

## บทคัดย่อ

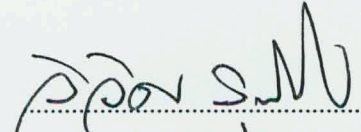
เรื่อง : ความพึงพอใจในการให้บริการของงานพัสดุ ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์  
คณะ แพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

โดย : นายก้องกิต ดันติวิภาวิน

ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชา : การตลาด

อาจารย์ที่ปรึกษาประจำตัวนักศึกษา

  
( 27 1พ 2556 )

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจ ตลอดจนข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของ งานพัสดุ ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนพัฒนาระบบงานการให้บริการ ทั้งกระบวนการ/ขั้นตอน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานพัสดุ ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล โดยศึกษาจากบุคลากรภายในศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ที่ใช้บริการ ทั้งผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ 2555 จำนวน 200 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ งานพัสดุศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ประจำปี 2555 จำนวน 1 ชุด แบ่งออกเป็น 6 ด้าน คือ

- 1.ข้อมูลทั่วไป
- 2.ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 3.ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4.ความพึงพอใจด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก
- 5.ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ
- 6.ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ผล สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่า เบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของงานพัสดุ ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ทุกหัวข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ 1.ความ เป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ 2.ขั้นตอนให้บริการมีความคล่องตัว 3.ความสะดวกที่ได้รับ ตามลำดับ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ 1.สุภาพและมารยาทของผู้ ให้บริการ 2.บุคลิกลักษณะการทำงาน 3.ความซื่อสัตย์.

3. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจในด้านสถานที่/สิ่ง อำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ 1.วัสดุ ครุภัณฑ์ทางการแพทย์ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ 2.ปริมาณวัสดุครุภัณฑ์ทางการแพทย์ตรงตามความ ต้องการของผู้ใช้ 3.ปริมาณวัสดุครุภัณฑ์ที่ไม่ใช่ทางการแพทย์ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ ความต้องการ ของผู้ใช้

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจาก มากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ 1.คุณภาพของวัสดุครุภัณฑ์ ทางการแพทย์ 2.คุณภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3.คุณภาพของวัสดุครุภัณฑ์ที่ไม่ใช่การแพทย์ ตามลำดับ

ปัญหาของงานพัสดุ ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน 3 อันดับแรก คือ 1.ปัญหาในเรื่องของ หัวหน้างานติดต่อยากมาก 2.ปัญหาในเรื่องของการรับปากจะดำเนินการแก้ปัญหาแล้ว แต่ ไม่สามารถ ดำเนินการตามที่แจ้งไว้ได้ทันเวลา 3.ไม่สามารถทำงานแทนกันได้ ต้องรอเจ้าหน้าที่คนเดิมมาดำเนินการทั้ง ที่อยู่หน่วยเดียวกัน

ความคาดหวังต่อการให้บริการของงานพัสดุ ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน คือ 1.คาดหวังใน เรื่องของสามารถแก้ปัญหาด้านพัสดุได้โดยไม่ต้องรอถามหัวหน้า 2.คาดหวังในเรื่องของอยากให้มีการ ดำเนินการตามที่ตกลงไว้หรือตามแผนที่วางไว้

ข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ ต่อ งานพัสดุศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน 3 อันดับแรก คือ 1.ควรมีกล่องสำหรับแสดงความคิดเห็น หรือ ร้องเรียน 2.หัวหน้างานควรมีความรับผิดชอบในการบริหาร จัดการและการดำเนินการด้านพัสดุ 3.ถ้าหากหัวหน้างานติดต่อยากควรมอบอำนาจให้เจ้าหน้าที่ท่านอื่นมา ดูแลหรือดำเนินการ