

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานพัสดุ ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ คณะแพทยศาสตร์
โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

Satisfaction of the services provided by the Central Procurement Officer,

SomdechPhraDebarattana Building

Faculty of Medicine Ramathibodi Hospital, Mahidol University

นายก้องกิต ดันติวิภาวิน (Mr.KongkitTantivipawin)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจระดับความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของงานพัสดุ ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล 2) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานพัสดุ ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล 3) หาแนวทางการแก้ปัญหา ตลอดจนการวางแผนพัฒนาระบบงานการให้บริการ ทั้งกระบวนการ/ขั้นตอน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานพัสดุ ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยศึกษาจากบุคลากรภายในศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน ที่ใช้บริการทั้งผู้บริหาร บุคลากรสาขาวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ 2555 จำนวน 200 คน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของงานพัสดุ ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกหัวข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ 1) ความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ 2) ขั้นตอนให้บริการมีความคล่องตัว 3) ความสะดวกที่ได้รับ ตามลำดับ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ 1) สุภาพและมารยาทของผู้ให้บริการ 2) บุคลิกลักษณะการทำงาน 3) ความซื่อสัตย์.

3. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ เรียง 1) วัสดุครุภัณฑ์ทางการแพทย์ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ 2) ปริมาณวัสดุครุภัณฑ์ทางการแพทย์ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ 3) ปริมาณวัสดุครุภัณฑ์ที่ไม่ใช่ทางการแพทย์ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ ตามลำดับ

4. ด้านคุณภาพการให้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ 1) คุณภาพของวัสดุครุภัณฑ์ทางการแพทย์ 2) คุณภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3) คุณภาพของวัสดุครุภัณฑ์ที่ไม่ใช่ทางการแพทย์ ตามลำดับ

*บัณฑิตวิทยาลัย หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยสยาม

**E-mail : tantivipawin@hotmail.com

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ งานพัสดุ ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี

ABSTRACT

This research is quantitative research. The Purpose of this research were to explore satisfactions of the services central Procurement officer and the comments and suggestions of the people who provide services to the Somdech Phra Debarattana Building. The plan is for the development of systems of services. Process / procedure. The provider of the Procurement..SomdechPhraDebarattana Building Faculty of Medicine Ramathibodi Hospital, MahidolUniversity.Study of personnel in the service of SomdechPhraDebarattana Building. Research tool was a questionnaire and study of personnel is Executives. Academic staff. Supporting staff. Fiscal year 2012 from 200 people who use the service

Results show that users are satisfied of the services of the Procurement officer SomdechPhraDebarattana Building Faculty of Medicine Ramathibodi Hospital, Mahidol University were as follows.

1. The satisfied of process/ procedure. From the user of procurement service are satisfied, the process / procedure available all in the medium level. Descending order of the top 3 rating is a fairly non-discriminatory., Process provides the flexibility and Convenience, respectively.

2. The satisfied of the officer. From the user of procurement service are satisfied of the officer in the service as a whole in the medium. Descending order of the top 3 rating were polite., The individuality and Integrity, respectively.

3. The satisfied of locations / facilities. From the user of procurement service are satisfied of the property / facilities, overall were moderate. Descending order from most to least top 3 is the material medical equipment to meet the needs of users, Amount of material, medical equipment to meet the needs of users and the quantity of material and The general equipment to meet the needs of used, respectively.

4. The satisfied of quality of service. From the user of procurement service are satisfied of the quality service overall was in the intermediate level. Descending order from most to least top 3 is the quality of medical equipment.Quality of staff and the quality of equipment which are not medically respectively.

Keyword: Satisfaction Central Procurement Officer SomdechPhraDebarattana Building Faculty of Medicine Ramathibodi Hospital

บทนำ

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555-2559) เป้าหมายสำคัญที่จะทำให้คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนามีใช้ให้รัฐเป็นศูนย์กลางหรือเป็นหลัก การพัฒนาประเทศให้ก้าวหน้าไปอย่างมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องมีปัจจัยหลายอย่างมาประกอบ คือ ต้องมีระบบโครงสร้างทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองการปกครอง ยังต้องมีทรัพยากรที่มีคุณภาพ ซึ่งได้แก่ ทรัพยากรมนุษย์ ทรัพยากรทางการเงิน ทรัพยากรธรรมชาติและ เทคโนโลยีการที่จะทำ ให้ประเทศก้าวหน้าได้จำเป็นต้องมีทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพ

จากองค์ประกอบเหล่านี้ จะเห็นได้ว่า สุขภาพมีเป็นความสัมพันธ์และเป็นองค์ประกอบในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เช่นกัน โรงพยาบาลจึงเป็นองค์กรหนึ่งที่ทำหน้าที่บริการประชาชนด้านสุขภาพด้านส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค

ดูแลช่วยเหลือเมื่อเจ็บป่วยและฟื้นฟูสุขภาพร่างกาย ซึ่งผู้บริหารโรงพยาบาลรวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องศึกษาและกำหนดนโยบายด้านปัจจัยเพื่อนำไปวางแผนพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพอันจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การวิจัยครั้งนี้จึงมีความคาดหวังเพื่อศึกษาและสำรวจระดับความพึงพอใจของงานพัสดุศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนฯ ตลอดจนข้อเสนอแนะเพื่อนำไปพัฒนา การบริการพัสดุและตอบสนองความต้องการด้านสุขภาพอย่างยั่งยืน

ความหมายของความพึงพอใจ (Satisfactory)

กิติมาปริดีต (2529 : 321 – 322) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าหมายถึงความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งสูงใจในด้านต่างๆและเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

พินคงพล (2529 : 21) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่าหมายถึงความรู้สึกรักชอบยินดีหรือเจตคติของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ

มอร์ส (Morse. 1958 : 27) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึงสภาวะจิตที่ปราศจากความเครียดทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดก็จะน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พอใจก็จะเกิดขึ้น

กู๊ด (Good. 1973 : 320) ให้ความหมายของความพึงพอใจหมายถึงสภาพคุณภาพหรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆและทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้นๆ

ธงชัยสันติวงษ์ (2530 : 389) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของตนเองอย่างดีหรือสมบูรณ์ที่สุด

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่แต่ละบุคคลแสดงออกถึงความยินดีจากการใช้ผลิตภัณฑ์หรือการบริการ ซึ่งคุณค่าหรือประโยชน์ที่ได้รับนั้นเท่ากับ หรือ สูงกว่าระดับความคาดหวังของคนๆนั้น

การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

วิชัย ปิติเจริญธรรม (2548, 67) ได้กล่าวถึงหลักการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า 3 ขั้นตอน

1. รับฟังอย่างตั้งใจไม่ขัดจังหวะ โน้มตัวไปข้างหน้า และ แสดงปฏิกิริยาสนใจรายละเอียด
2. แสดงความเข้าใจด้วยการทบทวนสิ่งที่ฟัง หรือ ปัญหาเห็นว่าเข้าใจถูกต้องตรงกันหรือไม่ และ ถามถึงสิ่งที่ต้องการ
3. ตอบสนองด้วยความกระตือรือร้น ให้เกียรติ รู้สึกเป็นเรื่องสำคัญ ปฏิบัติอย่างเป็น “คนพิเศษ” แก้ปัญหาทันทีที่ทำได้ รายงานผลเป็นระยะ และ ไม่อ้างระเบียบมากมาย

Millet (1954:397-400) ได้อธิบายการสร้างความพึงพอใจในการบริการหรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือการบริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาค เท่าเทียม มีมาตรฐานในการให้บริการ
2. การให้บริการที่ทันเวลา (Time Service) คือการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือความเหมาะสมเพียงพอในด้าน ผลิตภัณฑ์ สถานที่ บุคลากร และ วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือการให้บริการเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่องจนกว่าจะบรรลุผล
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนาการให้บริการในทุกๆ ด้านให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพดีขึ้นไปเรื่อยๆ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

วีรพงษ์ เถลิงจิระวัฒน์ (2539, 6) ได้ให้ความหมายของบริการ คือ พฤติกรรม/ กิจกรรม/ การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้ หรือ ส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น

การบริการ คือ กระบวนการ/กระบวนการกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ (บริการ) ไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) หรือผู้ใช้บริการนั้นนอกจากนี้ยังสามารถนิยามบริการ ให้แตกต่างจาก สินค้า ในเชิงการใช้หรือการบริโภค ได้ดังนี้

สินค้า คือ วัตถุประสงค์อันสัมผัสจับต้องได้ ซึ่งสามารถทำการผลิตให้สำเร็จแล้วนำออกจำหน่ายหรือใช้สอยในภายหลังได้นั้น ส่วนคำว่า บริการ คือ สิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น (โดย/จากบริการ) และจะส่งมอบให้ผู้รับบริการ(ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โคนทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการนั้น

คุณลักษณะ 7 ประการแห่งการบริการที่ดี ตามคำว่า SERVICE สามารถให้คำนิยามได้ดังนี้

S = Smiling & Sympathy คือ ยิ้มแย้มและเอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของลูกค้า

E = Early Response คือ ตอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจโดยมีทันใจได้เอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner คือ ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจและเต็มใจทำ มิใช่ทำแบบเสียมิได้

I= Image Enhancing คือ แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy คือ กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ มีความกระตือรือร้น และกระตือรือร้นขณะบริการจะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพในงานบริการ

ทฤษฎี 3 ไอ (หรือ Theory of Triple I) กล่าวถึงสาเหตุสำคัญของการทำงานผิดพลาดหรือการให้ผลงานที่มีปัญหาและไม่ตรงตามเป้าหมายของพนักงานต่างๆ ในองค์กรนั้น มาจากสาเหตุ 3 ปัจจัยทางด้านจิตวิทยาและสภาพทางจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่

1. Innocence คือ ความไร้เดียงสา หรือ รู้เท่าไม่ถึงการณ์ของตัวผู้ให้บริการคนนั้น บางทีอาจเรียกว่า Lack of Skills หรือขาดทักษะที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน คือ ทำผิดไปเพราะความไม่รู้

2. Ignorance คือ ความละเลย หรือความมั่งง่ายของตัวผู้ให้บริการ หมายความว่า รู้ทั้งรู้ว่าสิ่งนั้นมีควรทำ เพราะอาจก่อปัญหาต่อไป แต่ความมั่งง่ายในตัว ทำให้เขาทำไปทั้งๆ ที่รู้ก็เลยเกิดปัญหาขึ้นมาจริงๆ บางทีอาจเรียกอีกอย่างว่า Negligence ก็ได้ สำหรับบางกรณีที่เขาละเลยให้ต้องทำ แต่ก็ละเลยไม่กระทำ ก็เข้าข่ายเช่นนี้

3. Intention คือ ความจงใจกระทำ อาจเรียกอีกอย่างหนึ่งได้ว่าเป็น Malicious Act คือ กระทำไปโดยความรู้และเข้าใจ แต่มีเจตนาธรรมบางอย่างแอบแฝงอยู่ให้กระทำ ทั้งนี้เพื่อผลประโยชน์แก่ตนเอง หรือเพื่อความสะใจบางอย่างของคนบางคน บางกลุ่มที่สั่งสมเอาความแค้นถือเอาไว้มากๆ ในองค์กรเมื่อได้โอกาสจึงกระทำการอันไม่สมควรลงไป

พฤติกรรมที่ก่อผลเสียต่อ งานบริการ	สาเหตุที่เป็นต้นตอของพฤติกรรมนี้
Innocence กระทำไปโดย รู้เท่าไม่ถึงการณ์	การขาดการฝึกอบรมที่ดีพอเพราะฝ่ายจัดการมองหรือละเลยไม่ให้ความสำคัญต่อการฝึกอบรมพนักงานของตนและระดับหัวหน้างานในแต่ละสาขางานก็ไม่ได้ทำหน้าที่เป็นที่เลี้ยงหรือโค้ชให้กับลูกทีมของตนเอง

<p>Ignorance กระทำไปโดย ความละเลยมักง่ายไม่ใส่ใจ เท่าที่ควร</p>	<p>เพราะขาดจิตสำนึกต่อหน้าที่ในการให้บริการที่ดี และขาดการควบคุมที่ดีขาดวินัยในการทำงาน จึงเป็นหน้าที่โดยตรงของผู้บังคับบัญชาระดับกลางที่จะต้องจัดตั้ง (Establish) ระบบการทำงานที่มี วินัยถูกต้องจากนั้นต้องธำรงรักษา (Maintain) ระบบที่ค้ำนี้ให้คงอยู่ตลอดไปพร้อมๆ กับคิด หาทางปรับปรุง (Develop) ระบบงานให้ทันสมัยและรวดเร็วมีประสิทธิภาพดียิ่งๆ ขึ้นไป</p>
<p>Intention ความจงใจกระทำ ในสิ่งที่ไม่ควรหรือจงใจละ เว้นไม่กระทำในสิ่งที่ควร</p>	<p>สาเหตุมาจากสภาพจิตใจหรือ Morale ของพนักงานผู้ทำหน้าที่บริการซึ่งเป็นเรื่องละเอียดอ่อน ต้องศึกษาระบบบริหารจากบุคคล การบังคับบัญชาระบบเงินเดือนและค่าตอบแทนเพื่อค้นให้ พบว่าพนักงานผู้นั้นได้สะสมความเก๋กคอะไรบ้างในงานและมาจากปัจจัยเรื่องใดต้องไปแก้ไข ต้นเหตุอันนั้น</p>

ตารางที่ 1 สาเหตุที่เป็นต้นตอของพฤติกรรมที่ก่อผลเสียต่องานบริการ

ที่มา วีรพงษ์ เจริญจิระรัตน์, 2539, 56

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จันทร์มา วิไพบูลย์ (2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจในบริการของผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโนน
สะอาด อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี โดยสำรวจความพึงพอใจในบริการ 6 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ
ด้านการประสานงานของบริการ ด้านอรรถศาสตร์ความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ด้านคุณภาพการ
บริการ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการต่างๆ ผลการวิจัยพบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 97.3 มีความพึงพอใจในบริการ
ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากเกินร้อยละ 80

นิเวศน์ คำรัตน์ และ คณะ (2549) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ประจำปี 2549 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ด้านผลงานการให้บริการและด้านภาพรวมของการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้รับบริการโดยภาพรวม
เป็น ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการเฉลี่ยอยู่ในระดับดีมาก 3.73 คิดเป็นร้อยละ 74.60 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า
ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 3.78 คิดเป็นร้อยละ 75.60 และด้านผลการให้บริการ 3.78 คิดเป็นร้อย
ละ 75.60 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 3.73 คิดเป็นร้อยละ 74.60 และค่าเฉลี่ยที่มีค่าต่ำสุด คือ ด้าน
เจ้าหน้าที่/บุคลากร 3.66 คิดเป็นร้อยละ 73.20

สุภาวดี คำเกลี้ยง (2550) ศึกษาคุณลักษณะของผู้บริหารและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
มหาวิทยาลัยมหิดล โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อทราบคุณลักษณะของผู้บริหารเมื่อจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา ความพึงพอใจใน
การปฏิบัติงานของบุคลากรเมื่อจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา ความแตกต่างของคุณลักษณะของผู้บริหารเมื่อจำแนกตามกลุ่ม
สาขาวิชา ความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเมื่อจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา จากบุคลากรใน
มหาวิทยาลัยมหิดลจำนวน 402 คน พบว่า 1. คุณลักษณะของผู้บริหาร เมื่อจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา ทั้งภาพรวม รายค่าย อยู่
ในระดับมาก 2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร เมื่อจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา ทั้งภาพรวม รายด้าน อยู่ใน
ระดับปานกลาง ยกเว้นด้านตัวงานอยู่ในระดับมาก 3. ความแตกต่างของคุณลักษณะของผู้บริหาร เมื่อจำแนกตามกลุ่มวิชา
พบว่าบุคลากรจากทั้ง 3 กลุ่มสาขาวิชา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้บริหารไม่แตกต่างกัน 4. ความพึงพอใจใน
การปฏิบัติงานของบุคลากร เมื่อจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา พบว่าบุคลากรจากทั้ง 3 กลุ่มสาขาวิชา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรไม่แตกต่างกัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานพัสดุ
2. เพื่อทราบข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานพัสดุ
3. เพื่อทราบถึงปัญหาของงานพัสดุศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์
4. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ไปศึกษาต่อรวมถึงหาวิธีหรือแนวทางการแก้ปัญหาในการให้บริการของงานพัสดุ ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์เพื่อนำไปสู่การบริการผู้ป่วยหรือผู้รับบริการในศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์

วิธีดำเนินการวิจัยประกอบด้วย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรในศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ที่ใช้บริการงานพัสดุศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดลจำนวน 200 คน ซึ่งผู้รับบริการมีหลายส่วนงาน ประกอบกับการเก็บข้อมูลเป็นไปได้ยากเนื่องจาก ทางหน่วยงานมีการปฏิบัติงานตลอด มีระเบียบการปฏิบัติแต่ละหน่วยงานต่างกัน ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบค่าความน่าจะเป็น (non – probability sampling) แบบสะดวก (convenience sampling)

ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย

1. ตัวแปรต้น คือ บุคลากรของศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีที่ใช้บริการของงานพัสดุศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์
2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานพัสดุ ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสำรวจระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานพัสดุศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ 1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4.ด้านคุณภาพการให้บริการ ในรูปแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่ 1.มากที่สุด 2.มาก 3.ปานกลาง 4.น้อย 5.น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาการให้บริการดีขึ้นมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ในส่วนงานผู้แจกและเก็บแบบสำรวจ สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรสายสนับสนุนและบุคลากรสายวิชาการที่ผู้วิจัยไม่สามารถติดต่อได้ อันเนื่องมาจาก ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน ภาระหน้าที่ที่ความรับผิดชอบในหน้าที่ภาระงานของผู้วิจัยรวมถึง กฏระเบียบการเข้าพบติดต่อ

2. ผู้วิจัยได้แจกแบบสำรวจ โดยนำส่งกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรสายสนับสนุน บุคลากรสายวิชาการและผู้บริหาร ที่ผู้วิจัยต้องติดต่อประสานเป็นประจำ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ				
ข้อความ	N	\bar{X}	SD	แปลความ
ขั้นตอนให้บริการมีความคล่องตัว	200	3.45	0.67	ปานกลาง
ความรวดเร็วให้บริการ	200	3.08	0.99	ปานกลาง
ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำ	200	3.05	1.09	ปานกลาง
ความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ	200	3.47	0.74	ปานกลาง
ความสะดวกที่ได้รับ	200	3.30	0.96	ปานกลาง
การอธิบายขั้นตอนสถานะของงาน	200	2.53	1.22	ปานกลาง
ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม	200	2.52	0.84	ปานกลาง
เมื่อเกิดข้อผิดพลาดแก้ไขทันที	200	2.74	0.91	ปานกลาง
รวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	200	3.02	0.18	ปานกลาง

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

2.2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
ข้อความ	N	\bar{X}	SD	แปลความ
สุภาพและมารยาทผู้ให้บริการ	200	3.84	0.63	มาก
บุคลิกลักษณะการทำงาน	200	3.82	0.64	มาก
เอาใจใส่กระตือรือร้น	200	3.30	0.94	ปานกลาง
แม่นยำในกฎระเบียบ	200	3.09	0.96	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ	200	2.76	0.89	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่ช่วยแก้ปัญหาแนะนำปรึกษาและไม่เลือกปฏิบัติ	200	2.64	1.03	ปานกลาง
ความซื่อสัตย์	200	3.78	0.89	มาก
การเข้าถึงเจ้าหน้าที่	200	3.02	1.22	ปานกลาง
บริการด้วยใจรวดเร็ว	200	2.93	1.02	ปานกลาง
รับฟังปัญหาของท่านและหาแนวทางแก้ไข	200	2.78	0.79	ปานกลาง
มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ	200	1.92	0.97	น้อย
รวมความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	200	3.08	0.17	ปานกลาง

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.3 ความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวก				
ข้อคำถาม	N	\bar{X}	SD	แปลความ
สถานที่ตั้งมีความเหมาะสมสะดวกต่อการให้บริการ	200	3.75	0.84	มาก
ความสะดวก	200	3.76	0.84	มาก
มีป้าย/ข้อความบอกจุดบริการชัดเจน	200	1.68	0.80	น้อย
สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ เอกสาร แนวทางปฏิบัติ	200	1.66	0.79	น้อย
มีที่นั่งเพียงพอ	200	1.77	0.83	น้อย
จุดบริการคำตอบและช่วยเหลือผู้มารับบริการ	200	1.90	0.90	น้อย
แสงสว่างและอุณหภูมิ	200	3.60	0.82	มาก
วัสดุครุภัณฑ์ทางการแพทย์ตรงตามความต้องการของท่าน	200	3.83	0.81	มาก
ปริมาณของวัสดุครุภัณฑ์ทางการแพทย์ตรงตามความต้องการของท่าน	200	3.81	0.77	มาก
วัสดุครุภัณฑ์ที่ไม่ใช่การแพทย์ตรงตามความต้องการของท่าน	200	3.26	1.01	ปานกลาง
ปริมาณของวัสดุครุภัณฑ์ที่ไม่ใช่การแพทย์ตรงตามความต้องการของท่าน	200	3.28	1.03	ปานกลาง
รวมความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวก	200	2.93	0.09	ปานกลาง

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวก

2.4 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ				
ข้อคำถาม	N	\bar{X}	SD	แปลความ
ท่านได้รับการตรงต่อความต้องการ	200	3.40	0.70	ปานกลาง
ท่านได้รับข้อมูลถูกต้อง	200	3.43	0.75	ปานกลาง
ท่านได้รับการในเวลาที่เหมาะสม	200	2.49	1.32	ปานกลาง
คุณภาพของเอกสาร คู่มือ แนวทางการปฏิบัติ	200	2.76	0.94	ปานกลาง
คุณภาพของข้อมูล สื่อ หรือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการ	200	2.67	0.95	ปานกลาง
คุณภาพการให้บริการของงานพัสดุ	200	3.49	0.84	ปานกลาง
คุณภาพของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	200	3.57	0.83	มาก
คุณภาพของวัสดุครุภัณฑ์ทางการแพทย์	200	3.79	0.72	มาก
คุณภาพของวัสดุครุภัณฑ์ที่ไม่ใช่การแพทย์	200	3.43	0.89	ปานกลาง
รวมความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	200	3.22	0.19	ปานกลาง

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถแบ่งเป็น 4 ด้าน โดยสรุป ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ: ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ: ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
3. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก: ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
4. ด้านคุณภาพ/ประสิทธิภาพการให้บริการ: ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ปัญหาที่ผู้ใช้บริการงานพัสดุศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนมี 5 ปัญหา

1. หัวหน้างานติดต่อยากมาก
2. รับปากจะดำเนินการให้ แต่ ไม่ดำเนินการตามที่แจ้งไว้ได้ทันเวลา หรือ ยังไม่ดำเนินการเลย
3. เจ้าหน้าที่ไม่สามารถทำงานแทนกันได้ต้องรอเจ้าหน้าที่คนเดิมมาตอบปัญหา หรือดำเนินการให้อยู่เสมอทั้งที่อยู่หน่วยเดียวกัน
4. เจ้าหน้าที่บอกอย่าง หัวหน้าบอกอย่างขาดความแน่ชัดในการดำเนินการ
5. หัวหน้างานขาดความชัดเจนในการดำเนินการและล่าช้า

ความคาดหวัง ที่ผู้ใช้บริการงานพัสดุศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนคาดหวัง 2 เรื่อง

1. สามารถแก้ปัญหาและดำเนินการ ได้โดยไม่ต้องรอสอบถามหัวหน้า
2. สามารถดำเนินการตามที่ตกลงไว้หรือตามแผนที่วางไว้

ข้อเสนอแนะ ที่ผู้ใช้บริการงานพัสดุศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน เสนอแนะ มี 5 เรื่อง

1. ควรมีกถ่วงสำหรับแสดงความคิดเห็น หรือ ร้องเรียน
2. หัวหน้างานควรมีความรับผิดชอบในการบริหารจัดการและการดำเนินการด้านพัสดุ
3. ถ้าหากหัวหน้างานติดต่อยาก ควรมอบอำนาจให้ เจ้าหน้าที่ที่ทำงานอื่นมาดูแลหรือดำเนินการ
4. หากมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน ควรแจ้งหน่วยงานและทำระเบียบวิธีการปฏิบัติอย่างละเอียด
5. ควรมีการจัดอบรมระเบียบข้อบังคับต่างๆ ด้านพัสดุ เพื่อความชัดเจน

อภิปรายผล ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานพัสดุศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดลนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานพัสดุในภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางนั้นแสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการรู้สึกว่าการตอบสนองความต้องการของเขานั้นไม่ดีเด่นประทับใจรู้สึกเฉยๆ ซึ่งสอดคล้องกับความหมายของคำว่า ความพึงพอใจอาทิกิติมาปรีติลล (2529 : 321 – 322) พินคงพูล (2529 : 21) มอร์ส (Morse, 1958 : 27) กูด (Good, 1973 : 320) และ ชงชัยสันติวงษ์ (2530 : 389) ที่ว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกดี ความรู้สึกชอบการยินดีหรือเจตคติของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจอย่างดีหรือสมบูรณ์ที่สุด

2. เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานพัสดุ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความสุภาพมีมารยาท บุคลิกลักษณะการทำงาน ความซื่อสัตย์ซึ่งสอดคล้องกับหลักการสร้างความพึงพอใจของ วิชัย ปิติเจริญธรรม (2548, 67) ที่กล่าวถึงหลักการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า 3 ขั้นตอน คือ 1.รับฟังอย่างตั้งใจไม่ขัดจังหวะ โน้มตัวไปข้างหน้า และ แสดงปฏิกิริยาสนใจรายละเอียด 2.แสดงความเข้าใจด้วยการทบทวนสิ่งที่ฟังหรือ ปัญหาเห็นว่าเข้าใจถูกต้องตรงกันหรือไม่ และ ถามถึงสิ่งที่ต้องการ 3.ตอบสนองด้วยความกระตือรือร้น ให้เกียรติ รู้สึกเป็นเรื่องสำคัญปฏิบัติอย่างเป็น “คนพิเศษ”

3. เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานพัสดุ ในด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง ซึ่งจะสอดคล้องกับค่าเฉลี่ยของด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ที่อยู่ในระดับปานกลาง โดย ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพในการงานบริการ วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์(2539:56)ได้กล่าวถึงสาเหตุสำคัญของผลงานบริการที่มีปัญหามาจากปัจจัยทางด้านจิตวิทยาและสภาพทางจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน คือ 1. Innocence คือ ความไร้เดียงสา หรือ

รู้เท่าไม่ถึงการณ์ของตัวผู้ให้บริการ 2. Ignorance คือ ความละเลยหรือความมั่งง่ายของตัวผู้ให้บริการ 3. Intention คือ ความจงใจกระทำ กระทำไปโดยความรู้และเข้าใจแต่มีเจตนาธรรมณ์บางอย่างแอบแฝงอยู่ให้กระทำ ซึ่งจะสอดคล้องกับค่าเฉลี่ยรายด้านของด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ อาทิ ความแม่นยำในกฎระเบียบ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ และการหาแนวทางแก้ไข ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง ทั้งนี้องค์กรสามารถวางแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อจัดและปรับปรุงพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลเสียต่องานบริการ อันนำไปสู่ประสิทธิภาพสูงสุดของงานบริการ

4. เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานพัสดุ เป็นรายชื่อของแต่ละด้าน พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อย คือ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ เอกสารแนวทางปฏิบัติ ที่นั่งที่รับรับรองไม่เพียงพอ และเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ซึ่งอาจจะมาจากการละเลยไม่ใส่ใจของหน่วยงานหรือองค์กร ดังนั้นควรแก้ไขปรับปรุง โดยเฉพาะเรื่องสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ เอกสารแนวทางปฏิบัติ และ เจ้าหน้าที่ที่ไม่เพียงพอ เพราะส่งผลต่อการรับรู้ข่าวสารและการให้บริการโดยตรงรวมถึงการกระจายข้อมูล การเข้าถึง และการติดต่อสอบถาม

ข้อเสนอแนะ: เพื่อนำไปใช้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ: 1. ควรมีการเพิ่ม หรือ พัฒนาในส่วนของ การควบคุมและติดตาม โดยที่หน่วยงานหรือผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบและติดตามข้อมูลการให้บริการต่างๆ ได้ในหลายช่องทาง เพื่ออำนวยความสะดวก ให้บริการว่ามีสถานะอยู่ขั้นตอนไหน อยู่กับใคร ติดขัดอะไร โดยที่ข้อมูลต้องมีการ Update เพื่อความเป็นปัจจุบันทันสมัย อยู่ตลอด 2. ควรมีการอบรมหลักสูตรและระเบียบข้อบังคับ เพื่อสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว และสามารถแก้ไขปัญหาได้ รวมถึงมีการศึกษาที่เกิดขึ้นและวิธีการแก้ไข เพื่อเป็นพื้นฐานในการปฏิบัติงาน 3. ควรมีการจัดการการบริหารความเสี่ยงเพื่อวางแผนและประเมินสถานการณ์ที่จะส่งผลกระทบต่องานพัสดุฯ เช่น การจัดซื้อ-จัดจ้างครุภัณฑ์ A จะต้องมีการปรับปรุงก่อสร้างพื้นที่ของอาคาร B ก่อน ซึ่งหากอาคาร B ยังไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จครุภัณฑ์ A ก็ไม่สามารถดำเนินการติดตั้งได้ เป็นต้น

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ: 1. จัดอบรมเพิ่มความรู้ในส่วนของกฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในการทำงานและสร้างกระบวนการเรียนรู้จากการทำงาน (learning by doing) 2. หัวหน้าควรกระจายงานอย่างเหมาะสม และติดตามการทำงานของเจ้าหน้าที่รวมถึงให้คำปรึกษาปัญหาแนวทางแก้ไข 3. หัวหน้าต้องวางแผนการพัฒนาบุคลากร สร้างกระบวนการทำงานเป็นทีมและพฤติกรรมที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร/เพื่อนร่วมงาน 4. ควรเพิ่มอัตราเจ้าหน้าที่ที่ยังขาดในหน่วยงานที่มีความเสี่ยงของภาระงานที่โหลดมากเกิน

ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก: 1. ควรมีการทำสื่อการประชาสัมพันธ์ และคู่มือต่างๆ รวมถึงข้อมูลด้านสถานที่ติดต่ออยู่ที่ไหน ทำหน้าที่อะไร ให้บริการอะไร หน่วยงานภายใต้สังกัดมีอะไรบ้าง รับผิดชอบด้านใด รายชื่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรคือใคร เบอร์โทรที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้สามารถทำอยู่ในรูปของ Website ภายในอย่าง Intranet และ Website ภายนอกอย่าง Internet ขึ้นอยู่กับประเภทความลับของข้อมูลนั้นว่าควรอยู่ใน Intranet หรือ Internet 2. ควรมีการรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ รวมถึงจุดบริการถามตอบ กรณีจุดบริการถามตอบนี้ ถ้าเจ้าหน้าที่พัสดุทุกคนทำงานเป็นทีม และมีกระบวนการหรือมีระบบในการตรวจสอบควบคุมติดตามสถานะของการดำเนินการก็สามารถบริการถามตอบกับทางผู้ให้บริการได้ทุก

ด้านคุณภาพให้บริการ: 1. ทำคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างแนวทางการทำงาน และสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ได้โดยมีแนวทางและแบบแผน 2. ควรมีการประเมินความพึงพอใจทุก 6 เดือน หรือ 1 ปี เพื่อทราบถึงผลสะท้อนของการทำงาน ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ 3. ต้องดำเนินการในการพัฒนา เจ้าหน้าที่บุคลากรของหน่วยงานเป็นสำคัญ ซึ่งจะเป็นแรงผลักดันให้เกิดการพัฒนา ในส่วนของกระบวนการ การดำเนินการการบริหารจัดการ 4. สร้างพฤติกรรมองค์กรให้เกิดความร่วมมือ เกิดความสามัคคี และเกิดความภักดีต่อองค์กร รวมถึงสร้างพฤติกรรมองค์กรเป็นองค์กรแห่ง

ความรู้เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน 5.ศึกษาดูงานที่มีภาระงานใกล้เคียงกัน อาทิ ฝ่ายการพัสดุ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล / งานพัสดุ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล / งานบริหารพัสดุ กองคลัง มหาวิทยาลัยมหิดล

ข้อเสนอแนะ: เพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษายรรยากาศและสภาพแวดล้อมขององค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมของการเป็นบุคลากรที่ดี เพื่อทราบถึงปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานและการบริการ
2. ควรมีวิจัยและสำรวจในเรื่องของการมีส่วนร่วม แรงจูงใจของพนักงานและความภักดีต่อองค์กร

เอกสารอ้างอิง

- [1] กิติมา ปรีดีดก. (2529). ทฤษฎีบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- [2] จันธิมา วิไพบุลย์. (2548). ความพึงพอใจในบริการของผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโนนสะอาด อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี.ขอนแก่น: วิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- [3] ธงชัย สันติวงษ์. (2530). องค์การและการบริหารการศึกษาการจัดการแนวใหม่ Organization and management. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- [4] นิเวศ คำรัตน์ และคณะ. (2549). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ประจำปี 2549. นครสวรรค์: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- [5] พิน คงพูล. (2529). ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการประถมศึกษาจังหวัดใน 14 จังหวัดภาคใต้. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม.สงขลา: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา.
- [6] วิชัย ปิติเจริญธรรม. (2548). การบริการด้วยหัวใจ. กรุงเทพฯ: บุกแบงค์.
- [7] วีรพงษ์เฉลิมจิระรัตน์. (2539). คุณภาพในงานบริการ 1 = Quality in services. กรุงเทพฯ:ดวงกมลสมัย.
- [8] สุภาวดี คำถ้อย. (2550). คุณลักษณะของผู้บริหารและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัย. ปรินญาณิพนธ์กศ.ม.สงขลา. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- [9] Good, Carter V. (1973). Dictionary of Education. 3rded . New York : McGraw-Hill
- [10] Millet, John D. (1954). Management in Public Service. New York : McGraw-Hill
- [11] Morse, Nancy C. (1958). Satisfaction in the White Collar Job. Michigan : University of Michigan.