติดตาม ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือ ในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรนำข้อมูลการวิจัยที่ได้ของแต่ละปีมาเปรียบเทียบกันเพื่อพิจารณาว่า งานพัสดุ ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี ได้มีการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขหรือไม่ และได้มีการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขในให้การบริการอย่างไรแนวทางที่แก้ไขสามารถแก้ไขปัญหาได้มากน้อยเพียงใด

7. ควรมีการประเมินหรือทำแบบสำรวจบรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการณ์เป็นบุคลากรที่ดีของงานพัสดุ ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดลเพื่อทราบถึงปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกของงานพัสดุๆ ที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงาน การมีส่วนร่วม แรงจูงใจ และ ความภักดีต่อองค์การ