สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม ตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

ฉนัดกิจ ตริตราชัยกุล

21 พ.ค. 2558
353777

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
ธันวาคม 2556
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการอาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน และคณะกรรมการควบคุมมาตรฐานวิชาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ได้พิจารณาปัญหาพิเศษของ ณัดกิจ ตริตราชัยกุล ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

.....

(ดร.ณุกานดา กิติศุภวัฒนา)

คณะกรรมการควบคุมมาตรฐานปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

..... ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนีย์ ธระเสนา)

..... กรรมการ

(ดร.ปรีดี ลีลาเศรษฐวงศ์)

..... กรรมการและเลขานุการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของมหาวิทยาลัยบูรพา

.....คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนีย์ ธระเสนา)

วันที่ ๑๖ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

ประกาศคุณูปการ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอามตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ลงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง ที่ได้ให้คำแนะนำในการคัดเลือกเรื่องที่ศึกษา และการตรวจทาน ตลอดจนให้คำแนะนำแก้ไขงาน ให้คำชี้แนะในการดำเนินงานวิจัย ส่งผลให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

การศึกษาครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากขาดความร่วมมือจากประชาชนที่เข้ามาใช้บริการโรงพยาบาลนายายอาม ที่ตอบแบบสอบถามและให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ครบถ้วน ทำให้ได้ผลการศึกษาการเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอามตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานตลอดจนผู้ที่มิได้เอ่ยนาม ณ ที่นี้ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างยิ่ง

ณัดกิจ ตริตราชัยกุล

54930411: สาขาวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)
คำสำคัญ: ความพึงพอใจต่อคุณภาพ/ การให้บริการ

ณัดกิจ ตริตราชัยกุล: ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม ตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี (PUBLIC SATISFACTION TOWARDS QUALITY OF PUBLIC SERVICE OF NA YAI AM HOSPITAL. NA YAI AM DISTRICT, CHANTHABURI PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษ: ณุกานดา กิติศุภวัฒนา, ปร.ด. 124 หน้า .ปี พ.ศ. 2556.

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้า อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม ตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ใน5 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดการบริการอย่างเสมอภาค ด้านการจัดบริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา ด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ ด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการจัดบริการอย่างก้าวหน้า เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพที่มารับบริการของโรงพยาบาลนายายอามตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุระดับการศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกทั้งชายและหญิงโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 392 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ ยามาเน่ (Yamane) และทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม ตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมมีความพึงพอใจบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนรายข้อ พบว่า ด้านการจัดการบริการอย่างก้าวหน้าเป็นอันดับ 1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการจัดบริการอย่างเสมอภาคมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการจัดบริการอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านการบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความ คิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอามตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

54930411: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.
(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)
KEYWORD: SATISFACTION TOWARDS SERVICE QUALITY/ PUBLIC SERVICE

THANATKIT TITARCHAIKUN: PUBLIC SATISFACTION TOWARDS QUALITY OF PUBLIC SERVICE OF NA YAI AM HOSPITAL. NA YAI AM DISTRICT, CHANTHABURI PROVINCE. ADVISOR: NUKANDA KITTISUPPHAWATTANA, Ph.D. 124 P. 2013.

The study entitled 'Public satisfaction towards quality of public service of Na Yai Am Hospital, Na Yai Am District, Chanthaburi Province' studied five factors including fair service management, fast service management, in-time service, sufficient service management, continuous service management and advanced service management. This was to compare the public satisfaction towards quality of public service of Na Yai Am Hospital, Na Yai Am District, Chanthaburi Province classifying by gender, age, education level and occupation. The subjects in this study were male and female patients from out-patient department, Na Yai Am Hospital, Na Yai Am District, Chanthaburi Province. The sample size was calculated by Taro Yamane formula and the subjects were selected form accidental sampling technique. Questionnaires were administered as the research equipment and the data were analyzed using frequency, mean, standard deviation. To compare two groups of independent variables, t-test was applied and One-way ANOVA was utilized to compare more than three groups of independent variables at the significant level of .05.

The results revealed that most respondents were satisfied with the public service of Na Yai Am Hospital, Na Yai Am District, Chanthaburi Province in overall at the highest level. When considering each factor, it was found that the first rank was advanced service management. The lower ranks were continuous service management, fair service management, sufficient service management, fast service management and in-time service. These were all at the high level of satisfaction. After considering personal data, it was shown that patients with different gender, age, education level and occupation had different attitudes towards quality of public service of Na Yai Am Hospital, Na Yai Am District, Chanthaburi Province. This approved the thesis assumptions.

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ

สารบัญ ..... ฉ

สารบัญตาราง ..... ซ

สารบัญภาพ ..... ญ

บทที่

1 บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 3

สมมติฐานการวิจัย 3

กรอบแนวคิดในการวิจัย 4

ขอบเขตการวิจัย 4

นิยามศัพท์เฉพาะ 5

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 6

2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 7

แนวคิดและทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow 7

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง 12

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการแพร่กระจายนวัตกรรม 14

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีม 44

แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ 52

แนวคิดและทฤษฎีบริการด้านสาธารณสุข 63

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 81

3 วิธีดำเนินการวิจัย 85

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 85

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 86

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ 87

การเก็บรวบรวมข้อมูล 87

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
	การวิเคราะห์ข้อมูล	88
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	88
	เกณฑ์การแปลผล	88
4	ผลการวิจัย	89
	ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	89
	ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี	91
	ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน	98
5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	104
	สรุปผลการวิจัย	104
	อภิปรายผลการวิจัย	106
	ข้อเสนอแนะ	112
บรรณานุกรม		114
ภาคผนวก		119
ประวัติย่อของผู้วิจัย		123

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	89
2	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านความเป็นการบริการอย่างเสมอภาค	91
3	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการบริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา	92
4	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ	93
5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่อง	94
6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการจัดการบริการอย่างก้าวหน้า	95
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี	97
8	การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี	98
9	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ	98
10	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ	99

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ หน้า

11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ 100

12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ 100

13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา 101

14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา 102

15 ผลการทดสอบสมมติฐาน 103

สารบัญภาพ

ภาพที่ หน้า

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 4

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โรงพยาบาลนายายอามก่อตั้งในในปี พ.ศ. 2538 ครั้งแรกนั้นใช้ชื่อว่าโรงพยาบาลนายายอามเป็นโรงพยาบาลประจำกิ่งอำเภอนายายอาม มีขนาด 10 เตียง มีเนื้อที่ประมาณ 25 ไร่ ซึ่งมีนายพงษ์พจน์ นภาศรี ได้บริจาคที่ดินให้ก่อสร้างโรงพยาบาลนายายอาม เพราะได้เล็งเห็นความสำคัญในการเจ็บป่วยของประชาชนอำเภอนายายอามจะได้มีสถานพยาบาลที่ใกล้เคียงและติดกับถนนสุขุมวิทที่มีการคมนาคมที่สะดวก มีอาคารตึกคนไข้ 1 อาคาร มีอาคารซักฟอก 1 อาคาร โรงเก็บรถ 1 อาคาร และมีเจ้าหน้าที่ทั้งหมด 25 คน มีแผนกที่ให้บริการคือห้องฉุกเฉิน ห้องคลอด ห้องจ่ายยา โรคแผนกผู้ป่วยนอก ห้องชันสูตรโรค เรือนผู้ป่วยใน และฝ่ายบริหารในช่วงแรกโรงพยาบาลมีระบบการทำงานในรูปแบบการจัดเก็บข้อมูลของคนไข้ในรูปแบบของ OPD การ์ดเพื่อเก็บข้อมูลคนไข้และมีการจัดเก็บตามเวชระเบียน และใช้สีเป็นตัวแยกหมวดหมู่และเรียงสีของแต่ละตำบลในเขตการรับผิดชอบของโรงพยาบาล

ในปี พ.ศ. 2542 ทางโรงพยาบาลนายายอาม ได้มีเจ้าหน้าที่ไปรับการอบรมเกี่ยวกับการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บข้อมูลของคนไข้เป็นระบบแลนด์และได้มีการติดตั้งระบบเพื่อนำมาใช้ในหน่วยงานต่าง ๆ ของโรงพยาบาลนายายอามให้มีความเป็นมาตรฐานและสามารถปรับปรุงและแก้ไขได้อย่างมีระบบเพื่อป้องกันความผิดพลาดในการเก็บข้อมูลและประวัติของคนไข้ที่มารับการรักษา และการรับยาของคนไข้ที่มีโรคประจำตัวจึงเป็นไปอย่างถูกต้องและแม่นยำ

ในปี พ.ศ. 2545 โรงพยาบาลนายายอามได้ขยายเป็นโรงพยาบาล ขนาด 30 เตียงและมีการจัดการระบบการบริการที่เป็นมาตรฐานได้มีการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และเข้าใจในระบบงานของโรงพยาบาลให้เป็นในทางเดียวกันเพื่อง่ายต่อการบริการและบริหารจัดการที่มีมาตรฐาน

ในปี พ.ศ. 2550 โรงพยาบาลนายายอามได้มีการขยายการให้บริการแก่ประชาชนตามนโยบายของรัฐบาลให้กว้างขึ้นโดยมีการดูแลผู้ป่วยตามชุมชนและการดูแลให้ความช่วยเหลือกับผู้พิการได้จัดตั้งเป็นกลุ่มชุมชนและมีการอบรมผู้นำชุมชน (อสม.) ให้มีความรู้และสามารถดูแลผู้ป่วยผู้พิการจัดเป็นการเยี่ยมบ้านของกลุ่มผู้ป่วยพิการและมีโครงการช่วยเหลือด้านอาชีพโดยความร่วมมือกับองค์การบริหารส่วนตำบลให้ความรู้ในด้านการประกอบอาชีพเพื่อสามารถเลี้ยงดู

ตนเองและครอบครัวได้และมีงบประมาณสนับสนุนจากภาครัฐเข้ามาช่วย

ในปี พ.ศ. 2555 โรงพยาบาลนายายอามได้มีการต่อเติมอาคารเพิ่มเติมคือ ห้องครัว ห้องกายภาพบำบัด เพื่อดูแลเรื่องอาหารของคนไข้โดยมีนักโภชนากรและนักกายภาพบำบัดคอยดูแลและให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วยได้ปฏิบัติตนได้ถูกต้องและญาติสามารถดูแลที่บ้านได้และเปิดคลินิกให้คำแนะนำกับญาติผู้ป่วยได้เรียนรู้วิธีการดูแลญาติที่ป่วยเป็นโรคเรื้อรังนอนพักรักษาติดเตียงได้อย่างมีคุณภาพและมีผู้นำชุมชน (อสม.) คอยให้การดูแลและติดตามทุก ๆ 1 เดือน

ในปี พ.ศ. 2555 ได้สร้างอาคารห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินหลังใหม่เพื่อให้มีการรองรับผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินได้มากขึ้นและสะดวกแก่ผู้มารับบริการนอกเวลา

หน่วยงานของรัฐที่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชน ต้องหากลยุทธ์มาช่วยในการบริหารงานด้านการบริการให้มีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการและให้บริการต่อประชาชนในท้องที่รับผิดชอบให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น และทำการพัฒนาคุณภาพและระบบการบริการให้ดียิ่งขึ้น และเป็นที่พึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการเช่นเดียวกัน

หลักสำคัญของการพัฒนาคุณภาพ คือ การสนองความต้องการของประชาชน ทำการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบให้มีความต่อเนื่องเชื่อมโยงกันโดยการนำข้อมูลและความคิดสร้างสรรค์มาใช้ในการพัฒนาในแต่ละวันมีประชาชนมาผู้มาใช้บริการ ณ โรงพยาบาลนายายอาม เป็นจำนวนมากทำให้ประชาชนผู้มารับบริการต้องใช้เวลาติดต่อนานทั้งนี้เพราะการให้บริการแต่ละเรื่องต้องไปติดต่อเจ้าหน้าที่หลายจุดซึ่งตั้งอยู่หลายจุดการดำเนินการมีหลายขั้นตอนทำให้เกิดปัญหาด้นคุณภาพในการบริการ จากปัญหาดังกล่าวทางโรงพยาบาลนายายอาม จึงปรับเปลี่ยนมาให้บริการใหม่ ๆ โดยวิธีการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จมาใช้แทนการทำงานแบบเดิม มีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหาการให้บริการที่ล่าช้า อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ ลดขั้นตอนการทำงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการผู้มาใช้บริการจนเสร็จตามเรื่องราวที่ประชาชนมาขอรับบริการ ณ จุดเดียว และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการ รูปแบบของการให้บริการแบบจัดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เป็นการให้บริการต่อประชาชนที่มาติดต่อกับทางโรงพยาบาลนายายอามเป็นไปอย่างเรียบร้อย สะดวก รวดเร็ว และมีบรรยากาศในการติดต่อเป็นไปอย่างราบรื่นเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การบริการที่เป็นกันเองดุจญาติมิตร

ผู้ทำงานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของประชาชนที่ได้ไปรับการบริการที่โรงพยาบาลนายายอามได้เล็งเห็นการพัฒนาระบบงานและการบริการของโรงพยาบาลนายายอามได้ตระหนักถึงความสำคัญของการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นที่ยอมรับและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนอื่น ๆ ที่มาขอใช้บริการ รวมถึงการติดตามประเมินผลการทำงานด้านการพัฒนาคุณภาพ

การทำงานของโรงพยาบาลนายายอาม และได้พบปัญหาและอุปสรรคในการบริการที่เกิดขึ้นกับการให้บริการแก่ประชาชน ความพร้อมของเจ้าหน้าในการรับภาระที่ต้องทำงานที่มีปริมาณมาก เมื่อทางโรงพยาบาลนายายอามนำยุทธศาสตร์การบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) มาใช้แทนการทำงานแบบเดิมที่มีอยู่ในหลายฝ่ายงานมาทำเป็นศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จโดยนำงานจากฝ่ายงานต่าง ๆ มารวมกันไว้ที่จุดเดียวบริเวณทางเข้าตึกอุบัติเหตุและนำระบบบัตรคิวมาเป็นเครื่องมือช่วยในการให้บริการ เพื่อให้เกิดความเรียบร้อยและลดความยุ่งยากซับซ้อนในการให้บริการลงจากเดิม เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และมีผลการประเมินโครงการอยู่ในระดับดีมากที่สุด

จากมูลเหตุดังกล่าว ผู้ทำการวิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ โรงพยาบาลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ทีมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการบริการ และเป็นประโยชน์ต่อการนำผลของการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงศักยภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลนายายอามให้มีประสิทธิภาพในการทำงานให้เทียบเท่ากับโรงพยาบาลเอกชนมากขึ้น ผลที่ได้จะสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของทางโรงพยาบาลนายายอามต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ของโรงพยาบาลนายายอาม

สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม แตกต่างกัน

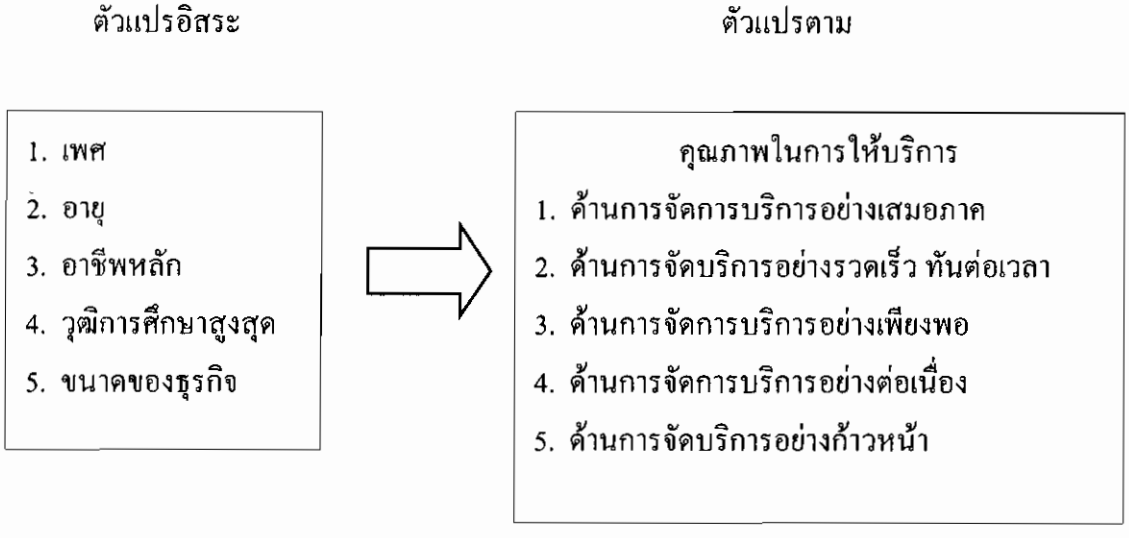
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลนายายอามแตกต่างกัน

3. ประชาชนที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลนายายอามแตกต่างกัน

4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลนายายอามแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้กรอบแนวคิดของ มิลเลท (Millet, 1954, pp. 397-400) ในการสร้างแบบวัดความ ความพึงพอใจต่อคุณภาพของประชาชนผู้มารับบริการโรงพยาบาลนายายอามในการให้บริการ ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดการบริการอย่างเสมอภาค ด้านการจัดบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ ด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการจัดบริการอย่างก้าวหน้า และศึกษาเปรียบเทียบจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา: การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอามประกอบด้วยตัวแปรดังนี้

1. ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษาสูงสุด อาชีพ

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการบริการของโรงพยาบาลนายายอามจำแนกได้ 5 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านการจัดการบริการอย่างเสมอภาค

2.2 ด้านการจัดบริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา

2.3 ด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ

2.4 ด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่อง

2.5 ด้านการจัดบริการอย่างก้าวหน้า

ขอบเขตด้านพื้นที่: มีดังนี้ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ขอบเขตด้านเวลา: เริ่มดำเนินการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ หมายถึง การนำงานบริการประชาชนจากฝ่ายงานที่ให้บริการประชาชนมารวมไว้ในจุดเดียวกันบริเวณทางเข้าสำนักงานเขต และนำระบบบัตรคิวช่วยเพื่อให้การเข้าใช้บริการในแต่ละเคาน์เตอร์บริการเกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยและลดความยุ่งยากลงจากแต่เดิม

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกหรือทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของโรงพยาบาลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

การบริหารงาน หมายถึง องค์ประกอบในการบริหารงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร การบังคับบัญชา การประสานงาน และการควบคุม

การประสานงาน หมายถึง การทำงานร่วมกันในการบริการ ตามวัตถุประสงค์ที่หน่วยงานวางไว้ เพื่อให้เกิดความสำเร็จ

การให้บริการ หมายถึง พฤติกรรมการให้บริการประชาชน เพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้มาใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจ

ประชาชนผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการ ณ โรงพยาบาลนายายอาม จังหวัดจันทบุรีในปี พ.ศ. 2555

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนด้านต่าง ๆ ในโรงพยาบาลนายายอาม จังหวัดจันทบุรีเมื่อปี พ.ศ. 2555

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ หมายถึง ความรู้สึกทั้งด้านที่แสดงออกว่าพึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุดต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลนายายอาม 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการจัดการบริการอย่างยุติธรรม หมายถึง การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมเท่าเทียมกัน ตามลำดับของการติดต่อขอรับบริการ

2. ด้านการจัดบริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา หมายถึง การให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็วทันต่อเวลาที่โรงพยาบาลกำหนดไว้ว่าจะให้ลูกค้ารอรับบริการนานที่สุดไม่เกินกี่นาที

3. ด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ หมายถึง จำนวนบริการที่จัดไว้ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเพียงพอกับความต้องการ

4. ด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการด้วยความสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ

5. ด้านการจัดบริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การจัดบริการที่มีคุณภาพ มีการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการอยู่ตลอดเวลา

เพศ หมายถึง การแบ่งประเภทของบุคคลว่าเป็นผู้หญิงหรือผู้ชาย

อายุของลูกค้า หมายถึง เวลานับตั้งแต่ปีเกิดจนถึงปัจจุบันที่มีชีวิตอยู่ของลูกค้า

อาชีพหลัก หมายถึง อาชีพที่ลูกค้าปฏิบัติในปัจจุบันที่ก่อให้เกิดรายได้แก่ลูกค้า เช่น เกษตรกร กลุ่มแม่บ้าน ค้าขาย และอาชีพอื่น ๆ

ระดับการศึกษา หมายถึง การศึกษาขั้นสูงสุดของลูกค้า จำแนกเป็น ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช. ปวส./ อนุปริญญา ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี และอื่น ๆ

ขนาดของธุรกิจ หมายถึง ธุรกิจเป็นกิจกรรมทางด้านเศรษฐกิจและการพาณิชย์ที่มีเป้าหมายทางด้านกำไรในการจัดหาสินค้าและบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคหรือสถานประกอบของลูกค้าที่ปฏิบัติในปัจจุบันที่ก่อให้เกิดผลประโยชน์และรายได้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

2. เพื่อนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปเสนอให้ผู้บริหารโรงพยาบาลนำไปปรับปรุงและพัฒนาการบริการของโรงพยาบาล ให้สอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด

3. เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคคลในองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการทำงานให้มากขึ้นและทันต่อความต้องการผู้รับบริการในยุคสมัยที่พัฒนาขึ้น

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอามมีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow
   1.1 ความต้องการทางกายภาพ
   1.2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย
   1.3 ความรักและความเป็นเจ้าของ
   1.4 ความเคารพนับถือ
   1.5 ความสมบูรณ์ของชีวิต
   1.6 ทัศนะวิจารณ์
2. แนวคิดและทฤษฎีความคาดหวัง
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีม
4. แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ
5. แนวคิดและทฤษฎีบริการด้านสาธารณสุข
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow

ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ มักถูกนำเสนอโดยรูปปีระมิด ที่ความต้องการที่มากที่สุด พื้นฐานที่สุดจะอยู่ข้างล่างและความต้องการความสมบูรณ์ของชีวิต (Self-actualization) จะอยู่บนสุดปีระมิดแบ่งออกเป็น 5 ชั้นคร่าว ๆ ของความต้องการต่าง ๆ คือ ความสมบูรณ์ของชีวิต (Self-actualization) ความเคารพนับถือ (Esteem) มิตรภาพและความรัก (Friendship and Love) ความมั่นคงปลอดภัย (Security) และความต้องการทางกายภาพ ถ้าความเคารพนับถือ มิตรภาพและรัก หรือความมั่นคงปลอดภัย ขาดพร่องไป แม้ร่างกายจะไม่ได้แสดงอาการใด ๆ ออกมา แต่บุคคลนั้น ๆ รู้สึกกระวนกระวายและเกร็งเครียด ทฤษฎีของมาสโลว์ยังบอกด้วยว่า ชั้นความต้องการที่พื้นฐานมากกว่าหรืออยู่ข้างล่างของปีระมิด จะต้องได้รับการตอบสนองก่อนที่บุคคลจะเกิดความปรารถนาอย่างแรงกล้าต่อความต้องการในระดับที่สูงขึ้นได้

ความต้องการทางกายภาพ

ความต้องการทางกายภาพ เป็นความต้องการเพื่อจะอยู่รอดของมนุษย์ ถ้าความต้องการพื้นฐานที่สุดนี้ไม่ได้รับการตอบสนอง ร่างกายของมนุษย์ก็ไม่สามารถทำงานได้ หรือไม่สามารถทำงานได้ดีอากาศ น้ำ อาหาร เป็นสิ่งที่ร่างกายต้องการเพื่อใช้ในกระบวนการสร้างและสลาย เพื่อให้มนุษย์สามารถมีชีวิตอยู่ได้ เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่มและ ที่พัก จะให้การปกป้องที่จำเป็นกับมนุษย์จากสภาพอากาศและสิ่งแวดล้อม สัญชาตญาณและความต้องการทางเพศ ถูกพัฒนามาจากการแข่งขันเพื่อโอกาสในการผสมและสืบพันธุ์

ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย

เมื่อความต้องการทางการภาพได้รับการตอบสนองในระดับที่พอเพียง ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยจะมีอิทธิพลกับพฤติกรรม ถ้าไม่มีความปลอดภัยทางกายภาพ (จากสาเหตุ เช่น อาชญากรรม สงคราม การก่อการร้าย ภัยพิบัติธรรมชาติ หรือ ความรุนแรงในครอบครัว) คนอาจมีอาการของความผิดปกติที่เกิดหลังความเครียดที่สะเทือนใจ (Post-traumatic Stress Disorder) และอาจมีส่งผ่านความเครียดนี้ไปยังคนรุ่นหลังได้ ถ้าไม่มีความปลอดภัยมั่นคงทางเศรษฐกิจ (จากสาเหตุ เช่น วิกฤติเศรษฐกิจ หรือการขาดโอกาสทางการงาน) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยนี้ อาจปรากฏออกมาในรูปของ การนิยมงานที่มีความมั่นคง กระบวนการร้องทุกข์เพื่อปกป้องบุคคลจากการกลั่นแกล้งของผู้บังคับบัญชา หรือปกป้องบัญชีเงินฝาก เรียกร้องนโยบายประกันภัย ประกันสุขภาพ ประกันชีวิต ต่าง ๆ การเรียกร้องที่พักที่เหมาะสมสำหรับคนพิการ เป็นต้น

ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย รวมถึง

1. ความมั่นคงปลอดภัยส่วนบุคคล
2. ความมั่นคงปลอดภัยทางการเงิน
3. สุขภาพและความเป็นอยู่
4. ระบบรับประกัน-ช่วยเหลือ ในกรณีของอุบัติเหตุ/ ความเจ็บป่วย

ความรักและความเป็นเจ้าของ

เมื่อความต้องการทางกายภาพและความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ระดับขั้นที่สามของความต้องการมนุษย์คือ ความต้องการเป็นเจ้าของ ความต้องการนี้จะรุนแรงมากในวัยเด็กและบางครั้งอาจจะชนะความต้องการความปลอดภัยได้ในบางครั้ง ดังเห็นได้จากการที่เด็กติดพ่อแม่ที่เป็นอันตราย ซึ่งบางครั้งเรียกว่า “Stockholm Syndrome” การขาดความรักและความเป็นเจ้าของ (อาจมาจาก การขาดความผูกพันจากผู้เลี้ยงดูขณะเป็นทารก (Hospitalism) การถูกทอดทิ้ง (Neglect) การถูกสังคมรังเกียจหรือกีดกัน (Shunning) การถูกขับออกจากกลุ่ม (Ostracism) เป็นต้น) อาจมีผล

ทำให้บุคคลไม่สามารถพัฒนาหรือรักษาความสัมพันธ์ที่สำคัญ (เช่น มิตรภาพ ความรัก ครอบครัว) ไว้ได้

มนุษย์ต้องการที่จะรู้สึกเป็นเจ้าของและถูกยอมรับ ไม่ว่าจะเป็นในระดับกลุ่มสังคมใหญ่ เช่น สโมสร กลุ่มศาสนา องค์กรสายอาชีพ ทีมกีฬา แก๊งค์ หรือ ความสัมพันธ์ทางสังคมเล็ก ๆ (สมาชิกในครอบครัว คู่ชีวิต พี่เลี้ยง เพื่อนสนิท) มนุษย์ต้องการที่จะรักและถูกรักจากคนอื่น ถ้าขาดความต้องการเรื่องนี้ไป หลาย ๆ คน กลายเป็นคนขี้เหงา มีปัญหาการเข้าสังคม และเป็นโรคซึมเศร้า ความต้องการเป็นเจ้าของนี้ บ่อยครั้งที่สามารถจะชนะความต้องการทางกายภาพและความมั่นคงปลอดภัยได้ ขึ้นกับแรงกดดันจากคนรอบข้าง (Peer Pressure) เช่น คนที่มีอาการ Anorexic (เบื่ออาหาร) อาจละเลยความต้องการอาหาร และความปลอดภัย เพียงเพื่อได้ความต้องการควบคุมและเป็นเจ้าของ

ความเคารพนับถือ

มนุษย์ทุกคนต้องการที่จะได้รับการนับถือและเคารพให้เกียรติ ความเคารพนับถือแสดงถึงความต้องการของมนุษย์ที่จะได้รับการยอมรับและเห็นคุณค่าโดยคนอื่น คนต้องการที่จะทำอะไรจริงจังเพื่อจะได้รับการยอมรับนับถือและต้องการจะมีกิจกรรมที่ทำให้รู้สึกว่าเขาได้มีส่วนทำประโยชน์ เพื่อจะรู้สึกว่าตัวเองมีคุณค่า ไม่ว่าจะเป็นอาชีพ หรืองานอดิเรก ความไม่สมดุลในความเคารพนับถือ อาจส่งผลให้มีความภาคภูมิใจในตนเองต่ำและรู้สึกต้อยต่ำ คนที่มีความภาคภูมิใจในตนเองต่ำต้องการการเคารพจากคนอื่น ๆ เขาอาจพยายามแสวงหาความมีชื่อเสียง (ซึ่งขึ้นกับผู้อื่น) หมายเหตุ อย่างไรก็ตาม คนจำนวนมากที่มีความภาคภูมิใจในตนเองต่ำ ไม่สามารถที่จะแก้ไขความภาคภูมิใจตัวเองได้ง่าย ๆ โดยการมีชื่อเสียง ได้รับความเคารพ จากภายนอก แต่ต้องยอมรับตัวเองจากภายใน ความไม่สมดุลทางจิต เช่น โรคซึมเศร้า อาจทำให้ผู้ป่วยไม่สามารถมีความภาคภูมิใจในตนเอง (Self-esteem) ได้

คนส่วนใหญ่มีความต้องการความเคารพและความภาคภูมิในในตนเองที่มั่นคง มาสโลว์ได้กล่าวถึงต้องการความเคารพนับถือใน 2 ระดับ คือ ระดับล่าง กับ ระดับสูง ระดับล่างเป็นความต้องการความนับถือจากคนอื่น ความต้องการสถานะ การยอมรับ ชื่อเสียง ศักดิ์ศรี และความสนใจ ระดับสูง เป็นความต้องการความเคารพตัวเอง ความต้องการความแข็งแกร่ง ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ ความมั่นใจในตัวเอง ความเป็นตัวของตัวเอง และอิสระ ที่ความต้องการเหล่านี้จัดเป็นระดับสูง ก็เพราะว่า มันขึ้นกับความสามารถภายในมากกว่า ซึ่งได้มาโดยผ่านประสบการณ์การขาดความต้องการเหล่านี้ อาจทำให้ความรู้สึกต่ำต้อย อ่อนแอ และช่วยตัวเองไม่ได้ หมดหนทางมาสโลว์ได้หมายเหตุไว้ว่าการแบ่งขั้นความต้องการความเคารพนับถือระดับล่างกับสูงนี้เกี่ยวข้องกันมากกว่าที่จะเป็นการแบ่งแยกกันอย่างชัดเจน

ความสมบูรณ์ของชีวิต

"อะไรที่บุคคลเป็นได้ เขาต้องเป็น" ("What a Man Can Be, He Must Be) เป็นคำกล่าวของมาสโลว์ที่สรุปความหมายของความต้องการความสมบูรณ์ของชีวิตไว้ ความต้องการนี้ เกี่ยวกับศักยภาพสูงสุดของบุคคล และ การตระหนักถึงศักยภาพนั้น มาสโลว์อธิบายว่านี้คือความต้องการที่ปรารถนาจะเป็นมากกว่าที่เขาเป็นอยู่ เป็นความปรารถนาที่จะเป็นทุก ๆ อย่าง ที่เขาจะสามารถเป็นได้ เพื่อที่จะเข้าใจความต้องการความสมบูรณ์ของชีวิตได้ บุคคลจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการอื่น ๆ (กายภาพ ความปลอดภัย ความรัก ความเคารพนับถือ) อย่างดีแล้วก่อน

ทัศนะวิจารณ์

มีงานศึกษาลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์อย่างกว้างขวาง หนึ่งในนั้น (Wahba and Bridgewell, 1976) พบว่า มีหลักฐานน้อยมากที่ยืนยันถึงลำดับขั้นตามที่มาสโลว์บรรยาย หรือแม้แต่หลักฐานของการมีลำดับขั้นเองก็น้อยมาก

ลำดับของลำดับขั้นที่วางความสมบูรณ์ของชีวิตไว้บนสุด ถูกวิจารณ์โดย (Hofstede, 1984) ว่าเป็นทฤษฎีที่ลำเอียงตามเชื้อชาติเผ่าพันธุ์ (Ethnocentric) การที่เจิร์ต ฮอฟสตีด วิจารณ์ปีระมิดของมาสโลว์ว่าลำเอียงจากเชื้อชาติเผ่าพันธุ์นั้น อาจมาจาก ลำดับขั้นของมาสโลว์ ไม่ได้อ้างถึง หรือ อธิบายถึงความแตกต่างของ ความต้องการทางสังคมและบุคคล ที่เติบโตในสังคมที่มีแนวคิดแบบปัจเจกนิยม (Individualism) กับสังคมที่มีแนวคิดแบบคติรวมหมู่นิยม (Collectivism) มาสโลว์เสนอลำดับขั้นจากมุมมองของแนวคิดแบบปัจเจกนิยม ซึ่งเป็นสิ่งแวดล้อมในสังคมของมาสโลว์ ความต้องการของและแรงจูงใจของคนที่อยู่ในสังคมปัจเจกนิยม มักเน้นที่ตัวเองมากกว่า คนที่อยู่ในสังคมแบบคติรวมหมู่นิยม เนื่องจากลำดับขั้นถูกกำหนดจากมุมมองของคนในสังคมปัจเจกนิยม ลำดับของความต้องการความสมบูรณ์ของชีวิตที่ถูกวางไว้บนสุดของลำดับความต้องการนั้นไม่สามารถใช้อธิบายลำดับความต้องการของบุคคลจากสังคมคติรวมหมู่นิยมได้ โดยในสังคมแบบคติรวมหมู่นิยม ความต้องการการยอมรับและกลุ่มสังคมจะมีความสำคัญเหนือกว่าความต้องการอิสรภาพและความเป็นตัวของตัวเอง

ลำดับขั้นของมาสโลว์ ก็ยังถูกวิจารณ์ว่าเป็นปัจเจกนิยมจากการที่ลำดับที่เขาใส่ความต้องการทางเพศไว้ในปีระมิด มาสโลว์ใส่ความต้องการทางเพศไว้ล่างสุดของปีระมิด ซึ่งเป็นระดับเดียวกับ ความต้องการหายใจ และ ความต้องการอาหาร ซึ่งมุมมองนี้เป็นมุมมองถูกจัดว่าเป็นมุมมองแบบปัจเจกนิยม ไม่ใช่มุมมองจากสังคมแบบคติรวมหมู่นิยม มุมมองความต้องการทางเพศแบบปัจเจกนิยมนี้ไม่มีการนำปัจจัยเรื่องของครอบครัวและชุมชนที่มีความสำคัญในคติรวมหมู่นิยมเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย

ความคาดหวัง

หากจะพูดถึงความคาดหวัง จะมองได้ 2 ด้าน นั่นคือ ความคาดหวังที่เกิดจากตนเอง เพื่อตั้งเป้าหมาย และไปให้ถึงจุดหมายปลายทางที่ตนเองสามารถจะทำได้ กับความหวังที่เกิดจากบุคคลอื่นได้คาดหวังในตัวเรา ดั้งนั้นไม่ว่า ความคาดหวังจะเกิดจากส่วนใดก็ตาม หากเรามีความพร้อม เราก็สามารถจะทำไปให้ถึงเป้าหมาย เพื่อมิให้ส่งผลกระทบกับเรื่องต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้

ในด้านความคาดหวังจากลูกค้า หรือผู้รับบริการที่มีต่อองค์การ ก็เช่นกัน สิ่งที่คาดหวังว่าเมื่อลูกค้ามาใช้บริการแล้ว ได้รับความพึงพอใจมากน้อยแค่ไหน หรือมาเพียงครั้งเดียว ได้หายไปไม่เหลือแม้กระทั่งการกล่าวถึง หรือมาเพียงครั้งเดียว ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความผูกพัน และเราจะมีวิธีการอย่างไรที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความผูกพันให้ได้ โดยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ของ สกอ. ได้ให้ความหมายในเรื่องความผูกพันของลูกค้าไว้ดังนี้

ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement) หมายถึง การลงทุนหรือการตัดสินใจเข้าเรียนของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในหลักสูตร บริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้ และบริการการศึกษาอื่น ๆ ทั้งนี้ขึ้นกับความสามารถของสถาบันในการสนองความต้องการ และสร้างความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พวกเขายังคงมาใช้หลักสูตร บริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้ และบริการการศึกษาอื่น ๆ ของสถาบัน คุณลักษณะของความผูกพันนี้รวมถึงการคงอยู่ และความจงรักภักดีของลูกค้า ความเต็มใจของลูกค้าที่เจาะจงเลือก และยังคงศึกษาอยู่ที่สถาบัน รวมถึงความเต็มใจที่จะอุทิศตนสนับสนุน และแนะนำผู้อื่นให้รู้จักสถาบัน และหลักสูตร รวมทั้งบริการต่าง ๆ อย่างแข็งขัน

องค์การจะต้องมีการตอบคำถามในเรื่องต่อไปนี้

1. การรับฟังผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. การวิเคราะห์และใช้ข้อมูลของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ดังนั้นเพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการในทุกส่วน ไม่ว่า “เสียงจากลูกค้า” หรือ “การให้บริการขององค์การที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า” เราจำเป็นต้องมีการประเมินเพื่อสอบถามความคาดหวังในทุกด้าน ๆ ที่ลูกค้าเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในองค์กร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความหมายและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectation Theory) ซึ่งนักจิตวิทยากลุ่มปัญญานิยม เชื่อว่า มนุษย์เป็นสัตว์โลกที่ใช้ปัญญาหรือความคิดในการตัดสินใจว่า จะกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อจะนำไปสู่เป้าหมายที่จะสนองความต้องการของตนเอง จึงเกิดสมมติฐานดังนี้

1. พฤติกรรมของมนุษย์ถูกกำหนดขึ้น โดยผลรวมของแรงผลักดันภายในของเขาเองและแรงผลักดันจากสิ่งแวดล้อม

2. มนุษย์แต่ละคนมีความต้องการ ความปรารถนาและเป้าหมายที่แตกต่างกัน

3. บุคคลตัดสินใจที่จะทำพฤติกรรมโดยเลือกจากพฤติกรรมหลายอย่าง สิ่งที่เป็นข้อมูลให้เลือก ได้แก่ความคาดหวังในค่าของผลลัพธ์ที่จะได้ภายหลังจากการแสดงพฤติกรรมนั้นไปแล้ว ความคาดหวัง (Expectation Theory) เป็นความเชื่อหรือความคิดอย่างมีเหตุผล ในแนวทางที่เป็นไปได้ หรือเป็นความหวังที่คาดการณ์ว่าต้องการจะได้ในอนาคตของบุคคล ความคาดหวังจึงเป็นสภาวะทางจิตที่บุคคลคาดคะเนล่วงหน้าแต่บางสิ่งบางอย่างว่าควรจะมี ควรจะเป็นหรือควรจะเกิดขึ้นตามความเหมาะสม ในเรื่องของความคาดหวังจึงมีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน

ทฤษฎีความคาดหวัง

อริยา คูหา (2546, หน้า 73-74) ได้กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนที่เกิดมาบนโลกใบนี้ เมื่อเติบโตขึ้นในช่วงอายุหนึ่งที่มีความต้องการ ความรู้สึกเป็นของตัวเอง หรือเมื่อมีวุฒิภาวะเจริญเติบโตขึ้นในทางความคิด ทุกคนต่างก็มีเป้าหมายให้กับตัวเองเพื่อต้องการให้เกิดความสำเร็จ และในการเดินทางที่จะไปสู่เป้าหมายนั้น ทุกคนก็จะต้องมีความคาดหวังให้กับความสำเร็จนั้น เพื่อให้ความคาดหวังนั้น อาจจะเป็นความคาดหวังให้กับตัวเองหรือเป็นความคาดหวังให้กับบุคคลอื่น โดยทำการคาดหวังให้บุคคลอื่นเป็นไปตามที่ตัวต้องการตามเป้าหมายที่วางไว้

ผู้ที่ให้ต้นกำเนิดแห่งแนวคิดนี้คือ Edward Tolman แต่ผู้ที่ได้เผยแพร่และสร้างทฤษฎีคือ Victor Vroom โดยที่ Vroom (1964) ให้ทรรศนะเกี่ยวกับสมมุติฐาน 4 ประการที่เป็นบ่อเกิดแรงจูงใจในการทำงาน กล่าวคือ

1. การคาดหวังว่าเมื่อแสดงพฤติกรรมไปแล้วจะทำสิ่งนั้นได้หรือไม่ มีความรู้ความสามารถและมีสิ่งเอื้ออำนวยความสะดวกที่จะแสดงพฤติกรรมเพียงพอที่จะดำเนินได้มากเพียงใดและมีบทบาทที่สามารถแสดงความสามารถทำได้ดีเพียงใด

2. การคาดหวังว่าเมื่อทำงานนั้นแล้วทำได้ดีเพียงใด

3. การคาดหวังว่าเมื่อทำงานนั้นได้แล้วจะได้ผลลัพธ์อย่างที่ต้องการหรือไม่

4. การตีผลลัพธ์ที่ได้จากการกระทำ ถ้าเขาเห็นว่ากระทำแล้วมีค่า เขาก็อยากทำ แต่ถ้า

ไม่มีค่าเขาก็ไม่สนใจ จึงสรุปได้ว่าคนเรามีแรงจูงใจในการกระทำสิ่งใด ๆ ย่อมมีความคาดหวังตามเงื่อนไขข้างต้น เพราะหากขาดสิ่งหนึ่งสิ่งใดไปแล้วแรงจูงใจย่อมขาดหายไปด้วย เมื่อดูตามสภาพแล้วทฤษฎีเน้นเรื่องการพัฒนา โดยที่ Vroom เน้นว่า มนุษย์ควรรู้จักตนเอง รู้ขีดจำกัดและความสามารถของตน

Bartal & Matin (1976 อ้างถึงใน พิไลวรรณ จันทรสุกรี, 2540) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความคาดหวังตามแนวคิดของ Vroom ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

1. ความคาดหวังในความพยายามต่อการกระทำหรือการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าว่าตนเองพยายามต่อกระทำพฤติกรรมได้ตามความสามารถแล้วโอกาสที่จะกระทำสิ่งนั้นได้สำเร็จมีมากน้อยเพียงใด เป็นการคิดก่อนจะทำสิ่งต่าง ๆ ว่าสามารถทำได้หรือไม่

2. ความคาดหวังในการกระทำต่อผลลัพธ์หรือผลของการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าก่อนกระทำพฤติกรรมว่าถ้าหากกระทำพฤติกรรมนั้นแล้วจะได้ผลลัพธ์แก่ตนเองในทางที่ดีหรือไม่

3. ความคาดหวังในคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัล หมายถึง คุณค่าจากผลของการกระทำที่เกิดแก่บุคคลที่แสดงพฤติกรรมนั้นดังนั้นทฤษฎีความคาดหวัง Vroom หรือ Expectation Theory บางทีเรียกว่า VET Theory และได้กำหนดเป็นสูตรไว้ดังนี้

การจูงใจ (หรือแรงจูงใจ) = คุณค่าของผลลัพธ์ x ความคาดหวัง x ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์

1. คุณค่าของผลลัพธ์ แต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับความปรารถนาหรือความต้องการ ถ้าต้องการมากจะมีค่าเป็นบวก แต่เฉย ๆ ไม่รู้สึกยินดียินร้าย จะมีค่าเป็นศูนย์ และถ้าไม่ชอบหรือไม่ต้องการจะมีค่าติดลบ

2. ความคาดหวัง คือความน่าจะเป็นที่การกระทำอย่างหนึ่งจะมีโอกาสที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ในระดับแรกมากน้อยเพียงใด ถ้าคนเชื่อแน่ว่า หากทำงานเต็มที่จะสามารถทำให้ได้ผลผลิตสูงอย่างแน่นอน ความคาดหวังจะเท่ากับหนึ่ง ในทางตรงกันข้าม ถ้าเชื่อว่าถึงแม้จะพยายามทำงานหนักสักเพียงใดก็ไม่สามารถทำผลงานออกมาในปริมาณสูงได้เลย ความคาดหวังก็จะเท่ากับศูนย์

3. ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ อธิบายได้ว่า แรงจูงใจของแต่ละคนจะมากหรือน้อยย่อมขึ้นอยู่กับผลที่ได้รับ หรือที่คิดว่าสมควรจะได้รับเมื่อกระทำการนั้นสำเร็จตามเป้าหมายแล้ว ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า ส่วนหนึ่งของแรงจูงใจที่บุคคลจะมีหรือไม่ หรือมีมากน้อยย่อมขึ้นกับความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์จากที่กล่าวมาแล้ว สามารถอธิบายได้ในลักษณะของรูปแบบทฤษฎีแห่งความคาดหวัง

จากที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปได้ว่า บุคคลจะทุ่มเทความพยายามในการทำงานหรือไม่ขึ้นอยู่กับการพิจารณาองค์ประกอบทั้งสามภายใต้สถานการณ์ที่กำหนด มนุษย์ทุกคนล้วนแต่มีความคาดหวังเสมอ ความคาดหวังจึงเปรียบเสมือนเป็นแรงผลักดันให้เกิดความต้องการซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิตของมนุษย์ แต่ละบุคคลก็มีความคาดหวังไม่เท่ากันในแต่ละช่วงเวลาหรือสถานการณ์โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในสภาวะที่สิ่งแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการแพร่กระจายนวัตกรรม

ทฤษฎีที่ผู้วิจัยใช้เป็นแนวทางในการอธิบายพฤติกรรมการเรียนต่อหรือการศึกษาต่อ ได้แก่ทฤษฎีทางสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา และทฤษฎีทางจิตวิทยา ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม

ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (The Diffusion of Innovation) เป็นทฤษฎีที่พัฒนาจากทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรมทางวัฒนธรรม มีสาระสำคัญดังนี้

1. ปัจจัยสำคัญของการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม

ทฤษฎีนี้เชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงสังคมและวัฒนธรรมเกิดขึ้นจากการแพร่กระจายของสิ่งใหม่ ๆ จากสังคมหนึ่งไปยังอีกสังคมหนึ่ง และสังคมนั้นรับเข้าไปใช้สิ่งใหม่ ๆ นี้ คือ นวัตกรรม ซึ่งเป็นทั้งความรู้ ความคิด เทคนิควิธีการ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ

กระบวนการแพร่กระจายนวัตกรรม มีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ

1.1 มีนวัตกรรมหรือสิ่งใหม่ที่จะแพร่กระจายไปสู่สังคมเกิดขึ้น

1.2 การสื่อสาร โดยผ่านสื่อทางใดทางหนึ่ง เพื่อให้คนในสังคมได้รับรู้

1.3 ช่วงเวลาหนึ่งเพื่อให้คนในสังคมได้รู้จักนวัตกรรม

1.4 เข้าสู่สมาชิกของสังคม

2. ปัจจัยในการยอมรับนวัตกรรม

การยอมรับนวัตกรรมของสังคมขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ 5 ประการ คือ บุคคล ระบบสังคม ระบบการสื่อสาร นวัตกรรม และระยะเวลา ดังนี้

2.1 บุคคล บุคคลแต่ละคนจะรับนวัตกรรมแตกต่างกัน แม้ว่าจะอยู่ในสังคมเดียวกัน จากการศึกษาระยะเวลาในการยอมรับนวัตกรรมของชาวอเมริกันพบว่ามี 5 กลุ่ม ดังนี้

2.1.1 กลุ่มรับแรกสุด (Innovators) เป็นกลุ่มที่ยอมรับนวัตกรรมก่อนกลุ่มอื่น ๆ เป็นพวกชอบเสี่ยงหรือผจญภัย อาจเรียกได้ว่า "พวกหัวไวใสสู้" กลุ่มนี้จะมีประมาณร้อยละ 2.50 ของผู้รับนวัตกรรมทั้งหมด

2.1.2 กลุ่มที่ยอมรับเร็ว (Early Adopters) เป็นกลุ่มที่ยอมรับนวัตกรรมต่อจากกลุ่มแรก จัดเป็นกลุ่มที่สามารถรับนวัตกรรมได้เร็วเช่นเดียวกัน ส่วนใหญ่เป็นพวกที่ได้รับการยอมรับนับถือหรือเป็นผู้นำสังคม อาจเรียกได้ว่า "พวกรอดูทีท่า" คือ รอดูพฤติกรรมการรับของกลุ่มแรกก่อนทั้งหมด

2.1.3 กลุ่มใหญ่ที่รับก่อน (Early Majority) เป็นกลุ่มคนจำนวนมากกว่ากลุ่มแรกที่ยอมรับนวัตกรรม คือ มีจำนวนประมาณร้อยละ 34 ของผู้รับนวัตกรรมทั้งหมด เป็นพวกที่ต้องไตร่ตรองให้รอบคอบและรอผลจากการรับนวัตกรรมของกลุ่มแรก และกลุ่มที่ 2 ก่อน ถ้าหากได้ผลดีจึงจะได้ยอมรับ อาจเรียกว่า "พวกตั้งหน้ารอดูผล"

2.1.4 กลุ่มใหญ่ที่รับช้ำ (Late Majority) เป็นกลุ่มคนจำนวนมากที่รับนวัตกรรมช้า คือ มีประมาณร้อยละ 34 ของผู้รับนวัตกรรมทั้งหมด เป็นพวกที่ชอบสงสัย ไม่เชื่ออะไรง่าย ๆ หวาดระแวงต้องรอให้คนส่วนใหญ่ที่รับนวัตกรรมไปแล้วได้รับประโยชน์หรือประสบความสำเร็จจากการนำนวัตกรรมไปใช้ก่อน ซึ่งจะยอมรับนวัตกรรมนั้น อาจจะเรียกได้ว่า "พวกยอมทนหัวดื้อ" คือ ไม่ยอมรับนวัตกรรมง่าย ๆ ต้องรอจนกว่าคนส่วนใหญ่ในสังคมยอมรับและประสบความสำเร็จก่อนจึงจะยอมรับซึ่งต้องใช้ระยะเวลานาน

2.1.5 กลุ่มล้าหลัง (Laggards) เป็นกลุ่มที่รับนวัตกรรมหลังสุด เป็นพวกที่เคร่งครัดในขนบธรรมเนียมประเพณี ไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงง่าย ๆ แม้ว่าคนส่วนใหญ่ในสังคมจะยอมรับและเกิดผลดีแล้วก็ตาม ถ้าจะรับก็อาจจะเนื่องมาจากไม่มีทางเลือกอื่น เมื่อยอมรับก็มักจะมีนวัตกรรมอื่นเข้ามาแทนที่อีกแล้ว อาจจะเรียกได้ว่า "พวกงอมืองอเท้า" ก็ได้ กลุ่มนี้มีประมาณร้อยละ 16 ของผู้รับนวัตกรรมทั้งหมด (สัญญา สัญญาวิวัฒน์, 2544)

2.2 ระบบสังคม ระบบสังคมประเภทต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อการรับนวัตกรรม กล่าวคือ สังคมสมัยใหม่ระบบของสังคมจะเอื้อต่อการรับนวัตกรรมทั้งความรวดเร็วและปริมาณที่จะรับ เพราะมีบรรทัดฐานและรับค่านิยมของสังคมที่สนับสนุนการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม ดังนั้นเมื่อมีสิ่งใหม่เข้ามาในสังคมก็จะยอมรับได้ง่าย ส่วนสังคมโบราณหรือสังคมประเพณีนำ ซึ่งเป็นสังคมล้าหลังจะมีลักษณะตรงกันข้ามกับสังคมสมัยใหม่ การรับนวัตกรรมจึงเกิดได้ช้ากว่าและน้อยกว่าหรืออาจจะไม่ยอมรับเลยก็ได้

2.3 ระบบการสื่อสาร การสื่อสาร คือ การติดต่อระหว่างผู้ส่งข่าวสารกับผู้รับข่าวสารโดยผ่านสื่อหรือตัวกลางใดตัวกลางหนึ่ง การแพร่กระจายนวัตกรรมจึงเป็นการสื่อสารรูปแบบหนึ่งที่นวัตกรรมนั้นแพร่กระจายจากแหล่งกำเนิดไปสู่ผู้ใช้หรือผู้รับนวัตกรรม อันเป็นกระบวนการกระทำระหว่างกันของมนุษย์ การสื่อสารจึงมีความสำคัญต่อการรับนวัตกรรมมาก ถ้าผู้ส่งและผู้รับนวัตกรรมมีความคิดก้าวหน้า มีระดับการศึกษาสูง มีความเป็นผู้นำ มีอายุไม่มากนัก

การรับนวัตกรรมก็จะเกิดขึ้นได้มากและรวมเร็ว แต่ถ้ามีลักษณะตรงกันข้ามกับลักษณะที่กล่าวมาแล้ว การรับนวัตกรรมก็เกิดขึ้นได้น้อยและช้า หรืออาจจะไม่มีการยอมรับเลย (สัญญา สัญญาวิวัฒน์, 2544, หน้า 25)

2.4 นวัตกรรม นวัตกรรมที่จะแพร่กระจายและเป็นที่ยอมรับของคนในสังคมนั้น โดยทั่วไปประกอบด้วยส่วนสำคัญ 2 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นความคิด และส่วนที่เป็นวัตถุ นวัตกรรมใดจะถูกยอมรับหรือไม่นั้น นอกจากจะเกี่ยวกับตัวผู้รับ ระบบสังคมและรับการสื่อสารแล้ว ตัวของนวัตกรรมเองก็มีความสำคัญ นวัตกรรมที่ยอมรับได้ง่ายมีลักษณะดังนี้

2.4.1 ได้ประโยชน์มากกว่าเดิมที่เข้ามาแทนที่ (Relative Advantage)

2.4.2 สอดคล้องกับวัฒนธรรมในสังคมที่จะรับ (Compatibility)

2.4.3 ไม่มีความสลับซับซ้อนมากนัก (Less Complexity)

2.4.4 สามารถแบ่งทดลองครั้งละน้อยได้ (Triability)

2.4.5 สามารถมองเห็นหรือเข้าใจได้ง่าย (Observables)

นวัตกรรมที่มีลักษณะตรงกันข้ามกับที่กล่าวมาแล้วนี้ มักจะเป็นที่ยอมรับได้ยาก

2.5 ระยะเวลา ระยะเวลามีอิทธิพลต่อการรับนวัตกรรม เพราะการที่บุคคลและสังคมจะรับนวัตกรรมหรือไม่นั้น จะต้องใช้เวลาพิจารณาไตร่ตรองไม่ช่วงใดก็ช่วงหนึ่ง นอกจากนี้ระยะเวลายังเป็นเครื่องแสดงระดับหรือประเภทของบุคคลที่รับนวัตกรรมที่กล่าวมาแล้วอีกด้วย (สัญญา สัญญาวิวัฒน์, 2544)

กระบวนการตัดสินใจของบุคคล

ขั้นตอนสุดท้ายของการรับหรือไม่รับนวัตกรรมนั้น คือ กระบวนการตัดสินใจของบุคคล ถ้าบุคคลตัดสินใจรับนวัตกรรมก็จะเกิดการแพร่กระจายของนวัตกรรมเข้ามาใช้ในสังคม แต่ถ้าบุคคลตัดสินใจไม่รับนวัตกรรมนั้นก็ไม่สามารถแพร่กระจายมาสู่สังคมได้ กระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับการรับนวัตกรรมของบุคคลมี 5 ขั้นตอน ตามลำดับต่อไปนี้

1. การตระหนักในนวัตกรรม (Awareness) คือ ได้ทราบว่ามีนวัตกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งเกิดขึ้นที่อาจจะรับมาใช้ได้

2. เกิดความสนใจในนวัตกรรมนั้น (Interest) เป็นขั้นตอนที่ผู้สนใจจะแสวงหาข้อมูลความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมที่ตนสนใจ เพื่อศึกษารายละเอียดต่าง ๆ มากขึ้น

3. ประเมินค่านวัตกรรม (Evaluation) ถ้าเห็นว่าดีกว่าก็จะยอมรับ ถ้าเห็นว่าไม่ดีกว่าก็จะไม่ยอมรับ เป็นขั้นตอนเปรียบเทียบนวัตกรรมใหม่กับสิ่งที่ใช้อยู่เดิม

4. ทดลองใช้นวัตกรรม (Trial) เป็นขั้นตอนที่บุคคลประเมินค่านวัตกรรมแล้วยังไม่มั่นใจในนวัตกรรม ต้องทดลองใช้ให้มั่นใจก่อนจึงจะยอมรับ ถ้าทดลองแล้วไม่พึงพอใจ

ก็จะไม่ยอมรับ

5. การรับหรือไม่รับนวัตกรรม (Adoption or Rejection) เป็นขั้นตอนที่เป็นผลมาจากขั้นที่ 4 กล่าวคือ ถ้าผลเป็นที่น่าพอใจก็จะยอมรับนวัตกรรมและนำไปใช้ต่อไปด้วย (สัญญา สัญญาวิวัฒน์, 2544)

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

บทความนี้เป็นการนำเสนอทฤษฎีทางด้านการจัดการ (Management Theory) ของ Victor H. Vroom คือ ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ในด้านของเนื้อหาทฤษฎี และนำเสนอตัวอย่างของการนำทฤษฎีไปประยุกต์ใช้เพื่อการทดสอบความเป็นเท็จ (Falsifiabilty) ความพอเพียง (Adequacy) และอรรถประโยชน์ (Utility) ของทฤษฎี

ความคาดหวัง (Expectancy) เป็นการตั้งความปรารถนาที่จะเกิดขึ้นของบุคคลในสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น พนักงานคาดหวังว่าเขาจะได้โบนัสประมาณ 4-5 เท่าของเงินเดือนในปีนี้ การคาดหวังทำให้พนักงานมีชีวิตชีวาซึ่งบางคนอาจสมหวัง บางคนอาจผิดหวังก็ได้ สิ่งที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังมักไม่ตรงกันเสมอไป ถ้าสิ่งที่เกิดขึ้นห่างกับสิ่งที่คาดหวังมากก็อาจจะทำให้พนักงานคับข้องใจในการทำงาน การคาดหวังก่อให้เกิดแรงผลักดันหรือเป็นแรงจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรม ถ้าองค์การกระตุ้นให้พนักงานยกระดับผลงานตนเองได้และพิจารณาผลตอบแทนที่ใกล้เคียงกับสิ่งที่พนักงานคาดหวังว่าควรจะได้ก็จะเป็นประโยชน์ทั้งองค์การและพนักงาน

ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom

ทฤษฎีความคาดหวังถูกนำเสนอโดย Vroom (1964) ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงานซึ่งได้รับความนิยมอย่างมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงานโดย Vroom

มีความเห็นว่าการที่จะจูงใจให้พนักงานทำงานเพิ่มขึ้นนั้นจะต้องเข้าใจกระบวนการทางความคิดและการรับรู้ของบุคคลก่อน โดยปกติเมื่อคนจะทำงานเพิ่มขึ้นจากระดับปกติเขาจะคิดว่าเขาจะได้อะไรจากการกระทำนั้นหรือการคาดคิดว่าอะไรจะเกิดขึ้นเมื่อเขาได้แสดงพฤติกรรมบางอย่างในกรณีของการทำงานพนักงานจะเพิ่มความพยายามมากขึ้นเมื่อเขาคิดว่าการกระทำนั้นนำไปสู่ผลลัพธ์บางประการที่เขามีความพึงพอใจ เช่น เมื่อทำงานหนักขึ้นผลการปฏิบัติงานของเขาอยู่ในเกณฑ์ที่ดีขึ้นทำให้เขาได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งและได้ค่าจ้างเพิ่มขึ้น ค่าจ้างกับตำแหน่งเป็นผลของการทำงานหนักและเป็นรางวัลที่เขาต้องการเพราะทำให้เขารู้สึกว่าได้รับการยกย่องจากผู้อื่นมากขึ้น แต่ถ้าเขาคิดว่าแม้เขาจะทำงานหนักขึ้นเท่าไรก็ตามหัวหน้าของเขาก็ไม่เคยสนใจดูแลยกย่องเขาจึงเป็นไปไม่ได้ที่เขาจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเขาก็ไม่เห็นความจำเป็นของการทำงานเพิ่มขึ้น ความรุนแรงของพฤติกรรมที่จะทำงานขึ้นอยู่กับ

การคาดหวังที่จะกระทำตามความคาดหวังนั้นรวมถึงความดึงดูดใจของผลลัพธ์ที่จะได้รับซึ่งจะมีเรื่องของการดึงดูดใจ การเชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน และการเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายามโดยทฤษฎีนี้จะเน้นเรื่องของการจ่าย และการให้รางวัลตอบแทนเน้นในเรื่องพฤติกรรมที่คาดหวังเอาไว้ต่อเรื่องผลงานผลรางวัลและผลลัพธ์ของความพึงพอใจต่อเป้าหมายจะเป็นตัวกำหนดระดับของความพยายามของพนักงาน Vroom ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงานเรียกว่า VIE Theory ซึ่งได้รับความนิยมอย่างมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน

V = Valance หมายถึงระดับความรุนแรงของความต้องการของบุคคลในเป้าหมายรางวัล คือคุณค่าหรือความสำคัญของรางวัลที่บุคคลให้กับรางวัลนั้น

I = Instrumentality หมายถึงความเป็นเครื่องมือของผลลัพธ์ (Outcomes) หรือรางวัลระดับที่ 1 ที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ 2 หรือรางวัลอีกอย่างหนึ่ง คือ เป็นการรับรู้ในความสัมพันธ์ของผลลัพธ์ที่ได้ (เชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน)

E = Expectancy ได้แก่ ความคาดหวังถึงความเป็นไปได้ของการได้ซึ่งผลลัพธ์หรือรางวัลที่ต้องการเมื่อแสดงพฤติกรรมบางอย่าง (การเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายาม)

ตามหลักทฤษฎีความคาดหวังจะแย้งว่า ผู้บริหารจะต้องพยายามเข้าไปแทรกแซงในสถานการณ์การทำงาน เพื่อให้บุคคลเกิดความคาดหวังในการทำงาน คุณลักษณะที่ใช้เป็นเครื่องมือและคุณค่าจากผลลัพธ์สูงสุด ซึ่งจะสนับสนุนต่อวัตถุประสงค์ขององค์การด้วยโดย

1. สร้างความคาดหวังโดยมีแรงดึงดูด ซึ่งผู้บริหารจะต้องคัดเลือกบุคคลที่มีความสามารถ ให้การอบรมพวกเขา ให้การสนับสนุนพวกเขาด้วยทรัพยากรที่จำเป็น และระบุเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน

2. ให้เกิดความเชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน โดยผู้บริหารควรกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานกับรางวัลให้ชัดเจน และเน้นย้ำในความสัมพันธ์เหล่านี้โดยการให้รางวัลเมื่อบุคคลสามารถบรรลุผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน

3. ให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายามซึ่งเป็นคุณค่าจากผลลัพธ์ที่เขาได้รับผู้บริหารควรทราบถึงความต้องการของแต่ละบุคคล และพยายามปรับการให้รางวัลเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานเพื่อเขาจะได้รู้สึกถึงคุณค่าของผลลัพธ์ที่เขาได้รับจากความพยายามของเขา

มีการแบ่งรางวัลออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. รางวัลภายนอก (Extrinsic Rewards) เป็นรางวัลที่นอกเหนือจากการทำงาน เช่น การเพิ่มค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง หรือผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ (Schermerhorn, Hunt, &

Osborn, 2003, p. 118) หรือเป็นผลลัพธ์ของการทำงานซึ่งมีคุณค่าเชิงบวกที่ให้กับบุคคลในการทำงาน

แนวทางในการจัดสรรรางวัลภายนอก มีดังนี้

1.1 ระบุถึงพฤติกรรมที่พึงพอใจให้ชัดเจน

1.2 ธำรงรักษาการให้รางวัลที่มีศักยภาพที่จะช่วยให้เกิดการเสริมแรงเชิงบวก

1.3 คิดเสมอว่าบุคคลจะมีความแตกต่างกัน จึงต้องให้รางวัลที่มีคุณค่าเชิงบวกสำหรับแต่ละบุคคล

1.4 ให้แต่ละบุคคลรู้อย่างชัดเจนถึงสิ่งที่เขาจะต้องปฏิบัติเพื่อให้ได้รับรางวัลที่ต้องการ กำหนดเป้าหมายให้ชัดเจนและให้ข้อมูลป้อนกลับในการปฏิบัติงาน

1.5 การจัดสรรรางวัลให้อย่างทันทีทันใดเมื่อเกิดพฤติกรรมที่พึงพอใจ

1.6 จัดสรรรางวัลให้ตามตารางที่กำหนดเพื่อให้เกิดการเสริมแรงเชิงบวก

2. รางวัลภายใน (Intrinsic Rewards) เป็นรางวัลซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงาน ประกอบด้วย ความรับผิดชอบ ความท้าทาย หรือเป็นผลลัพธ์ของการทำงานที่มีคุณค่าเชิงบวกซึ่งบุคคลได้รับโดยตรงจากผลลัพธ์ของการทำงาน ตัวอย่างเช่น ความรู้สึกของความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่ความท้าทาย

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) เป็นทฤษฎีเชิงกระบวนการ (Process Theory) ที่มุ่งอธิบายแนวทางและวิธีการในการศึกษาความต้องการและแรงจูงใจ กลุ่มทฤษฎีนี้ยังประกอบด้วยทฤษฎีที่สำคัญต่าง ๆ ได้แก่ ทฤษฎีความเป็นเสมอภาค (Equity Theory) ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย (Goal Setting Theory) และทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีสำคัญที่ช่วยแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของแรงจูงใจและความต้องการ รวมถึงผลงานได้อย่างชัดเจนมากขึ้น โดยทฤษฎีความคาดหวังมุ่งอธิบายพฤติกรรมของบุคคลว่าเป็นเรื่องของเป้าหมายของบุคคลและความคาดหวังในการบรรลุเป้าหมาย และความคาดหวังในการที่จะแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายซึ่งบุคคลจะต้องสามารถกำหนดและเข้าใจผลที่ต้องการจะบรรลุ และโอกาสที่จะบรรลุผลดังกล่าว

การนำแรงจูงใจไปประยุกต์ใช้ในการทำงานแบบต่าง ๆ

การให้คำปรึกษาแนะนำจะต้องได้รับความเชื่อถือจากเจ้าของธุรกิจในระดับหนึ่งก่อนที่เขาจะยอมรับฟังคำแนะนำจากที่ปรึกษา ดังนั้นต้องใช้ทั้งการจูงใจ, ความรู้, ประสบการณ์, ความสามารถและบุคลิกภาพเพื่อโน้มน้าวให้เขารับฟังเรา เจ้าของ SMEs ส่วนใหญ่ในปัจจุบันจะมีความรู้ในระดับปริญญาตรีขึ้นไปและมักจะเรียนสายบริหารธุรกิจมาแต่จะประสบปัญหากับพนักงานซึ่งส่วนใหญ่จะเกิดจากการต้องการประหยัดค่าใช้จ่ายนั่นเอง บางคนเคยเป็นลูกจ้างมาก่อน

พอมาดำเนินธุรกิจเองก็มักจะคิดแต่ประหยัดโดยไม่ค่อยยอมให้สวัสดิการพนักงานทำให้พนักงานลาออกบ่อยรวมทั้งระบบการเงิน สายการผลิต และเรื่องตลาดก็มักจะมีปัญหา การได้พนักงานที่มีคุณสมบัติไม่ตรงตามสายงานเพราะต้องการจ่ายค่าตอบแทนที่ต่ำมีผลทำให้เกิดปัญหาเหล่านี้

การเป็นที่ปรึกษาจึงต้องทำตัวเป็นคนกลางที่จะเชื่อมโยงให้เจ้าของเข้าใจในลูกจ้างและโน้มน้าวในเจ้าของยอมจ่ายผลตอบแทนเพื่อให้ผลการดำเนินงานของธุรกิจมีกำไร ก่อนที่จะไปถึงการใช้ทฤษฎีแรงจูงใจก็มักจะต้องอธิบายให้เจ้าของธุรกิจ SMEs ทราบว่า การจูงใจมีอิทธิพลมากต่อพฤติกรรมและการทำงานของบุคคล เจ้าของธุรกิจจึงควรสนใจและนำเรื่องแรงจูงใจไปใช้ประโยชน์ในงานเพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานทั้งลูกน้องและตนเอง แต่มีข้อควรคำนึงถึงในการสร้างแรงจูงใจดังต่อไปนี้

1. ความแตกต่างระหว่างบุคคล มนุษย์เราแม้อยู่ร่วมกันแต่ก็มีความแตกต่างกันอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นความต้องการ เจตคติ ความสามารถการแสดงออกทางอารมณ์ ความถนัดและความสนใจซึ่งผู้ดำเนินงานธุรกิจควรให้ความสำคัญกับความแตกต่างของบุคคลและค้นหาวิธีการสร้างแรงจูงใจที่เหมาะสมกับบุคคลเฉพาะราย การที่จะมองให้เข้าใจถึงบุคคลทั้งหมดต้องมองภาพรวมทั้งองค์ประกอบภายในของผู้นั้นทั้งด้านภูมิหลัง ครอบครัว บุคคลใกล้ชิดสังคมและสมาคมที่เขาเกี่ยวข้อง

2. แนวโน้มพฤติกรรมเมื่อได้รับแรงกระตุ้น คือ ผู้ทำหน้าที่สร้างแรงจูงใจในการทำงานนั้นต้องคำนึงถึงพฤติกรรมของบุคคลนั้นเกิดเนื่องมาจากสิ่งเร้าใดเป็นตัวกระตุ้นให้แสดงออก อาจเกิดจากความต้องการทางกายหรือทางสังคม หรืออาจเป็นแรงกระตุ้นจากหลายองค์ประกอบ เจ้าของธุรกิจสามารถทำนายแนวโน้มพฤติกรรมของพนักงานได้โดยรู้ว่าใครจะแสดงพฤติกรรมอย่างไรเมื่อได้รับแรงกระตุ้นต่าง ๆย่อมใช้แรงกระตุ้นเหล่านั้นจูงใจการทำงาน

3. ศักดิ์ศรีความเป็นคนมนุษย์มีศักดิ์ศรีของตัวเอง นักจิตวิทยากลุ่มมนุษย์นิยมจะเน้นให้ความสำคัญในเรื่องนี้และเห็นว่ามนุษย์มีศักดิ์ศรี ศักยภาพ ความสามารถ ทุกคนมีสิทธิเสรีภาพความเสมอภาคในฐานะเกิดมาเป็นส่วนหนึ่งของสังคม การสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้เกิดในตัวพนักงานจำเป็นต้องคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นคนของเขาด้วยอย่าให้เขานึกว่าเขาเป็นเหมือนเครื่องจักรหรือสัตว์โลกประเภทอื่นขั้นตอนต่อมา คือ วิเคราะห์ปัญหาของธุรกิจปัจจุบันว่ามีปัญหาอะไรบ้าง ซึ่งถ้าเป็นธุรกิจขนาดเล็กก็จะเป็นปัญหาของสภาพคล่องด้านการเงิน, หาคนงานไม่ได้, หาตลาดไม่ได้ และถ้าเป็นธุรกิจขนาดกลางก็จะมีปัญหาเรื่องการบริหารบุคคล, การรักษาตลาดและการหาแหล่งเงินทุน เช่น การนำแรงจูงใจไปใช้ในธุรกิจประเภทของ SMEs (ขนาดกลางและขนาดย่อม)

การนำแรงจูงใจมาประยุกต์ในกับงานในฝ่ายอบรม

การฝึกอบรมพัฒนาทักษะในการทำงานให้พนักงานหรือบุคคลภายนอกมีความจำเป็นมากเพราะมนุษย์ทุกคนต้องมีการเรียนรู้ตลอดเวลาแต่มนุษย์จะเรียนรู้เฉพาะสิ่งที่ตนสนใจ โดยเฉพาะผู้เข้าอบรมที่อยู่ในวัยผู้ใหญ่ หากบังคับให้เรียนรู้เรื่องอื่นที่ตนไม่สนใจการเรียนรู้ก็จะไม่เกิดขึ้น ดังนั้นแนวทางหนึ่งที่นักจิตวิทยานำมาค้นคว้าหาเทคนิคการอบรมคือการศึกษาแรงจูงใจของมนุษย์เป็นพื้นฐาน การอบรม จำเป็นต้องมีขั้นตอนดังนี้

1. การประเมินการณ์ก่อนการฝึกอบรมเพื่อทราบแนวทางการดำเนินการฝึกอบรม

1.1 ศึกษาความต้องการฝึกอบรมเรียนรู้ (Training Need)

1.2 ศึกษาคุณสมบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เช่น มีตำแหน่งหน้าที่อะไร ระดับการศึกษา อายุงาน อายุตัว เพศ เจตคติที่ต่องานและการฝึกอบรม ทักษะและความรู้ในหัวข้อฝึกอบรม

2. การสร้างวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมในหัวข้อนั้น หัวข้อที่จะฝึกอบรมต้องการพัฒนาในด้านใดเช่น

2.1 ด้านความรู้สึก จากเฉยเป็นชอบ จากไม่อยากทำเป็นเริ่มต้นทำ

2.2 ด้านพฤติกรรม จากทำไม่เป็นเป็นทำเป็น จากทำไม่ได้ดีเป็นทำได้ดี

2.3 ด้านปัญญา จากแก้ปัญหาไม่ได้เป็นมีแนวทางที่จะแก้ไขปัญหา สามารถวิเคราะห์และนำไปประยุกต์ใช้งานได้

3. การสร้างบรรยากาศในการฝึกอบรม ผู้เข้าอบรมส่วนใหญ่เป็นผู้ใหญ่ รูปแบบการเรียนควรแตกต่างจากโรงเรียนและมหาวิทยาลัย การกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการเรียนรู้จึงความสำคัญมากและจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากผู้เข้าอบรม จึงนำการใช้แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ซึ่งสรุปว่าความต้องการของมนุษย์มี 5 ประเภท และใช้หลักการเรียนรู้เงื่อนไขผลกรรมนอกจากการสร้างหลักสูตรที่น่าสนใจเพื่อจูงใจให้ผู้เข้าสัมมนาเข้ามาสมัครและบรรยากาศที่ดีในการสัมมนาแล้ว การใช้สื่อโฆษณา และข้อความที่สื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมายยังต้องใช้วิธีการจูงใจเช่นกันโดยคำนึงถึง ความสนใจของกลุ่มผู้เข้าอบรมต่อสื่อต่าง ๆ ลักษณะสีสันที่ให้กับแผ่นโฆษณา ความง่ายในการสื่อสารกับผู้จัดในการสมัครและชำระเงินซึ่งมาในรูปแบบการกรอกใบสมัครซึ่งสิ่งเหล่านี้จะต้องใช้หลักจิตวิทยาทั้งสิ้นในระหว่างที่สัมมนาอยู่นั้นก็ต้องใช้แรงจูงใจในทฤษฎีดังนี้

3.1 ทฤษฎีความเสมอภาคเพื่อให้ผู้เข้าร่วมสัมมนารู้สึกเท่าเทียมกัน

3.2 ทฤษฎีการเสริมแรงมีทั้งการให้รางวัลและการลงโทษ

3.3 ทฤษฎีความคาดหวัง เพื่อให้เข้าใจกระบวนการคิดของผู้เข้าสัมมนาว่าเขาต้องการอะไร

3.4 ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สำหรับจูงใจบุคคลที่ต้องการความสำเร็จมิได้หวังรางวัลตอบแทนอะไรปัจจุบันการสัมมนามักนิยมใช้การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ โดยมีกรณีศึกษา การใช้บทบาทสมมติหรือใช้เกมจำลอง ตลอดระยะเวลาตั้งแต่เริ่มต้น ระหว่างและตอนจบ ผู้จัดหรือวิทยากรจะกระตุ้นให้ผู้เข้าอบรมสัมมนากระตือรือร้นในการเรียนด้วยการใช้ระบบการให้รางวัลตามหลักการเสริมแรงเพื่อสร้างพฤติกรรมร่วมมือ รางวัลอาจจะแตกต่างกันไป เช่น การใช้คำชม คะแนน ของรางวัลทั้งมีค่าและไม่มีค่า เป็นต้น

การนำแรงจูงใจมาประยุกต์ใช้ในการจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา

การนำมาประยุกต์ใช้ด้วยวิธีการจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชานั้นเป็นงานอย่างหนึ่งของหัวหน้าหรือผู้บริหารนั้นคือการใช้ศิลปะการชักจูงใจผู้อื่นให้ปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายอันเดียวกัน มีคำ 4 คำที่พูดถึงเสมอในการจูงใจผู้อื่นคือเงิน, ความกลัว, การตั้งเป้าหมายและขวัญซึ่งจริง ๆ แล้ว 4 คำนี้คือ หลักการที่สำคัญมากจึงควรพิจารณาถึงคุณสมบัติของคำเหล่านี้

1. เงิน เป็นสัจจะธรรมว่าถ้าลูกจ้างไม่ได้รับค่าจ้างที่ยุติธรรมไม่ว่าท่านจะใช้วิธีอะไรก็ไม่สามารถให้เขาสร้างผลผลิตที่สูงได้นอกจากงานนั้นหายากสำหรับเขาแต่เราก็ไม่ควรให้ความสำคัญกับเรื่องเงินมากเกินไปในการที่จะจูงใจคน

2. ความกลัวถูกลงโทษเป็นเครื่องมือที่ชักจูงใจลูกน้องเป็นอันดับสอง แต่ความกลัวส่งผลเพียง 2 กรณี คือ เมื่อเราขู่ว่าหากไม่พัฒนาผลงานก็รีบหางานอื่นทำเสีย และกรณีที่สองเป็นเครื่องกระตุ้นฉุกเฉินเช่นขู่ว่าควรรีบทำให้เสร็จก่อนเจ้านายใหญ่กลับมา

3. การตั้งเป้าหมาย เป้าหมายเป็นความต้องการพื้นฐานในการปฏิบัติงานของคน การตั้งเป้าหมายต้องตั้งให้ถูกต้องและเหมาะสมไม่สูงหรือต่ำเกินไป ทางจิตวิทยาได้พบว่าหลังจากคนล้มเหลวในการบรรลุเป้าหมายครั้งที่ 1 เขาจะตั้งครั้งต่อไปให้ต่ำลงเพราะกลัวความล้มเหลว

4. ขวัญกำลังใจ เรื่องขวัญและกำลังใจมีความสำคัญแต่ถ้าได้รับมากเกินไปก็ไม่ช่วยให้มีผลผลิตเพิ่มขึ้นเพราะพนักงานที่มีความสุขไม่จำเป็นต้องเป็นคนที่มีประสิทธิภาพเสมอไปแต่ขวัญและกำลังใจทำให้ค่าใช้จ่ายของบริษัทลดลงได้แต่เป็นทางอ้อมมากกว่าทางตรงเช่นบรรยากาศในการทำงานดีการใช้แรงจูงใจทั้ง 4 ประการ ถ้าเอามาประกอบกับทฤษฎีแรงจูงใจสามารถใช้ทุกทฤษฎีแต่ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และประเภทของบุคคลที่เป็นผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งผู้ใต้บังคับบัญชาทุกระดับแต่ละระดับจะปฏิบัติและใช้แรงจูงใจต่างกัน หากผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไปและฐานะทางการเงินที่ดีทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ทฤษฎี

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

ความคาดหวัง ทฤษฎีเสมอภาคสามารถประยุกต์ใช้ได้ผลมากกว่า แต่ในระดับผู้ปฏิบัติงานในระดับล่างที่ใช้แรงงานมากว่าทักษะควรเน้นการประยุกต์ใช้ทฤษฎีการเสริมแรง ทฤษฎีความต้องการ 5 ระดับของมาสโลว์

การเปรียบเทียบตัวเองกับผู้อื่นที่ทำงานในระนาบเดียวกัน

การเปรียบเทียบตัวเองกับผู้อื่นที่ทำงานในระนาบเดียวกัน ทำให้เกิดการรับรู้ 3 แบบ คือ ผลตอบแทนเหมาะสม ผลตอบแทนต่ำไป ผลตอบแทนสูงไป

ผลตอบแทนเหมาะสม (Equitably Rewarded) พนักงานรับรู้ว่าตัวป้อนและผลตอบแทนมีความเหมาะสมกัน แรงจูงใจยังคงมีอยู่ เชื่อว่าคนอื่นที่ได้ผลตอบแทนสูงกว่าเป็นเพราะเขามีตัวป้อนที่สูงกว่า เช่นมีการศึกษาและประสบการณ์สูงกว่า

ผลตอบแทนต่ำไป (Under-rewarded) เมื่อพนักงานคนใดรับรู้ว่าตนได้รับผลตอบแทนต่ำไป เขาจะพยายามลดความไม่เสมอภาคด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น พยายามเพิ่มผลตอบแทน (เรียกร้องค่าจ้างเพิ่ม) ลดตัวป้อน (ทำงานน้อยลง มาสายหรือขาดงานบ่อยครั้ง พักครั้งละนาน ๆ ฯลฯ) อ้างเหตุผลให้ตัวเอง เปลี่ยนแปลงตัวป้อนหรือผลตอบแทนของคนอื่น (ให้ทำงานมากขึ้น หรือรับค่าจ้างน้อยลง) เปลี่ยนงาน (ขอย้ายไปฝ่ายอื่นออกไปหางานใหม่) เปลี่ยนบุคคลที่เปรียบเทียบ (ยังมีคนที่ได้รับน้อยกว่า)

ผลตอบแทนสูงไป (Over-rewarded) การรับรู้ว่าได้รับผลตอบแทนสูงไปไม่มีปัญหาต่อพนักงานมากนก แต่อย่างไรก็ตาม พบว่าพนักงานมักจะลดความไม่เสมอภาคด้วยวิธีเหล่านี้ คือ เพิ่มตัวป้อน (ทำงานหนักขึ้น และอุทิศเวลามากขึ้น) ลดผลตอบแทน (ขอมให้หักเงินเดือน) อ้างเหตุผลให้ตัวเอง (เพราะฉันเก่ง) พยายามเพิ่มผลตอบแทนให้ผู้อื่น (เขาควรได้รับเท่าฉัน)

การใช้ทฤษฎีความคาดหวังในการจูงใจ

ทฤษฎีความคาดหวังสามารถใช้ทำนายความพยายามในการทำงาน ระดับความพอใจงาน และระดับการปฏิบัติงาน ของพนักงานได้อย่างชัดเจน แต่มีข้อแม้ว่าต้องกำหนดค่าต่าง ๆ ลงในสูตรให้ถูกต้อง ดังนั้นทฤษฎีอาจใช้พยากรณ์ได้ถูกต้องในบางสถานการณ์ แต่อาจใช้ไม่ได้ในสถานการณ์อื่นที่แตกต่างไปหากจะใช้ทฤษฎีนี้ในการจูงใจการปฏิบัติงานของบุคคล จะต้องสอดคล้องกับเงื่อนไขต่อไปนี้

1. ต้องกำหนดเป้าหมายชัดเจน รวมทั้งการปฏิบัติที่จำเป็นเพื่อการบรรลุเป้าหมายนั้น
2. ผลตอบแทนหรือรางวัลจะได้ต้องสอดคล้องกับระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานเท่านั้น คือ บรรลุเป้าหมายมากได้ผลตอบแทนมาก
3. ผลตอบแทนหรือรางวัลที่ให้ต้องเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อพนักงาน หัวหน้างานต้องรู้จักพนักงานแต่ละคนเป็นอย่างดี

353377

4. พนักงานมีความเชื่อถือในข้อตกลงที่กำหนดกัน หัวหน้างานต้องรักษาสัญญาที่ให้ไว้กับพนักงานทฤษฎีความคาดหวังจะใช้ได้ผลดีกับผู้ปฏิบัติงานซึ่งมีลักษณะการควบคุมจากภายใน Internallocus of Control เพราะพนักงานเหล่านี้เชื่อมั่นว่าเป็นคนกำหนดแนวทางชีวิตของตนเองได้ ความพยายามและความสามารถที่มีอยู่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน แต่ทฤษฎีนี้ไม่เหมาะจะใช้จูงใจพนักงานที่มีลักษณะการควบคุมจากภายนอก เพราะพวกนี้เชื่อถือในเรื่องดวงโชควาสนา ความบังเอิญ และสิ่งภายนอกอื่น ๆ ไม่เชื่อในความสามารถและความพยายามของตัวเองว่าจะทำให้พบความสำเร็จได้โดยที่ความคาดหวัง

Expectancy: E หมายถึง การรับรู้ของบุคคล ถึงความน่าจะเป็นหรือความไปได้ที่ความพยายามของเขาจะนำไปสู่ผลงาน ความคาดหวังนี้มีค่าตั้งแต่ 0-1 เช่นเดียวกับความน่าจะเป็น ส่วนคุณค่าของผลตอบแทน

Valence: V หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับคุณค่าของผลที่จะเกิดขึ้น บุคคลมีความชอบหรือความต้องการที่จะบรรลุผลดังกล่าวมากน้อยเพียงไร เช่น บุคคลที่มีความต้องการที่จะมีชื่อเสียงโดดเด่นในสังคม จะให้ความสำคัญกับชื่อเสียงและการได้รับการเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น และการเป็นเครื่องมือ

Instrumentality: I หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความเป็นไปได้ที่ผลงานของเขาจะนำไปสู่ผลที่เขาต้องการ หรือความสัมพันธ์ของผลที่เกิดขึ้นกับรางวัลซึ่งเป็นผลระดับที่ 1 อันเป็นผลที่เกิดขึ้นจากความพยายามในการทำงาน หรือระดับที่ 2 ที่เป็นผลการเกิดจากความสำเร็จของการปฏิบัติงานเช่น ความก้าวหน้า การได้รับการเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น ค่าของการเป็นเครื่องมือนี้ในทางสถิติอยู่ระหว่าง -1.0 ถึง +1.0

แนวความคิดและทฤษฎีความคาดหวังนี้เชื่อว่า บุคคลจะแสดงพฤติกรรมใดออกมาย่อมขึ้นอยู่กับความคาดหวังของบุคคลนั้นว่ามีมากน้อยเพียงใด หากมีความคาดหวังต่อผลลัพธ์ทั้งระดับที่ 1 และระดับที่ 2 มาก บุคคลก็จะมีความพยายามในการปฏิบัติงานมาก หรือเรียกว่ามีแรงจูงใจมาก ซึ่งในเรื่องความคาดหวังนี้

นักทฤษฎีจิตวิทยาสังคมมองว่า บุคคลจะมีความคาดหวังมากน้อยเพียงใดนั้น โดยทั่วไปก็จะขึ้นอยู่กับความสามารถ (Ability) ของบุคคลนั้นด้วย ว่ามีความสามารถในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด ความคาดหวังและความสามารถ จึงเป็นส่วนประกอบกันเพื่อให้บุคคลพยายามในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้เกิดผลงาน และอาจเป็นเครื่องมือนำไปสู่การได้รับรางวัล

การบริหารระบบค่าตอบแทนและ สวัสดิการ มีหลักการที่ยึดถือกันโดยทั่วไปอย่างน้อย 4 ประการ คือ หลักความสามารถ (Competency) หลักความเป็นธรรม (Equity) หลักการจูงใจ (Motivation) และหลักความสามารถแข่งขัน (Market Rate Compatible)

หลักความสามารถเป็นการจ่ายค่าตอบแทนตามผลของการปฏิบัติงาน ซึ่งจะต้องอิงผลจากการประเมินการ ปฏิบัติงาน เพื่อเป็นเกณฑ์ในการคำนวณอัตราส่วนในการจ่ายค่าตอบแทนให้พนักงาน ด้วยการจ่ายค่าตอบแทนสูงกว่าสำหรับผู้ปฏิบัติงานดีกว่าและจ่ายค่าตอบแทนน้อยกว่าสำหรับผู้มีผลปฏิบัติงานต่ำกว่า หลักความเป็นธรรมเป็นการเปรียบเทียบระหว่างผู้ปฏิบัติงานในแต่ละระดับ การปฏิบัติงานที่ระดับเดียวกันควรจะได้รับค่าตอบแทน เท่ากัน จุดสำคัญอยู่ที่การกำหนดระดับตำแหน่งตามโครงสร้างขององค์กรเพื่อพยายามกำหนดระดับตำแหน่งให้สัมพันธ์กัน

หลักการจูงใจเป็นเรื่องของการตอบสนองต่อความคาดหวังของตัวบุคคลที่สอดคล้องกับความคาดหวังขององค์กร ตามทฤษฎีความคาดหวังจะกระทำได้ด้วยการระบุความคาดหวังขององค์กรให้ชัดเจนพร้อมระบุรางวัลที่ผู้กระทำได้จะได้รับ และเปิดโอกาสให้พนักงานได้พิสูจน์ตนเอง และองค์กรต้องบริหารระบบอื่น ๆ ให้สอดคล้องกับผลสำเร็จของบุคคลเท่านั้น ระบบค่าตอบแทนจึงจะสามารถจูงใจพนักงานได้จริง

หลักความสามารถแข่งขัน หลักการสากลของการกำหนดค่าตอบแทนคือ ระบบค่าตอบแทนและสวัสดิการจะต้องสามารถแข่งขันได้ในตลาดแรงงานของกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน และสามารถกำหนดจุดแข่งขันขององค์กรได้อย่างชัดเจน บ่อยครั้งที่เงินเป็นตัวแปรหลักให้คนผละจากงาน เพราะค่าของคนวัดที่ผลของงาน และผลของงานวัดที่ตัวเงิน

ทฤษฎีกระบวนการจูงใจ

ทฤษฎีความต้องการอธิบายถึงองค์ประกอบของแรงจูงใจ พยายามทำความเข้าใจและอธิบายว่าอะไรจูงใจให้คนเรากระทำพฤติกรรมต่าง ๆ ในขณะที่ทฤษฎีกระบวนการแรงจูงใจพยายามทำความเข้าใจว่าพฤติกรรมของคนเราถูกจูงใจได้อย่างไร และทำไมจึงเป็นเช่นนั้น เช่น ทำไมเขาจึงเลือกเป้าหมายนี้ในการทำงาน ทำไมเขาจึงทำอย่างนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ คนเราประเมินความพอใจต่อเป้าหมายหรือความต้องการอย่างไร อาจกล่าวว่าทฤษฎีนี้พยายามเข้าใจกระบวนการคิดของบุคคลในการกระทำพฤติกรรมนั่นเอง ทฤษฎีที่สำคัญในกลุ่มนี้ ได้แก่ ทฤษฎีความคาดหวัง และทฤษฎีความเสมอภาคมีความหมายว่าระดับของ แรงจูงใจเป็นไปตามระดับความต้องการที่คนเรามีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และระดับความเป็นไปได้ที่เขาจะได้รับสิ่งนั้น ทฤษฎีนี้มีหลักการพื้นฐานที่สำคัญคือ

1. ปัจจัยภายใน (ความต้องการ) และปัจจัยภายนอก (สภาพแวดล้อม) มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล
2. พฤติกรรมใด ๆ เกิดจากการตัดสินใจด้วนตนเองของบุคคล
3. บุคคลมีความแตกต่างกันในความต้องการ ความปรารถนา และเป้าหมาย

4. บุคคลจะเลือกใช้พฤติกรรมใดย่อมเป็นไปตามการรับรู้ผลต่อเนื่องจากพฤติกรรมนั้น

5. แรงจูงใจตามทฤษฎีนี้จะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยตัวแปรสำคัญสองตัวประกอบกัน คือ ความคาดหวังและ คุณค่าของผลลัพธ์

ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อความสามารถของตนเอง หรือโอกาสและความเป็นไปได้ที่เขาจะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายได้ โดยทั่วไปแล้วบุคคลที่มีความคาดหวังสูงย่อมมีแรงจูงใจสูง แต่ถ้าพนักงานคนใดไม่เชื่อใจตัวเองว่าจะทำงานได้สำเร็จ พนักงานคนนั้นไม่มีแรงจูงใจที่จะทำหรือจะไม่พยายามทำงานนั้น

การรับรู้ที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งคือ การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติ การกระทำ หรือพฤติกรรมกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นหรือต่อผลตอบแทนที่จะได้รับ ถ้าบุคคลคาดหวังสูงว่าการกระทำของเขาจะได้รับรางวัล เขาจะเกิดแรงจูงใจสูง ถ้าพนักงานมั่นใจว่าเมื่อกระทำแล้วได้รับผลตอบแทน เขาย่อมเกิดแรงจูงใจที่จะทำงานนั้น แต่ถ้าพนักงานไม่มีความแน่ใจว่าจะได้รับอะไร แรงจูงใจในการทำงานจะไม่เกิดขึ้นตัวอย่าง เช่น ตะวัน เชื่อตัวเองว่าเขาสามารถเป็นหัวหน้างานที่ดีได้ และเขาต้องการได้รับตำแหน่งนั้น แต่เขามีลักษณะการควบคุมจากภายนอก (External Locus of Control) ซึ่งเชื่อว่าการทำงานหนักไม่ใช่วิธีที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งแต่อย่างใด ดังนั้นเขาไม่มีแรงจูงใจที่จะทำงานหนักเพื่อการเลื่อนตำแหน่ง

คุณค่าของผลลัพธ์ (Valence) หมายถึง คุณค่า หรือความสำคัญที่บุคคลรับรู้ต่อผลตอบแทนหรือรางวัลที่ได้รับ โดยทั่วไปถ้าบุคคลรับรู้คุณค่าสูงต่อผลตอบแทน หรือรับรู้ว่าผลลัพธ์ มีความสำคัญสูงมากเท่าไรยิ่งทำให้มีแรงจูงใจสูงมากขึ้นด้วยและจะทุ่มเทความสามารถในการกระทำเพื่อให้ได้ผลลัพธ์นั้นตัวอย่างเช่น มานะซึ่งเป็นหัวหน้างานต้องการให้ชาลีซึ่งเป็นพนักงานทำงานให้มากขึ้น เขาจึงบอกกับชาลีว่าควรจะเอาใจใส่ทำงานให้มากขึ้น เพราะการทำงานมากขึ้นจะส่งผลต่อการเลื่อนตำแหน่ง ถ้าหากชาลีมีความต้องการจะเลื่อนตำแหน่ง เขาคงมีแรงจูงใจสูงขึ้นในการทำงาน แต่ถ้าชาลีไม่สนใจหรือไม่เห็นความสำคัญของการเลื่อนตำแหน่ง การบอกกล่าวของมานะไม่สามารถจูงใจชาลีได้

นักจิตวิทยาในยุคปัจจุบันที่จัดอยู่ในกลุ่มปัญญานิยม (Cognitivism) มีความเชื่ออย่างหนักแน่นว่ามนุษย์เป็นสัตว์โลกที่ใช้ปัญญาหรือความคิดในการตัดสินใจว่าจะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือไม่ เพื่อที่จะนำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ และโดยความเชื่อดังกล่าวทฤษฎีความคาดหวังจึงมีฐานคติ (Assumptions) หลายประการดังต่อไปนี้

1. พฤติกรรมของมนุษย์ถูกกำหนดขึ้นจากผลรวมของแรงผลักดันภายในตัวของมนุษย์เอง และแรงผลักดันจากสิ่งแวดล้อมด้วย

2. มนุษย์แต่ละคนมีความต้องการ ความปรารถนาและเป้าหมายแตกต่างกัน

3. บุคคลตัดสินใจที่จะกระทำพฤติกรรมหลายอย่าง โดยสิ่งที่เป็นข้อมูลให้เลือกได้แก่ ความคาดหวังในค่าของผลลัพธ์ที่จะได้ภายหลังจากการแสดงพฤติกรรมนั้นไปแล้ว

แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง ที่ได้รับการยอมรับนำมาใช้ศึกษาปัจจัยชักนำพฤติกรรมของปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มบุคคลนั้นกล่าวได้ว่าเป็นผลงานของ Victor Vroom ซึ่งเป็นนักจิตวิทยาชั้นแนวหน้าของกลุ่มนี้ และเรียกทฤษฎีนี้ว่า "Vroom's Expectancy Theory" ทฤษฎีความคาดหวังพัฒนามาจากสมมติฐานที่ว่าก่อนที่บุคคลจะได้รับการจูงใจให้กระทำสิ่งใด เขาจะต้องได้ทำการพิจารณาถึงความสามารถผนวกกับความพยายามของเขาก่อนว่าจะทำให้ได้ผลตามที่พึงปรารถนาหรือไม่ โดยการจูงใจให้ทำงานเป็นความคาดหวังที่ยึดถือของแต่ละบุคคล

การจูงใจเป็นผลมาจากการที่มนุษย์มีความคาดหวังใน 3 ประการ กล่าวคือ

1. การคาดหวังว่าถ้าพยายามทำแล้วจะทำได้ (Effort-performance Expectancy) หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้เป็นการล่วงหน้าว่าถ้าหากตนเองลงมือแสดงพฤติกรรมอย่างเต็มที่สุดความสามารถแล้วจะมีโอกาสหรือความน่าจะเป็นสูงมากหรือน้อยเพียงใดที่จะกระทำสิ่งนั้นสำเร็จ กล่าวง่าย ๆ ก็คือ บุคคลจะชั่งใจว่าพฤติกรรมที่จะต้องทำนั้น มันยากเกินกำลังความสามารถของตนเองหรือไม่ ก่อนที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นออกมา

2. การคาดหวังว่ากระทำแล้วได้ผลลัพธ์ (Effort-outcome Expectancy) หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าก่อนที่จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมว่า ถ้าหากเขากระทำพฤติกรรมนั้นแล้ว เขาจะได้รับผลลัพธ์ที่จะเป็นผลดีหรือผลเสียต่อตัวเขาอย่างไร

3. ค่าของผลลัพธ์ (Valence of Outcomes) หมายถึง คุณค่าหรือความต้องใจที่ผลลัพธ์มีให้แก่บุคคลที่จะต้องแสดงพฤติกรรมออกไป เพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์นั้น ซึ่งแต่ละบุคคลก็จะมีการรับรู้ต่อผลลัพธ์เดียวกันที่แตกต่างกันไปสิ่งเหล่านี้ช่วยให้สามารถสรุปทฤษฎีได้ว่า การจูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรมมีโอกาสประสบความสำเร็จ ถ้าบุคคลมีความเชื่อว่าพฤติกรรมนำไปสู่ผลลัพธ์และผลลัพธ์นั้นมีคุณค่าสำหรับเขา และเขาเชื่อว่าตัวเขามีความสามารถอยู่ในระดับที่สามารถแสดงพฤติกรรมนั้นได้ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังนั้น Vroom ได้ศึกษาถึงจิตวิทยาของบุคคลในองค์การและพบว่า การที่บุคคลจะกระทำสิ่งใดก็ตามจะขึ้นอยู่กับตัวแปร 4 ตัว ได้แก่

3.1 ผลตอบแทนเขาจะได้รับนั้นเหมาะสมกับบทบาทที่เขาครอบครองอยู่เพียงใด

3.2 ความพอใจหรือไม่พอใจต่อผลที่เขาจะได้รับ

3.3 เมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่นแล้ว เขาเชื่อว่า เขาจะต้องเป็นผู้ได้รับผลอันนั้น

3.4 เขามีโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนตามความคาดหวังหรือได้รับล่วงหน้า

ความพอใจต่อสิ่งเหล่านี้ จะเพิ่มขึ้นหากเขาได้รับผลตอนแทนเพิ่มขึ้น และความพอใจจะลดลงหากเขาได้รับผลตอบแทนลดลง แต่ถ้าบุคคลใดไม่สนใจต่อผลตอบแทนต่าง ๆ ความสัมพันธ์ทั้งหมดนี้จะหายไป จิตวิทยาของบุคคลในองค์การที่ Vroom ทำการศึกษาดังกล่าวเป็นพื้นฐานของการตัดสินใจเลือกทางปฏิบัติของบุคคลในองค์การและสอดคล้องกับทฤษฎีแห่งความคาดหวังนอกไปจากนี้ Vroom ยังเสนอว่า วาระที่บุคคลลองตัดสินใจเลือกปฏิบัติอย่างไร เมื่อเกิดความต้องการพร้อม ๆ กันหลายสิ่ง มีการพิจารณาอยู่ 2 ประการ คือ (1) พิจารณาว่าเป้าหมายที่จะสู่นั้น มีคุณค่ามากน้อยเพียงใด (Valence) และ (2) พิจารณาว่า สิ่งที่ตรงกันนั้นสามารถคาดหวังให้ไปถึงจุดมุ่งหมายได้เพียงใด (Expectancy) ซึ่งทั้ง 2 ประการนี้ เป็นกระบวนการในการตัดสินใจของแต่ละบุคคลในการที่จะเลือกกระทำหรือเลือกไม่กระทำ

การทดสอบทฤษฎีความคาดหวัง

การทดสอบทฤษฎีความคาดหวังทำได้โดยการนำไปประยุกต์ใช้ในงานวิจัย ซึ่งเป็นการนำเอาทฤษฎีไปประยุกต์ใช้เกี่ยวกับกรอบแนวคิดการวิจัยและเป็นการระบุถึงตัวแปรที่ต้องการทดสอบ ทั้งนี้การระบุตัวแปรที่ใช้ในการทดสอบ (สมมติฐานงานวิจัย-เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่มีอยู่ในทฤษฎี ฯ) โดยอธิพงศ์ ขวัญศักดิ์, เอมอร อังสุรัตน์, วัชรี เลิศมงคล และจุฬารัตน์ วัฒนะ (2550) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังของเกษตรกรผู้นำในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตร ผลการวิจัยพบว่า มีตัวแปรบางตัวจากที่กำหนดไว้มีความสัมพันธ์สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะบริบทที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยที่แตกต่างกันจึงทำให้ผลการวิจัยที่ได้รับไม่สออดคล้องกับสมมติฐานและตัวแปรที่ต้องการทดสอบทั้งหมด

จากเกณฑ์ที่ใช้ในการทดสอบทฤษฎี ประกอบด้วย ความเป็นเท็จของทฤษฎี (Falsifiability) อรรถประโยชน์ (Utility) โดยเฉพาะในส่วนของบริบท (Boundary) ของตัวแปร (Who/ When/ Where) จะเห็นได้ว่า ผลการศึกษาที่ได้มีความแตกต่างกันตามบริบท (Boundary) แสดงถึงตัวแปรในทฤษฎียังมีความสั่นคลอน ดังนั้นทฤษฎีความคาดหวังนี้ยังต้องทำการทดสอบเพื่อหาน้ำหนักของความน่าเชื่อถือ เพราะทฤษฎีที่ดีต้องสามารถใช้ได้ในทุกสถานการณ์และได้ผลที่เหมือนหรือใกล้เคียงกันตามเกณฑ์ด้านอรรถประโยชน์ (Utility)

คุณภาพการให้บริการ

การบริการ หมายถึง ความพยายามในการใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการในการนาเสนอการบริการให้แก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจจริงใจ และให้เกียรติ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวัง รวมทั้งเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

คุณภาพงานบริการ หมายถึง ประสิทธิผลโดยรวมของกระบวนการดาเนินงานตามมาตรฐานและมีความสม่ำเสมอ ในการตอบสนองตามความต้องการจาเป็น และความคาดหวังของผู้รับบริการ สร้างความพึงพอใจให้กับ ผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาติดต่อกับสำนักงานกิจการนักศึกษาต่อกิจกรรมหนึ่ง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ ระดับความพึงพอใจของบุคคลมีความสุข ชอบใจ พอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง

ผู้รับบริการ หมายถึง นักศึกษา ผู้ปกครองหรือบุคลากรอื่น ๆ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) มีหลักการดังนี้

1. ผู้รับบริการสำคัญที่สุด (Customer Focus) เพราะผู้รับบริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญของงานบริการของสานักงานกิจการนักศึกษา ซึ่งคุณภาพงานบริการอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

2. มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Common Vision) เป็นการรวมพลังเพื่อการสร้างสรรค์ให้ผู้รับบริการและผู้บริการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน และมีส่วนในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายดังกล่าว

3. ทีมงานสัมพันธ์ (Teamwork & Empowerment) ทุกคนต้องทำงานเป็นทีม ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรม ข้อมูลและโอกาส เพื่อให้นำศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่

4. มุ่งมั่นกระบวนการ (Process Focus) เป็นการปรับปรุง กระบวนการทำงานให้กระชับ ง่ายในการปฏิบัติ เป็นการสร้างระบบเพื่อปกป้องคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุด

5. มีกระบวนการแก้ปัญหา (Problem Solving Process) เป็นการนำกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ มาใช้ปรับปรุงกระบวนการ เริ่มด้วยการวิเคราะห์สภาพปัญหา การทดสอบทางเลือก และนำมาปฏิบัติเป็นมาตรฐาน

6. ผู้นำให้การสนับสนุน (Leadership Support) ผู้นำ มีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาทจากผู้ควบคุมและสั่งการเป็นโค้ช

7. พัฒนาไม่หยุดยั้ง (Continuous Improvement) มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานกิจการนักศึกษา จึงเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวแปรตามกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ถ้าสำนักงานกิจการนักศึกษาได้มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพ

การให้บริการให้มีคุณภาพด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ขั้นตอนการทำงานลดลง สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น และลดค่าใช้จ่าย เมื่อปฏิบัติแล้วมีประสิทธิภาพจนเกิดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากความต้องการของผู้รับบริการมีการเปลี่ยนแปลง สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก ก็เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ปัจจุบัน ฉะนั้นควรมีการปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

7.1 กำหนดและวิเคราะห์ลักษณะพื้นฐานของสานักงานกิจการนักศึกษา เพื่อให้ทราบทิศทางและเป้าหมายของสำนักงานกิจการนักศึกษา มีองค์ประกอบดังนี้

7.1.1 ประวัติ

7.1.2 วิสัยทัศน์

7.1.3 พันธกิจ

7.1.4 ภารกิจ

7.1.5 โครงสร้างการบริหารงานและอัตรากำลัง

7.2 ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ดังนี้

วิเคราะห์กระบวนการให้บริการข้อมูล เพื่อนามาพิจารณาจัดทาข้อเสนอในการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน

7.2.1 จัดทำมาตรการที่จะนำไปสู่การปฏิบัติให้ได้มาตรฐานที่กำหนด

7.2.2 รับฟังความคิดเห็น/ ระดมสมองจากผู้ที่เกี่ยวข้อง

7.2.3 ผลักดันการพัฒนางานบริการสู่ความสำเร็จ

7.2.4 พิจารณาปรับปรุงแก้ไขงานบริการให้เหมาะสม

7.3 ศึกษาวิเคราะห์สภาพการปฏิบัติงานในอดีตและปัญหาที่เกิดขึ้น ศึกษาวิเคราะห์กระบวนการที่ได้คัดเลือก ว่ามีการปฏิบัติงานหรือการให้บริการผู้รับบริการเป็นอย่างไร เพื่อปรับปรุง และพัฒนาการบริการ ซึ่งมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

7.3.1 สำรวจสภาพปัจจุบันของการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์สภาพการทำงานในปัจจุบันของสำนักงานกิจการนักศึกษา สามารถช่วยค้นหาสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา หรือความล่าช้า ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการได้รับบริการได้โดยการเก็บข้อมูลมาวินิจฉัยปัญหา ซึ่งข้อมูลนี้อาจมาจากความต้องการของผู้รับบริการ หรือความคาดหวังของผู้รับบริการ หรือจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสานักงานกิจการนักศึกษา จากนั้นหาจุดที่ควรปรับปรุงซึ่งสามารถศึกษาได้จาก การจัดทำแผนผังการไหลของงานในกระบวนการให้มีการแยกแยะขั้นตอนการทำงานย่อย ๆ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงาน และสามารถวิเคราะห์หาว่าขั้นตอนใดเป็นขั้นตอนที่ไม่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม และขั้นตอนใดก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม เพื่อนามา

กำหนดแนวทางในการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามมาตรฐานต่อไป

7.3.2 วิเคราะห์หาสาเหตุ เป็นการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อพิจารณาว่ามีเวลาสูญเสียเกิดขึ้นในขั้นตอนใดและสูญเสียเรื่องใด ซึ่งอาจจะนำเทคนิคการวิเคราะห์แบบผังก้างปลา (Fish Bone Diagram) มาวิเคราะห์หาสาเหตุเริ่มต้นของปัญหา ซึ่งผลที่ได้จะเป็นข้อมูลเบื้องต้นที่มีการจัดลำดับ ความสำคัญของปัญหาว่ามีความจำเป็นเร่งด่วน หรือมีความเสียหายรุนแรงอย่างไร เพื่อนำมากำหนดขั้นตอนการแก้ไขปัญหา ตั้งเป้าหมาย และขอบเขตในการปรับปรุงงานให้ได้อย่างชัดเจนต่อไป

7.4. การดำเนินการปรับปรุงบริการ การได้มาซึ่งมาตรฐานการปฏิบัติงานของสำนักงานกิจการนักศึกษา สิ่งหนึ่งที่ต้องดำเนินการก่อน คือการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารสำนักงานกิจการนักศึกษา ต้องเห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องสนับสนุน และส่งเสริมให้มีการปรับปรุงงานอย่างจริงจัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจในการให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อวัตถุประสงค์ให้การดำเนินงานของสำนักงานกิจการนักศึกษา มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการโดยส่วนรวมจากการได้รับบริการ สำหรับการปรับปรุงมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

7.4.1 กำหนดมาตรการ แนวทาง และแผนงานในการปรับปรุงงาน/ แก้ไขปัญหา เป็นการกำหนดวิธีการปรับปรุง และเครื่องมือที่ใช้ในการปรับปรุงงาน ซึ่งอาจนำเทคนิคการปรับปรุงงานดังต่อไปนี้มาใช้ คือ

7.4.1.1 เทคนิค PDCA Plan การวางแผนรวมถึงการออกแบบกระบวนการ การเลือกตัววัด และการถ่ายทอดเพื่อนำข้อกำหนดไปปฏิบัติ DO ดำเนินการตามแผนที่วางไว้ CHECK การตรวจประเมิน ความก้าวหน้าและการได้มาซึ่งความรู้ใหม่ โดยพิจารณาผลลัพธ์ที่ได้ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร ACT การปรับปรุง โดยอาศัยผลของการตรวจประเมิน การเรียนรู้ ปัจจัยนำเข้าใหม่ ๆ ข้อกำหนดใหม่ ๆ รวมถึงความต้องการของผู้รับบริการ และโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

7.4.1.2 เทคนิคการตั้งคาถาม 5 W-1 H (What ?, Why ?, Where ?, When ?, Who ?, How ?) ซึ่งเทคนิคนี้สามารถนาไปใช้เพื่อวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานในสภาพปัจจุบัน และหาวิธีการปรับปรุงที่ทำให้กระบวนการปฏิบัติงานเหลือแต่ขั้นตอนที่เกิดมูลค่าเพิ่ม สามารถทำงานได้เสร็จทันเวลาและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกได้

7.4.2 ตั้งเป้าหมาย เป็นการกำหนดเป้าหมายการปรับปรุงงานที่ต้องการ ซึ่งอาจกำหนดเป็นค่าดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPI) ว่ามีค่าเท่าไรจึงเหมาะสม พร้อมกับออกแบบฟอร์มเก็บข้อมูล เพื่อเปรียบเทียบประเมินผลตัวชี้วัดก่อนดำเนินการและหลังดำเนินการ หรือ

การเปรียบเทียบ (Benchmark) กับองค์กรอื่นในงานประเภทเดียว และพิจารณาว่าถ้าจะทำให้ดีควรตั้งเป้าหมายไว้ที่ระดับใดจึงจะพอใจ

7.4.3 วางแผนโครงการ และการดำเนินการตามแผนของโครงการที่วางไว้ เมื่อสำรวจสภาพปัจจุบันของปัญหา และตั้งเป้าหมายแล้วจะสามารถวางแผนโครงการในการปรับปรุงงาน ซึ่งอาจจัดทำเป็น Gantt Chart เพื่อให้ทราบถึงกิจกรรมการปรับปรุงงาน โดยรวมทั้งหมดว่าจะต้องใช้เวลาในการดำเนินงานนานเท่าใด ซึ่งต้องกำหนดกิจกรรมย่อยและกำหนดระยะเวลาของแต่ละกิจกรรม รวมทั้งผู้รับผิดชอบแต่ละงานให้ชัดเจนด้วย

7.4.4 ลงมือปฏิบัติตามแผน และการตรวจสอบผลการปฏิบัติการ เป็นการดำเนินกาเพื่อทดลองปฏิบัติตามขั้นตอน/ วิธีการใหม่ แล้วพิจารณาว่ามีแนวโน้มที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ หากมีแนวโน้มที่จะดำเนินการได้ก็เตรียมการกำหนดเป็นมาตรฐานต่อไป แต่ถ้ามีแนวโน้มว่าจะไม่บรรลุผลตามเป้าหมายก็ต้องกลับไปยังขั้นตอนของการหาวิธีการปรับปรุงงานใหม่ในข้อ (3) อีกครั้ง

7.5 วิธีการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ การให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น จำเป็นต้องมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก คือ

7.5.1 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการ เพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้นสำนักงานกิจการนักศึกษาควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการ ดังนี้

7.5.1.1 ทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ

การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้น ต้องมาจากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการที่ต้องรับรู้ว่า ผู้รับบริการคือจุดมุ่งหมายของการทำงานของตน ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดต้องอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือให้เต็มกำลังความสามารถ

แนวทางปฏิบัติ

ปลูกฝังวัฒนธรรมในสำนักงานกิจการนักศึกษา ให้ตระหนักว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด หัวหน้างาน ต้องตรวจตราการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างเข้มงวด ผู้รับบริการประเมินการทำงานของเจ้าหน้าที่ และผลของการประเมินเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาความดีความชอบ อบรมพัฒนาผู้ที่ไม่สามารถบริการได้ตามมาตรฐาน และหากไม่สามารถปรับปรุงตนเองได้ให้พิจารณาย้ายไปทางานในส่วนสนับสนุนที่ไม่ต้องติดต่อกับผู้รับบริการ

7.5.1.2 ความมีมิตรไมตรี

การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการนั้น จะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส เพราะผู้รับบริการเมื่อเข้ามายังสานักงานกิจการนักศึกษา ย่อมไม่มีความคุ้นเคยหากไม่มีผู้ใดเอาใจใส่ ก็จะเกิดความรู้สึกเคว้งคว้างไม่ทราบว่าตนควรจะติดต่อกับผู้ใด ณ จุดใด ความมีมิตรไมตรีของผู้ให้บริการย่อมทำให้ผู้รับบริการมีความอบอุ่นใจ

แนวทางปฏิบัติ

จัดให้มีพนักงานต้อนรับ เช่น เมื่อผู้รับบริการมายังสำนักงานกิจการนักศึกษา บุคลากรจะเดินมาถามถึงปัญหาและความต้องการอธิบายถึงขั้นตอนการดำเนินงานให้เกิดความเข้าใจพาผู้รับบริการไปยังจุดเริ่มต้นให้บริการในแต่ละกรณี

7.5.1.3 ความรู้

ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะให้บริการได้ถูกต้อง สามารถใช้ความรู้ที่มีช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้

แนวทางปฏิบัติ

พัฒนาความรู้ให้บุคลากร จัดให้มีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีการทดสอบวัดผลว่าบุคคลมีความรู้จริงในศาสตร์ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ มีนโยบายให้การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปเฉพาะในสายงานนั้น ๆ ทำให้มีความชำนาญและรู้ลึกในงาน

7.5.1.4 ความสุภาพ

ผู้ให้บริการควรมีกิริยามารยาท มีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการ การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในด้านนี้ อาจทำได้โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นให้เกิดความสุภาพและมนุษยสัมพันธ์

7.5.1.5 ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ

การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind) ที่เต็มอกเต็มใจให้บริการเป็นจิตวิญญาณของผู้ให้บริการที่ดี และช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ

7.5.1.6 ความเสมอภาคในการให้บริการ

ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันไม่ว่าผู้รับบริการนั้นจะมีฐานะ ชาติตระกูล การศึกษา หรือสถานะทางสังคมในระดับใด เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานก็ควรที่จะให้บริการในมาตรฐานเดียวกันโดยไม่มีความเหลื่อมล้ำ

แนวทางปฏิบัติ

สร้างมาตรฐานของกระบวนการให้บริการ เช่น ถ้อยคำที่ใช้พูดกับผู้รับบริการให้ทุกคนถือปฏิบัติกับผู้รับบริการทุกคนเหมือน ๆ กัน

7.5.2 ด้านสถานที่ การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออานวยความสะดวก

การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย

แนวทางปฏิบัติ

7.5.2.1 จัดสถานที่ ภูมิทัศน์และอุปกรณ์อานวยความสะดวก

7.5.2.2 จัดภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม จัดให้มีที่นั่งอย่างเพียงพอมี แผนผังจุดบริการตามลาดับขั้นตอน/ ป้ายชื่อห้องจัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น

7.5.2.3 จัดทำศูนย์ความรู้และคลังข้อมูล

รวมเอกสารที่เป็นข้อมูลและองค์ความรู้ต่าง ๆ ให้เป็นระเบียบสะดวกแก่การค้นหาเพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วจัดระเบียบให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่าง ๆ ได้ง่ายและเอกสารไม่สูญหาย

ด้านกระบวนการให้บริการ

กระบวนการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของสำนักงานกิจการนักศึกษาและการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้นกระบวนการในการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการที่สื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม ดังนี้

1. ความรวดเร็วในการให้บริการ

สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการเมื่อมารับบริการคือ การได้รับบริการที่รวดเร็ว ตรงเวลา ดังนั้นสำนักงานกิจการนักศึกษาจึงควรคิดค้นวิธีการลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อสามารถให้บริการได้รวดเร็วที่สุด

แนวทางปฏิบัติ

ลดขั้นตอนการให้บริการจัดให้มีผู้ให้บริการอย่างเพียงพอวางผังการไหลเวียนของงานให้ง่าย งานไหลเวียนเร็วไม่มีจุดที่เป็นคอขวด

2. ความถูกต้องแม่นยำ

การอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ นอกจากจะต้องทำด้วยความรวดเร็วแล้วยังต้องมีความถูกต้อง แม่นยำไม่ผิดพลาด

แนวทางปฏิบัติ

การปฏิบัติงานมีขั้นตอนเป็นข้อกำหนดที่ชัดเจน มีคู่มือประกอบว่าการทำงานแต่ละอย่างต้องใช้เอกสารอะไรบ้าง การดำเนินงานมีขั้นตอนเป็นลำดับอย่างไร มีกระบวนการกลั่นกรองตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง ใช้ระบบสารสนเทศช่วยจัดการข้อมูลและช่วยเตือนเมื่อถึงกำหนดเวลา มีการบันทึกวันและเวลาการรับคำขอและรับเรื่องทุกขั้นตอน มีใบแสดงการรับคำขอให้กับผู้ยื่นคำขอและเวลาแล้วเสร็จ (วันรับผลการ พิจารณา)

3. ความสามารถเข้าถึงได้ง่าย

ความสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ดังนั้นจุดที่ให้บริการควรจะมีการกระจายให้ทั่วถึงหรือให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ตได้

4. ความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ

ผู้รับบริการจานวนมากมักจะไม่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการของสานักงานกิจการนักศึกษาตลอดจนไม่ทราบว่าต้องจัดเตรียมเอกสารหลักฐานอะไรบ้างในการติดต่อกับสำนักงานกิจการนักศึกษาในกรณีต่าง ๆ ดังนั้นการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่ชัดเจนจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกมากขึ้น

แนวทางปฏิบัติ

ติดประกาศตามที่ต่าง ๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการหรือหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อสอบถาม จัดทำป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ใช้สื่อต่าง ๆ เช่น ป้าย แผ่นพับ แถบบันทึกเสียงและรูปภาพในการประชาสัมพันธ์การใช้บริการให้ทราบทั่วกัน จัดเตรียมแบบฟอร์มต่าง ๆ ไว้ให้พร้อมเพรียง

5. การให้บริการตลอดเวลา

ควรจัดให้มีการบริการตลอดเวลาระหว่างการเปิดให้บริการ ไม่มีการหยุดพักเที่ยงเพื่อสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

6. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก

จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับสำนักงานกิจการนักศึกษาได้โดยง่าย เช่น Website ให้ข้อมูล E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์

7. การติดตามผล

เมื่อให้บริการไปแล้ว ในกรณีที่ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้น ควรที่จะติดตามผลเป็น ระยะ ๆ เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่ และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ เป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ในการติดตามผลก็อาจทำให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปได้ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี ที่เจ้าหน้าที่สำนักงานกิจการนักศึกษาห่วงใย ไม่ทอดทิ้ง

6. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ

สำนักงานกิจการนักศึกษาควรทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะได้ทราบว่าจะต้องปรับปรุงการดำเนินงานในจุดใดบ้าง เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพของบริการอย่างต่อเนื่อง

6.1 จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

6.2 ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามในแบบสอบถาม หรือทางอินเทอร์เน็ต และสร้างแรงจูงใจให้ตอบแบบสอบถาม เช่น มีรางวัลให้

6.3 นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลและสรุป

6.4 หาวิธีการปรับปรุงจุดที่ผู้รับบริการยังไม่ได้รับความพึงพอใจ

6.5 จัดอันดับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการดี เพื่อกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่บริการให้ได้ดีที่สุด

7. การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน

เมื่อดำเนินการปรับปรุงงานจนได้ผลลัพธ์สอดคล้องตามเป้าหมายให้เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานก่อนและหลังการปรับปรุงงาน เช่น การเปรียบเทียบด้านระยะเวลา ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพการให้บริการหรือด้านต้นทุนค่าใช้จ่าย โดยจะต้องสามารถชี้ให้เห็นได้ว่าการปรับปรุงงาน นั้นเกิดประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่า และเมื่อเชื่อมั่นได้ว่างานที่ได้ดำเนินการปรับปรุงแล้วเป็นสิ่งดีก็ให้กำหนดเป็นมาตรฐานที่เป็นลายลักษณ์อักษรและประกาศใช้ รวมทั้งต้องดำเนินการขยายผลไปยังกระบวนงานอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน ทั้งนี้ จะต้องรักษาและปรับปรุงมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง

7.1 วิธีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

7.1.1 การใช้ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา เป็นวิธีการที่อาศัยข้อมูลสถิติการปฏิบัติงาน ย้อนหลังในช่วงระยะเวลาหนึ่ง นำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยแล้วกำหนดเป็นมาตรฐาน โดยอาจเพิ่มหรือลดให้ต่ำลงให้เหมาะสมกับสภาพหรือสถานการณ์ในช่วงเวลานั้น

7.1.2 การเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่น เป็นวิธีการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของบุคคลหนึ่งกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่น ๆ

7.1.3 การศึกษาจากการปฏิบัติงาน เป็นวิธีการที่อาศัยหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์หรือการคำนวณมาช่วย เช่น การศึกษาการเคลื่อนไหวและเวลาในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อหาเวลามาตรฐาน

7.1.4 มาตรฐานแบบอัตวิสัยเป็นวิธีการที่ผู้บริหาร/ หัวหน้างานเฝ้าสังเกตการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา แล้วนามากำหนดเป็นมาตรฐาน

7.1.5 ศึกษาเปรียบเทียบผลการให้บริการขององค์กรอื่นที่สามารถให้บริการผู้รับบริการได้เร็วที่สุด ดีที่สุด ผู้รับบริการพึงพอใจต่อการบริการมาก แล้วนำมาเป็นต้นแบบในการศึกษาว่ามีกระบวนการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร เพื่อจัดทาเป็นมาตรฐานต่อไป

7.1.6 ศึกษาการบริการของที่อื่นที่ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วนำมาวิเคราะห์ หาความแตกต่างหรือหาช่องว่างของการปฏิบัติงาน เพื่อนามาเป็นแนวทางในการจัดทำมาตรฐาน และการปรับปรุงบริการ

7.2 เกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานควรระบุเป็นลักษณะของการปฏิบัติงานทั้งในเชิงปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรม เช่น เกณฑ์ด้านขั้นตอนและระยะเวลาที่ปฏิบัติ คุณภาพของงาน และลักษณะการแสดงออกขณะปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งกล่าวโดยละเอียดได้ ดังนี้

7.2.1 เกณฑ์ด้านขั้นตอนและระยะเวลาที่ปฏิบัติ เป็นการกำหนดว่างานต้องมีขั้นตอนเท่าไร และควรจะใช้เวลาปฏิบัติมากน้อยเพียงใดงานจึงจะเสร็จ

7.2.2 เกณฑ์ด้านคุณภาพของงาน เป็นการกำหนดว่าผลงานที่ปฏิบัติได้นั้นมีคุณภาพดี มากน้อยเพียงใด โดยสามารถกำหนดว่าคุณภาพของงานจะต้องมีความครบถ้วน ถูกต้องเชื่อถือได้ ประหยัดทั้งเวลาและทรัพยากร เช่น มีการกำหนดข้อผิดพลาดที่สามารถยอมรับได้ว่าผิดได้ไม่เกินกี่เปอร์เซ็นต์ สูญหายได้ไม่เกินกี่เปอร์เซ็นต์ เป็นต้น หรือเป็นการกำหนดให้ผลการปฏิบัติงานมีความผิดพลาดหรือบกพร่องเป็นศูนย์เท่านั้น

7.2.3 เกณฑ์ด้านลักษณะการแสดงออกขณะปฏิบัติงาน งานบางตำแหน่งไม่สามารถกำหนดมาตรฐานด้วยคุณภาพหรือปริมาณได้ เพราะเป็นงานที่ต้องปฏิบัติ โดยการใช้บุคลิกหรือลักษณะเฉพาะบางอย่างประกอบ เช่น การใช้สีหน้าและน้าเสียงของเจ้าหน้าที่การให้คำแนะนาแก่ผู้รับบริการระหว่างการรอคอยรับบริการจากเจ้าหน้าที่ พฤติกรรมและบุคลิกลักษณะที่แสดงออกถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญสาหรับตำแหน่งงานบริการที่ต้องติดต่อกับสาธารณชน ซึ่งถือได้ว่าเป็นตัวแทนของสานักงานกิจการนักศึกษา ดังนั้น การกำหนดลักษณะพฤติกรรมที่ต้องแสดงออกไว้ในมาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าต้องปฏิบัติ

ตนอย่างไร การแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมอาจส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

7.3 ข้อเสนอแนะ

การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของสำนักงานกิจการนักศึกษาต้องมีความเหมาะสมและผู้เกี่ยวข้อง ทุกฝ่ายสามารถยอมรับได้ เห็นพ้องต้องกันว่ามาตรฐานมีความเป็นธรรม ผู้ปฏิบัติงานทุกคนสามารถปฏิบัติได้ตามที่กำหนดไว้ ลักษณะงานที่กำหนดไว้ในมาตรฐานต้องสามารถวัดได้เป็นจำนวนเปอร์เซ็นต์ หรือหน่วยวัดอื่น ๆ ที่สามารถวัดได้ มีการบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษรและเผยแพร่ให้เป็นที่รับรู้และเข้าใจตรงกัน และสุดท้ายมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ต้องสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ทั้งนี้ต้องไม่เป็นการเปลี่ยนแปลงเพราะผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐาน การเปลี่ยนแปลงควรมีสาเหตุ เนื่องมาจากการที่หน่วยงานมีวิธีปฏิบัติงานใหม่ หรือนาอุปกรณ์ เครื่องมือใหม่ ๆ มาใช้ปฏิบัติงาน

7.4 ประโยชน์ของการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน

การมีมาตรฐานการปฏิบัติงาน พบว่ามีประโยชน์ต่อสำนักงานกิจการนักศึกษา และเจ้าหน้าที่ในสำนักงานกิจการนักศึกษาหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การสร้างแรงจูงใจ การปรับปรุงงาน การควบคุมงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

7.4.1 ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับที่ควรจะเป็นมีความชัดเจนมองเห็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากขึ้น และช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองให้เข้าสู่มาตรฐานได้

7.4.2 ด้านการสร้างแรงจูงใจ มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นสิ่งเร้าให้เกิดความมุ่งมั่นไปสู่มาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถจะเกิดความรู้สึกท้าทาย ผู้ปฏิบัติงานที่มุ่งความสำเร็จจะเกิดความมานะพยายาม ผู้ปฏิบัติงานดีจะเกิดความภาคภูมิใจและสนุกกับงาน

7.4.3 ด้านการปรับปรุงงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าผลงานที่มีคุณภาพจะต้องปฏิบัติอย่างไร ช่วยให้ไม่ต้องกำหนดรายละเอียดของงานทุกครั้ง ทำให้มองเห็นแนวทางในการปรับปรุงงานและพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และช่วยให้สามารถพิจารณาถึงความคุ้มค่าและเป็นประโยชน์ต่อการเพิ่มผลผลิต

7.4.4 ด้านการควบคุมงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือที่ผู้บังคับบัญชาใช้ควบคุมการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาสามารถมอบหมายอำนาจหน้าที่ และส่งผ่านคำสั่งได้ง่ายขึ้น ช่วยให้สามารถดำเนินงานตามแผนงานง่ายขึ้น และควบคุมงานได้ดีขึ้น

7.4.5 ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงาน ช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีหลักเกณฑ์ ป้องกันไม่ให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึก การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่ทำได้กับมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความชัดเจนและช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับผลการประเมินได้ดีขึ้น

8. ชี้แจงและทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ

เกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งจูงใจให้เจ้าหน้าที่ มีส่วนร่วมในการพัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเห็นประโยชน์ที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับจากการปรับปรุงกระบวนงาน

9. ผลักดันและส่งเสริมให้บุคลากรทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และถ่ายทอดองค์ความรู้ที่ได้จากการพัฒนากระบวนงานไปยังบุคลากรอื่น ๆ

ส่งเสริมให้บุคลากร มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันเพื่อสร้างองค์ความรู้ที่ได้จากการพัฒนากระบวนงานให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน โดยกำหนดแผนปฏิบัติการ ระยะเวลา และเป้าหมายในการดำเนินงานให้ชัดเจนว่าต้องการผลงานเป็นลักษณะใด เป็นปริมาณงาน คุณภาพงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เวลาการปฏิบัติงาน หรือวิธีการปฏิบัติงาน ทั้งแผนงาน ระยะเวลาและเป้าหมายที่ตั้งไว้ต้องไม่ขัดกับนโยบาย หลักเกณฑ์ หรือระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน สำหรับวิธีการส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานให้ได้ตามมาตรฐาน สามารถดำเนินการ ได้ดังนี้

9.1 ออกคาสั่งให้บุคลากรนำไปปฏิบัติ

9.2 แต่งตั้งให้มีคณะทำงานรับผิดชอบเฉพาะในการดูแลการปรับปรุงบริการ หรือหน้าที่ปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

9.3 การสร้างแรงจูงใจโดยใช้มาตรการยกย่องให้รางวัลแก่บุคลากรที่ปฏิบัติได้ตามกรอบ มาตรฐานงานบริการ เช่น การยกย่องชมเชย การมอบรางวัล เป็นต้น

9.4 การศึกษาดูงานจากองค์การอื่นที่สามารถนำมาเป็นแบบอย่างที่ดีได้ หรือการให้ที่อื่นมาดูงานของตนเอง ทั้งนี้ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดความต้องการในการเปลี่ยนแปลงตนเอง

10. การติดตามประเมินผลการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ

ติดตามผลการปฏิบัติงานแล้วนามาเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งอาจดาเนินการได้ดังต่อไปนี้

10.1 กำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไป ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

10.2 กำหนดแบบการรายงานการดาเนินงานตามมาตรฐานของหน่วยงาน แล้วจัดส่งผล การปฏิบัติงานดังกล่าวให้หน่วยงานกลางทราบเป็นระยะ ๆ เช่น ทุก ๆ 3 เดือน หรือ ทุก ๆ 6 เดือน หรือแล้วแต่ความเหมาะสม และความเป็นไปได้

10.3 ตรวจประเมินผลความสำเร็จของการปฏิบัติงานเพื่อให้ทราบว่างานบริการ ต่าง ๆ นั้นสามารถปฏิบัติงานได้เป็นไปมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยกำหนดตัวชี้วัด ในการประเมินให้มีความชัดเจน

11. แนวทางการพัฒนากระบวนงานในอนาคต

ควรพิจารณาปรับปรุงหรือแก้ไขมาตรฐานที่กำหนดไว้ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น โดยควรมีการปรับปรุงทุก ๆ 5-6 ปี เพราะรูปแบบความต้องการของผู้รับบริการจะเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้น จึงควรเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทางานเพื่อให้สามารถตอบสนองได้ทันกับความต้องการของ นักศึกษาด้วย

12. ปัจจัยที่ทำให้สานักงานกิจการนักศึกษาสามารถปรับปรุงกระบวนงานได้สำเร็จ อย่าง ต่อเนื่อง

วิเคราะห์จากการดำเนินการปรับปรุงที่ผ่านมาว่าความสำเร็จเกิดมาจากปัจจัยต่าง ๆ มีอะไรบ้าง เช่น เครื่องมือในการให้บริการ ระบบสารสนเทศ คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย คุณภาพของ เจ้าหน้าที่ การปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน ผู้บริหารให้ความสำคัญ เป็นต้น

บทสรุป

การพัฒนาคุณภาพการบริการ เป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่สำนักงานกิจการนักศึกษา สามารถนำมาใช้ในการบริหารงาน เพื่อควบคุมให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การมอบหมายหน้าที่และการสั่งการสามารถทำได้โดยสะดวก รวดเร็ว การประเมินผล การปฏิบัติงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เนื่องจากมีทั้งหลักฐานและหลักเกณฑ์ที่สำนักงานกิจการ นักศึกษาสามารถชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับผลการประเมินได้โดยง่าย

ในส่วนของฝ่ายจัดการผู้ปฏิบัติงาน มาตรฐานที่กำหนดไว้ถือเป็นสิ่งท้าทายที่ทำให้เกิด ความมุ่งมั่นที่จะไปให้ถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานมีความถูกต้องมากขึ้น เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานมี กรอบหรือแนวทางในการปรับปรุงงานและการพัฒนาศักยภาพ เพื่อไปสู่มาตรฐานการปฏิบัติงาน ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารของสานักงานกิจการนักศึกษา ได้ร่วมกันกำหนดไว้ เพื่อให้การ ปฏิบัติงานได้คุณภาพ และได้พัฒนาไปสู่องค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง

ความหมายความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการ เป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญยิ่งในกระบวนการบริการ เพราะความพอใจของ ผู้รับบริการ คือเป้าหมายหลักของการบริการ หากโรงพยาบาลใดให้บริการที่ดีทำให้ผู้ใช้บริการ

พอใจย่อมกลับมาใช้บริการนั้นต่อ ๆ ไปอีก ซึ่งส่งผลให้ประสบความสำเร็จ ได้การบริการที่จะให้ได้ผล ตรงเป้าหมายที่สุด จึงจำเป็นต้องให้ความสนใจกับผู้ที่มารับบริการของโรงพยาบาลเป็นพิเศษ โดยเฉพาะเรื่องการรับรู้ การบริการที่ผู้มารับบริการพึงพอใจ เพราะการรับรู้จะถ่ายทอดเป็นความรู้สึกนึกคิดและเจตคติ์เกี่ยวกับการบริการได้ทั้งในแง่บวกและลบ

นิยามแห่งคำว่าบริการในสายตานักปฏิบัติ มีนักบริหารงานบริการบางแห่งจะสรรหาความหมายดี ๆ จำนวนหนึ่งมารวมกัน โดยมีอักษรตัวหน้าติดกันแล้วอ่านได้ว่า Service พอดี และใช้อบรมแก่พนักงานบริการของตนว่า "บริการผู้ใดมีคุณลักษณะ 7 ประการ แล้ว การบริการที่ดีนั้นจะไม่มีวันตกงานเด็ดขาด คุณลักษณะ 7 ประการ แห่งการบริการที่ดีนั้น มีดังนี้

S = Smiling & Sympatly ยิ้มแย้ม และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของลูกค้า

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมิทันได้เอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness Manner ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำมิใช่ทำแบบเสียมิได้

I = Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย

C = Crurtesy กริยาอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm มีความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการ จะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

การบริการ (Service) หมายถึงสิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ยากและสูญสลายหายไปได้ง่าย การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการทำเพื่อส่งมอบการบริการหนึ่ง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ การบริโภค หรือการใช้บริการจะเกิดขึ้นทันทีที่มีการให้บริการนั้น ๆ หรือเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการเกิดขึ้น การบริการโดยทั่วไป จึงมีคุณลักษณะที่สำคัญอยู่ 4 ประการ

1. การบริการเป็นเรื่องที่สัมผัสจับต้องได้ยาก

2. การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการต่อเนื่องของกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการกระทำเพื่อส่งมอบแก่ผู้รับบริการ

3. การบริการเกิดขึ้นและถูกบริโภคในขณะเดียวกันเลยหรือเกือบจะในเวลาเดียวกันเลย

4. ลูกค้าหรือผู้รับบริโภคให้ความสำคัญกับ "กิจกรรม" หรือ "กระบวนการบริการ" หรือ "พฤติกรรม" ของผู้ให้บริการมากกว่าสิ่งอื่น ๆ และรับรู้ด้วยความรู้สึกทางใจมากกว่า

ความหมายของการบริการ

จากการศึกษาความหมายของการบริการ พบว่ามีผู้ให้ความหมายของ การบริการ ไว้ดังนี้

เลิฟล็อค และไรท์ (2546, หน้า 4) ได้ให้ความหมายการบริการ 2 อย่าง ดังนี้

1. บริการเป็นปฏิกิริยาหรือการปฏิบัติงานที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายอื่น แม้ว่ากระบวนการ (Process) อาจผูกพันกับตัวสินค้าก็ตาม แต่ปฏิบัติการก็เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น จับต้องไม่ได้ และไม่สามารถครอบครองได้

2. บริการเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สร้างคุณค่าและจัดหา คุณประโยชน์ (Benefits) ให้แก่ลูกค้าในเวลาและสถานที่เฉพาะแห่ง อันเป็นผลมาจากการที่ ผู้รับบริการหรือผู้แทนนำเอาความเปลี่ยนแปลงมาให้

วัชราภรณ์ สุริยาภิวัฒน์ (2546, หน้า 15) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดขึ้นเพื่อให้แก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยอาศัยความต้องการของสมาชิกที่ได้รับบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการดำเนินโครงการในระยะต่อไป พร้อมทั้งให้เกิดความพอใจแก่สมาชิก

เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ (2548, หน้า 18) Lehtinen ให้คำนิยามว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือ ชุดของกิจกรรมหลายอย่าง ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจการบริการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549, หน้า 18) ได้ให้ความหมายของ การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการโดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

ฉลองศรี พิมลสมพงศ์ (2546, หน้า 12) ในปัจจุบันการบริการเข้ามามีบทบาทต่อชีวิตประจำวัน และบุคคลได้จ่ายเงินเป็นจำนวนมากเพื่อการบริการ ประมาณได้ว่าค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าและบริการทุกวันนี้ จะเป็นค่าบริการประมาณร้อยละ 45 และมีผู้ให้นิยามความหมายของการบริการไว้

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2547, หน้า 14) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า กิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้นเพื่อเสนอขาย หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้าจากความหมายดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่า การบริการแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. ผลิตภัณฑ์บริการ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเป็นผลิตภัณฑ์รูปแบบหนึ่งเพื่อสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค เช่น การนวดเพื่อผ่อนคลายกล้ามเนื้อ

การตรวจและรักษาโรค การจัดที่พักในรูปแบบต่าง ๆ การให้ความรู้และพัฒนาทักษะในสถานศึกษาต่าง ๆ การให้คำปรึกษาในการบริหารธุรกิจ หรือการให้ความบันเทิงในรูปแบบต่าง ๆ

2. การบริการส่วนครบ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเพื่อเสริมกับสินค้าเพื่อให้การขายและให้สินค้ามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น บริการติดตั้งเครื่องซักผ้าหลังการขาย การตรวจเช็คเครื่องปรับอากาศตามระยะเวลา หรือการให้คำแนะนำในการใช้งานเครื่องพิมพ์ให้มีประสิทธิภาพ หรือการฝึกอบรมใช้เครื่องจักรในการผลิตให้กับลูกค้า

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2555) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า เป็นกระบวนการหรือกระบวนกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ (บริการ) ไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) หรือผู้ใช้บริการโดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัส หรือแตะต้องได้ยาก แต่เป็นสิ่งที่สูญสลายได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริการ และจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการหรือเกิดการบริการขึ้น
จากการศึกษาความหมายของธุรกิจบริการ พบว่ามีผู้ให้ความหมายของธุรกิจบริการไว้ ดังนี้

ฉัตยาพร เสมอใจ (2547, หน้า 10) ได้ให้ความหมายของธุรกิจบริการไว้ว่า เป็นธุรกิจที่ดำเนินกิจกรรมที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคเพื่อสร้างพึงพอใจแก่ผู้บริโภคและผลประโยชน์ของธุรกิจ

ปณิศา ลัญชานนท์ (2548, หน้า 163) ได้ให้ความหมายของธุรกิจบริการไว้ว่า เป็นการบริการ (Service) ซึ่งเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล โรงแรม ธนาคาร เป็นต้น

ยุพาวรรณ วรรณวาณิชย์ (2548, หน้า 1) ได้ให้ความหมายของธุรกิจบริการไว้ว่า เป็นองค์กรหรือหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้หรือขายบริการ โดยปกติจะมีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหากำไร ซึ่งการให้หรือขายบริการดังกล่าวอาจจะเป็นการให้หรือขายโดยตรงสู่ลูกค้าหรือโดยทางอ้อมหรือโดยต่อเนื่องก็ได้

จากความหมายของธุรกิจบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ธุรกิจบริการ เป็นธุรกิจที่ดำเนินกิจกรรมให้บริการซึ่งจะจัดหาบริการในรูปแบบต่าง ๆ และเสนอขายบริการให้แก่ผู้บริโภคเพื่อความสะดวกสบาย ความปลอดภัย ความสนุกสนานบันเทิง ซึ่งการให้บริการดังกล่าวต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภคได้และผู้ให้บริการจะเรียกค่าบริการเป็นค่าตอบแทน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีม

Robbins (1997) กล่าวถึง ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีม ได้แก่ ทฤษฎีการระบุเหตุของพฤติกรรม ทฤษฎีแรงจูงใจ ทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ ทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตน ในการนำเสนอทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีมผู้วิจัย ได้รวบรวมนำเสนอทฤษฎีตามแนวคิดของร็อบบินส์และแนวคิดทฤษฎีอื่นเพิ่มเติม ได้แก่ แนวคิดทฤษฎี เกี่ยวกับความต้องการ 2 ปัจจัย มีรายละเอียดดังนี้

1. ทฤษฎีการระบุเหตุของพฤติกรรม

การรับรู้พฤติกรรมนั้นจะต้องอาศัยสาเหตุ 2 อย่าง คือ สาเหตุที่มาจากส่วนบุคคล และสาเหตุที่มาจากเงื่อนไขของสิ่งแวดล้อม โดยสาเหตุทั้งสองนี้จะอยู่ในลักษณะความสัมพันธ์แบบเพิ่มหรือลด บวกหรือลบ กล่าวคือ ถ้ากระทำสิ่งใดด้วยความต้องการของตน บุคคลจะทำได้ง่ายขึ้น เมื่อเงื่อนไขสิ่งแวดล้อมอำนวยให้แต่จะยากขึ้นเมื่อสิ่งแวดล้อมเป็นตัวขัดขวาง (ดูภาพที่ 5) สำหรับสาเหตุที่มาจากส่วนบุคคล ถูกแยกออกเป็น 2 สาเหตุย่อย คือ สาเหตุที่เป็นแรงจูงใจให้พยายามทำ (Trying) และที่เป็นความสามารถ (Ability) สาเหตุย่อยทั้งสองส่วนนี้จะสัมพันธ์กันในลักษณะที่ว่า บุคคลจะไม่มีพฤติกรรมใด ๆ ถ้าบุคคลนั้นขาดแรงจูงใจ ได้แก่ ความต้องการจะทำหรือขาดความสามารถที่จะทำได้

2. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์

Maslow (1970) ได้เขียนทฤษฎีการจูงใจ หรือที่เรียกว่าทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ เป็นทฤษฎีซึ่งมาสโลว์กล่าวถึงสิ่งจูงใจจากความต้องการของมนุษย์ไว้ว่ามนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุดขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วและความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง

3. ทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

รูปแบบผู้นำแต่ละคนเป็นแบบแผนของพฤติกรรมที่แสดงถึงความพยายามที่จะกระตุ้นการปฏิบัติงานของผู้ตาม โดยแยกพฤติกรรมออกเป็น 2 ด้านได้แก่ พฤติกรรมด้านงาน (Task Behavior) เป็นพฤติกรรมที่ผู้นำปฏิบัติเพื่อกำหนดบทบาท และมอบหมายงานที่ผู้ตามแต่ละคนจะต้องปฏิบัติด้วยการกำหนดกิจกรรมว่าจะทำอะไร ที่ไหน เมื่อไหร่ อย่างไร เพื่อให้งานของกลุ่มสำเร็จตามเป้าหมาย พฤติกรรมด้านสัมพันธภาพ (Relationship Behavior) เป็นพฤติกรรมที่ผู้นำแต่ละคนแสดงออกโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างตนกับ ลูกน้อง และระหว่างลูกน้องด้วยกันซึ่งแสดงออกโดยการเปิดโอกาสให้มีการสื่อสารแบบอิสระ จัดหาและเตรียมการสนับสนุนด้านสังคม

4. ทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตน

การรับรู้ความสามารถของตนเองมีพื้นฐานมาจากทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคมของแบนดูรา ซึ่งมีความเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลเป็นผลเนื่องมาจากการมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันระหว่าง 3 องค์ประกอบได้แก่ พฤติกรรมปัญญาองค์ประกอบส่วนบุคคลและอิทธิพลของสภาพแวดล้อม โดยทั้ง 3 องค์ประกอบนี้ จะทำหน้าที่เป็นตัวกำหนดที่มีอิทธิพลเชิงเหตุผลซึ่งกันและกัน ทักษะที่บุคคลมีอยู่ในขณะนั้น หากแต่ว่าขึ้นอยู่กับความเชื่อของบุคคลว่าเขาสามารถทำได้ด้วยทักษะที่มีอยู่ ทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเองประกอบด้วยความคาดหวังซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจที่จะกระทำพฤติกรรม 2 ประการ ประการแรกความคาดหวังในความสามารถของตน หมายถึง ความมั่นใจของบุคคลว่าสามารถกระทำหรือแสดงพฤติกรรมเพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการเป็นความคาดหวังที่เกิดขึ้นก่อนกระทำพฤติกรรมส่วนความคาดหวังในผลลัพธ์ หมายถึง การคาดคะเนของบุคคลว่าถ้ากระทำพฤติกรรมนั้นแล้ว จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ตนเองคาดหวังไว้เป็นการคาดหวังในผลที่เกิดขึ้นจากการกระทำพฤติกรรมของตน

5. ทฤษฎีแห่งการคาดหวัง

นักจิตวิทยาในยุคปัจจุบันที่อยู่ในกลุ่มปัญญานิยม มีความเชื่ออย่างหนักแน่นว่ามนุษย์เป็นสัตว์โลกที่ใช้ปัญญาหรือความคิดในการตัดสินใจว่าจะกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อที่จะนำไปสู่เป้าหมายที่สนองความต้องการของตนเอง ด้วยความเชื่อเช่นนี้เองจึงเกิดมีสมมติฐาน 3 ประการ ดังนี้ (1) พฤติกรรมของมนุษย์ถูกกำหนดขึ้นโดยผลรวมของแรงผลักดันภายในตนเองและแรงผลักดันจากสิ่งแวดล้อม (2) มนุษย์แต่ละคนมีความต้องการความปรารถนาและเป้าหมายแตกต่างกัน (3) บุคคลตัดสินใจที่จะทำพฤติกรรมโดยเลือกจากพฤติกรรมหลายอย่างสิ่งที่เป็นข้อมูลให้เลือกได้แก่ ความคาดหวังในค่าของผลลัพธ์ที่จะได้ภายหลังจากการแสดงพฤติกรรมนั้นไปแล้ว

ทักษะของผู้นำทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

1. ทักษะการสื่อสาร ผู้นำทีมงานต้องสามารถสื่อสารกับสมาชิกของทีมงานได้ทั้งแบบตัวต่อตัวและกับทีมงานได้อย่างมีคุณภาพ เพราะการสื่อสารที่ดีของหัวหน้าทีมจะช่วยสร้างความเข้าใจก่อให้เกิดความร่วมมือ และการประสานงานที่ดีในระหว่างสมาชิกและระหว่างทีมงาน

2. ทักษะการวางแผน ผู้นำทีมงานจะต้องชัดเจนเกี่ยวกับวัตถุประสงค์เป้าหมาย และวิธีการปฏิบัติงานสามารถกำหนดกลยุทธ์ที่จะนำไปสู่การปฏิบัติให้เป็นมรรคผล

3. ทักษะการจัดองค์การ ผู้นำทีมงานต้องพิจารณาภารกิจหน้าที่ต่าง ๆ ซึ่งต้องปฏิบัติทั้งหมดแล้วนำมาจัดกลุ่มภารกิจ หรือหน้าที่ พร้อมทั้งกำหนดบุคคล ขอบเขต อำนาจหน้าที่

ในการปฏิบัติงานและทรัพยากรสนับสนุนในการปฏิบัติงาน ตลอดจนกำหนดรูปแบบการติดต่อสื่อสาร และการประสานงาน

4. ทักษะการสอนแนะ ผู้นำทีมงานต้องสอนหรือแนะนำสมาชิก ทีมงานได้เรียนรู้วิธีการปฏิบัติอย่างละเอียด อาจรวมถึงการสาธิตทำให้ดูเป็นตัวอย่าง นอกจากวิธีนี้ยังต้องให้ความช่วยเหลือสมาชิกในการวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับการทำงานเสนอแนะวิธีแก้ปัญหาข้อบกพร่องต่าง ๆ

5. ทักษะการจูงใจ ผู้นำทีมงานต้องมีความรู้เกี่ยวกับพื้นฐานความต้องการของบุคคล พฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน เพื่อให้ทราบถึงวิธีการและเทคนิคที่ใช้จูงใจ สมาชิกทีมงานให้สามารถปฏิบัติงานตามเป้าหมายของทีมงานได้

6. ทักษะการเจรจาต่อรอง ต้องสามารถเจรจาต่อรองกับสมาชิกแต่ละคนในทีมงานเกี่ยวข้องกับงานและบทบาทให้ทุกฝ่ายเข้าใจความคาดหวังที่พึงประสงค์ร่วมกัน และยังรวมถึงการเจรจากับบุคคลนอกทีมงานในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทักษะทั้ง 6 ด้าน เป็นทักษะสำคัญที่ผู้นำทีมงานจำเป็นต้องพัฒนาให้เกิดขึ้น สิ่งที่พึงตระหนักคือทักษะเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับทักษะอื่น ๆ อีก เช่น ทักษะการสื่อสารจะครอบคลุมถึงการฟัง การตีความและการให้ข้อมูลย้อนกลับ เป็นต้น ฉะนั้นในการพัฒนาทักษะแต่ละด้านต้องดำเนินการอย่างครบวงจรและเป็นระบบ

ดังนั้นการทำงานเป็นทีมจะต้องมีผู้นำที่มีความซื่อสัตย์และสามารถจูงใจลูกทีมได้อย่างดี เพื่อที่จะทำให้ผลงานได้บรรลุตามผลและตามเป้าหมายที่กำหนดและสำคัญลูกทีมจะต้องมีความร่วมมือในการปฏิบัติงาน

อรรถพร หาญวานิช (2546, หน้า 29) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ ระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้น ๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

สายจิตร สุขสงวน (2546, หน้า 14) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวกแต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

จากความหมายที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความรู้สึกที่มีความสึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่และความพึงพอใจจะส่งผลต่อ

ขวัญในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ดีความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอ ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อมบุคคลจึงมีโอกาสที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ฉะนั้นผู้บริหารจำเป็นจะต้องสำรวจตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรตลอดไป ทั้งนี้เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตั้งไว้

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์

Maslow (1970) เป็นผู้วางรากฐานจิตวิทยามนุษยนิยม เขาได้พัฒนาทฤษฎีแรงจูงใจซึ่งมีอิทธิพลต่อระบบการศึกษาของอเมริกันเป็นอันมาก ทฤษฎีของเขามีพื้นฐานอยู่บนความคิดที่ว่าการตอบสนองแรงขับเป็นหลักการเพียงอันเดียวที่มีความสำคัญที่สุดซึ่งอยู่เบื้องหลังพฤติกรรมของมนุษย์

มาสโลว์มีหลักการที่สำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยเน้นในเรื่องลำดับขั้นความต้องการ เขามีความเชื่อว่า มนุษย์มีแนวโน้มที่จะมีความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้นแรงจูงใจของคนเรามาจากความต้องการพฤติกรรมของคนเรา มุ่งไปสู่การตอบสนอง ความพอใจ มาสโลว์ แบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับด้วยกัน ได้แก่

1. มนุษย์มีความต้องการ และความต้องการมีอยู่เสมอ ไม่มีที่สิ้นสุด

2. ความต้องการที่ได้รับการสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมต่อไป ความต้องการไม่ได้รับการสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของคนซ้ำซ้อนกัน บางทีความต้องการหนึ่ง ได้รับการตอบสนองแล้วยังไม่สิ้นสุดก็เกิดความต้องการด้านอื่นขึ้นอีก

4. ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้น ความสำคัญกล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง

5. ความต้องการเป็นตัวตนที่แท้จริงของตนเอง

ลำดับความต้องการพื้นฐานของ Maslow เรียกว่า Hierarchy of Needs มี 5 ลำดับขั้น ดังนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นต้องการปัจจัย 4 เช่น ต้องการอาหารให้อิ่มท้อง เครื่องนุ่งห่มเพื่อป้องกันความร้อน หนาวและอุจาดตา ยารักษาโรคภัยไข้เจ็บ รวมทั้งที่อยู่อาศัยเพื่อป้องกันแดด ฝน ลม อากาศร้อน หนาว และสัตว์ร้าย ความต้องการเหล่านี้มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคน จึงมีความต้องการพื้นฐานขั้นแรกที่มนุษย์ทุกคนต้องการบรรลุให้ได้ก่อน

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) หลังจากที่มนุษย์บรรลุความต้องการด้านร่างกาย ทำให้ชีวิตสามารถดำรงอยู่ในขั้นแรกแล้ว จะมีความต้องการด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของตนเองเพิ่มขึ้นต่อไป เช่น หลังจากมนุษย์มีอาหารรับประทานจนอิ่มท้องแล้ว ได้เริ่มหันมาคำนึงถึงความปลอดภัยของ อาหาร หรือสุขภาพ โดยหันมาให้ความสำคัญกันเรื่องสารพิษที่ติดมากับอาหาร ซึ่งสารพิษเหล่านี้อาจสร้างความไม่ปลอดภัยให้กับชีวิตของเขาเป็นต้น

3. ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ (Belonging and Love Needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากการที่มีชีวิตอยู่รอดแล้ว มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแล้ว มนุษย์จะเริ่มมองหาความรักจากผู้อื่น ต้องการที่จะเป็นจ้าของสิ่งต่าง ๆ ที่ตนเองครอบครองอยู่ตลอดไป เช่น ต้องการให้พ่อแม่ พี่น้อง คนรัก รักเราและต้องการให้เขาเหล่านั้นรักเราคนเดียว ไม่ต้องการให้เขาเหล่านั้นไปรักคนอื่น โดยการแสดงความเป็นเจ้าของ เป็นต้น

4. ความต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Esteem Needs) เป็นความต้องการอีกขั้นหนึ่งหลังจากได้รับความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย ความรักและเป็นเจ้าของแล้ว จะต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ต้องการได้รับเกียรติจากผู้อื่น เช่น ต้องการการเรียกขานจากบุคคลทั่วไปอย่างสุภาพ ให้ความเคารพนับถือตามควรไม่ต้องการการกดขี่ข่มเหงจากผู้อื่น เนื่องจากทุกคนมีเกียรติและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์เท่าเทียมกัน

5. ความต้องการความเป็นตัวตนอันแท้จริงของตนเอง (Self-actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย หลังจากที่ผ่านความต้องการความเป็นส่วนตัว เป็นความต้องการที่แท้จริงของตนเอง ลดความต้องการภายนอกลง หันมาต้องการสิ่งที่ตนเองมีและเป็นอยู่ ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ แต่ความต้องการในขั้นนี้มักเกิดขึ้นได้ยาก เพราะต้องผ่านความต้องการในขั้นอื่น ๆ มาก่อนและต้องมีความเข้าใจในชีวิตเป็นอย่างยิ่ง

เมื่อวิเคราะห์โดยรอบด้านแล้วจะพบว่าระดับความต้องการทั้ง 5 ระดับของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์นั้น สามารถตอบคำถามเรื่องความมุ่งหมายของชีวิตได้ครบถ้วน ในระดับหนึ่ง เพราะมนุษย์เราตามปกติจะมีระดับความต้องการหลายระดับ และเมื่อความต้องการระดับต้นได้รับการสนองตอบก็จะเกิดความต้องการในระดับสูงเพิ่มขึ้นเรื่อยไปตามลำดับจนถึงระดับสูงสุด การตอบคำถามเรื่องเป้าหมายและคุณค่าของชีวิตมนุษย์ตามแนวของจิตวิทยาแขนงมนุษยนิยม จึงทำได้เราได้เห็นคำตอบในอีกแง่มุมหนึ่ง

ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's Hierarchy Modified Need Theory) Alderfer (1969) ได้ให้ทฤษฎีที่เรียกว่า E.R.G. (Existence-relatedness-growth Theory)

โดยแบ่งความต้องการของบุคคลออกเป็น 3 ประการ คือ ความต้องการมีชีวิตอยู่ (Existence Needs ความต้องการสัมพันธ์ภาพกับคนอื่น (Relatedness Needs) และ ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs)

ทฤษฎีความต้องการของเมอร์เรย์ (Murry's Manifest Needs)

ทฤษฎีของมอร์เรย์ (Murry, 1938) สามารถอธิบายได้ว่า ในเวลาเดียวกันบุคคลอาจมีความต้องการด้านใดด้านหนึ่งที่จำเป็นและสำคัญเกี่ยวกับการทำงานซึ่งมีอยู่ 4 ประการ คือ ความต้องการ ความสำเร็จ (Needs for Achievement) ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Needs for Affiliation) ความต้องการอิสระ (Needs for Autonomy)

ทฤษฎีความต้องการแสวงหาของแมคคีแลนด์ (McClelland's Acquired Needs Theory) เป็นทฤษฎีที่บุคคลมุ่งความต้องการเฉพาะอย่างมากกว่าความต้องการอื่น ๆ ความต้องการความสำเร็จเป็นความปรารถนาที่บรรลุเป้าหมายซึ่งมีลักษณะท้าทาย ทฤษฎีนี้ทำความเข้าใจถึงรูปแบบการจูงใจความต้องการพื้นฐาน 3 ประการ คือ ความต้องการอำนาจ (Needs for Power) ความต้องการผูกพัน (Needs for affiliation) ความต้องการความสำเร็จ (Needs for Achievement)

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory)

เป็นทฤษฎีที่เฮอร์เบิร์ด (Herzberg, 1982) ได้ศึกษาทำการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล เขาได้ศึกษาถึงความต้องการของคนในองค์การ หรือการจูงใจจากการทำงาน โดยเฉพาะเจาะจง โดยศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากงานคำตอบก็คือ บุคคลต้องการความสุขจากการทำงาน ซึ่งสรุปได้ว่า ความสุขจากการทำงานนั้น เกิดมาจากความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำ โดยความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในงานที่ทำนั้น ไม่ได้มาจากกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors)

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วย อันได้แก่

1.1 ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) หมายถึงการที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือ จากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึงงานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มหรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจ ในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การบุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2.2 โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับ ความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจา ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4 สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริการ (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

2.6 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

2.8 ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

จากทฤษฎีสองปัจจัย สรุปได้ว่าปัจจัยทั้ง 2 ด้านนี้ เป็นสิ่งที่คนต้องการ เพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน องค์ประกอบที่เป็นปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ทำให้คนเกิดความสุขในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์กับกรอบแนวคิดที่ว่า เมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยชนิดนี้ จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ผลที่ตามมาก็คือ คนจะเกิดความพึงพอใจในงาน สามารถทำงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยค้ำจุน หรือสุขศาสตร์ทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่เป็นสุข หรือ ไม่พึงพอใจในงานขึ้น ช่วยทำให้คนเปลี่ยนเจตคติจากการไม่อยากทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงานนอกจากนี้เฮอร์เบิร์ด (Herzberg) ยังได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่า องค์ประกอบทางด้านการจูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าหากว่ามีค่าเป็นลบ จะทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงาน ส่วนองค์ประกอบทางด้านการค้ำจุน ถ้าหากว่ามีค่าเป็นลบ บุคคลจะไม่มีความรู้สึกไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใดเนื่องจากองค์ประกอบทางด้านปัจจัยนี้ มีหน้าที่ค้ำจุนหรือบำรุงรักษาบุคคลให้มีความพึงพอใจในงานอยู่แล้ว สรุปได้ว่า ปัจจัยทั้งสองนี้ ควรจะต้องมีในทางบวก จึงจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลเพิ่มขึ้น จากทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์เบิร์ด (Herzberg) เป็นทฤษฎีที่ศึกษาเกี่ยวกับขวัญโดยจะขวัญมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับความพึงพอใจและการจูงใจ ซึ่งเกิดจากปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนนั่นเอง

ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง ที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ มีปัจจัยสำคัญประการหนึ่งเป็นที่ตัวบ่งชี้ ก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้ง

ถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริการองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์อย่างสูงสุด

แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ

Millet (1954, p. 4) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการให้บริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้น จะต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและเสมอภาค (Equitable Service)

2. ความสามารถในการจัดบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) ตามลักษณะของความจำเป็นรีบด่วน ในการบริการและความต้องการของประชาชนในการบริการนั้น แก่ผู้รับบริการ ความสามารถในการจัดบริการให้เพียงพอแก่ความต้องการของผู้รับบริการ (Ample Service)

3. ความสามารถในการจัดบริการให้ต่อเนื่อง (Continuous Service) โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้น

4. ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (Progressive Service) ตามลักษณะของบริการนั้น ๆ เรื่อยไป

แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ

ลักษณะงานบริการ

ลักษณะงานบริการ มีดังต่อไปนี้

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร

2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ผู้ใช้บริการจะได้ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการ การตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะต้องตอบสนองตลอดเวลา

องค์ประกอบของงานบริการ

องค์ประกอบของงานบริการ มีดังต่อไปนี้

1. คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่า สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพดี

2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี การสื่อ เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการ การใช้ภาษาสัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้อย่างดี

ความหมายของการบริการ

การบริการนั้น จะต้องพยายามทำทุกวิถีทางที่จะให้ประชาชนผู้มารับบริการ และพร้อมที่จะให้บริการอย่างมีคุณภาพ ซึ่งจะต้องเอาคำว่า "บริการ" มาแปลเป็นภาษาอังกฤษว่า "SERVICE" แล้วแยกอักษรแต่ละตัวมาแปรรูป เป็นความหมายต่าง ๆ ของการให้บริการ ดังนี้

S คือ แนวคิดรวบยอดในการบริการ (Service Concept) และสร้างความพึงพอใจ (Atisfaction) ให้กับผู้มาติดต่อ หรือมาขอใช้บริการและรับบริการ ก่อนอื่นจะต้องมีคอนเซ็พท์ (Concept) คือ แนวความคิดรวบยอด การให้บริการที่ดีนั้นเป็นหน้าที่โดยตรงและต้องพยายามทำให้เกิดความพึงพอใจให้มากที่สุด

E คือ ความกระตือรือร้น (Enthusiasm) หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้น ก็ต้องรีบเข้าไปแสดงการต้อนรับ และกล่าวทักทายปราศรัยด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส และต้องพร้อมที่จะสนองตอบความต้องการตลอดเวลา และต้องคอยสังเกตตลอดเวลาว่าต้องการอะไรบ้างหรือต้องการให้ช่วยเหลืออะไรบ้าง แล้วรีบบริการทันที

R คือ ความพร้อม (Readiness) และความรวดเร็ว (Rapidness) หมายถึง มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา และความรวดเร็วฉับพลัน ทันใจและทันเวลา

V คือ ความมีคุณค่า (Values) หมายความว่า ไม่ว่าจะเป็นบริการประเภทใดท่านจะต้องทำทุกวิถีทางทำให้เกิดความรู้สึกเสมอว่า เมื่อเขามารับบริการจากท่าน เขารู้สึกไม่ผิดหวัง และเห็นว่าการบริการของท่านมีคุณค่าสำหรับเขา

I คือ ความสนใจ (Interesting) และความประทับใจ (Impressive) ซึ่งหมายถึง การให้ความสนใจอย่างจริงใจต่อ และสร้างความประทับใจให้กับทุกระดับและทุกคน โดยไม่เลือกที่รักมักที่ชัง หรือแบ่งชั้นวรรณะ ไม่ว่าจะเป็นใครก็ตาม เขาก็ต้องการที่จะได้รับบริการที่ดีด้วย ทั้งนั้น และเราก็จะต้องให้ความสนใจต่อทุกคนโดยเสมอภาคกัน

C คือ ความสะอาด (Cleanliness) ความถูกต้อง (Corrective Ness) และความมีไมตรีจิต (Courtesy) สิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบสำคัญในการบริการ สถานที่ของท่านจะต้องสะอาด และ

มีความเรียบร้อยคือ มีการดูแลที่ดี เพราะใคร ๆ ก็ชื่นชมความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย

E คือ ความอดกลั้น (Endurance) และการรู้จักควบคุมอารมณ์ (Emotional Control) ผู้ให้บริการที่ดีนั้น จะต้องมีคุณสมบัติที่พิเศษอย่างหนึ่งคือ ความอดกลั้นและการรู้จักควบคุมอารมณ์ ทั้งนี้เพราะว่าผู้รับบริการทั้งหลายนั้นก็คือมนุษย์ธรรมดาซึ่งมีความแตกต่างกันมากมาย ไม่ว่าจะเป็นด้านนิสัยใจคอ ความรู้สึกนึกคิด ความสามารถ ความเข้าใจความต้องการ ฯลฯ เหมือนคำสอนของศาสดาที่ว่า "นานาจิตตัง"คือต่างคนต่างจิตนั่นเอง

ธานินทร์ สุวงศ์วาร (2555 อ้างถึงใน ศิรินทร์พร มงคลอัตตะสาร, 2544) กล่าวถึงงานบริการเป็นงานสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับผู้รับบริการและผู้ที่มาติดต่อ การบริการที่ดีย่อมมีผลดีต่อการปฏิบัติงานความล้มเหลวในการบริการจะเป็นผลเสียหายอย่างร้ายแรง หากไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ดังนั้น ผู้รับผิดชอบในการให้บริการต้องตระหนักและระลึกอยู่เสมอว่า "การบริการที่ดีต้องมีความรับผิดชอบ"

การสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ ธานินทร์ สุวงศ์วาร (2555 อ้างถึงใน ศิรินทร์พร มงคลอัตตะสาร, 2544) ได้อธิบายว่าแนวคิดการสร้างจิตสำนึกการให้บริการให้เกิดในจิตใจผู้ให้บริการ ต้องเริ่มมาจากการมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ หากทุกคนมีจิตสำนึกในการให้บริการและถือว่ามีความรับผิดชอบร่วมกัน ทุกคนล้วนเป็นทูตในความสัมพันธ์ ความผิดพลาดบกพร่องในหน้าที่ บกพร่องในการบริการ จะมีผลต่อผู้รับบริการและเป็นการบ่อนทำลายชื่อเสียงของโรงพยาบาลในที่สุด ฉะนั้น ผู้ให้บริการจะต้องคิดให้ได้เสมอว่า

1. ผู้รับบริการต้องถูกเสมอ
2. ผู้ให้บริการเป็นพระเอกไม่ได้เป็นแค่พระรอง
3. งานบริการเป็นงานของผู้ให้
4. งานบริการเป็นงานฝึกระดับจิตใจ
5. รักงานบริการต้องทำใจและอดทน
6. บริการอย่างเอาใจเค้ามาใส่ใจเรา
7. ยอมรับความแตกต่างของผู้รับบริการ
8. บริการเสมือนญาติของตนเอง
9. บริการเสมือนเป็นเจ้าของ

การบริการอย่างมีคุณภาพ (Total Quality Service) การบริการที่มีคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทำธุรกิจ การบริการที่ดีเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าจะต้องมาจาก 2 ส่วน ด้วยกัน คือ ต้องเริ่มจากมีจิตสำนึกในการให้บริการผสมผสานกับการแสดงออกด้วยท่าทางบุคลิกที่ดี อ่อนน้อม สุภาพ ซึ่งเราเรียกว่า มาตรฐานการบริการ (Standard of Service) การบริการอย่างมีคุณภาพ หมายถึง

การบริการที่พนักงานผู้ให้บริการมีความพร้อมทางด้านจิตใจที่จะให้บริการและแสดงออกมาด้วยกิริยามารยาทที่ควรปฏิบัติ ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจอย่างยิ่ง ควรมีดังนี้

1. เทคนิคในการต้อนรับ
   1.1 ต้อนรับด้วยความคุ้นเคยเป็นกันเอง
   1.2 ต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนโยนและให้เกียรติ
   1.3 ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส
   1.4 ต้อนรับด้วยความอบอุ่น พร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ
   1.5 ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
   1.6 ต้อนรับด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจเห็นคุณค่าของเวลา
   1.7 ต้อนรับด้วยความอดทน อย่าขุ่นเคือง
   1.8 ต้อนรับด้วยความเพียร ค้นหาข้อเท็จจริง
   1.9 ต้อนรับด้วยความตั้งใจ อย่าเสแสร้ง
   1.10 ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ
2. คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี
   2.1 มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ และรักงานบริการ
   2.2 ความอดทนอดกลั้นสุขุมเยือกเย็น (Persistence)
   2.3 ความจดจำ (Memory)
   2.4 ความกระตือรือร้น (Enthusiasm)
   2.5 ความจริงใจ (Sincerity)
   2.6 ความมีไหวพริบ (Tact)
   2.7 ความมีอัธยาศัย (Courtesy)
   2.8 ความยิ้มแย้มแจ่มใส (Cheerfulness)
   2.9 ความเป็นมิตร (Friendliness)
   2.10 ความสามารถในการนำไปใช้ (Application)
3. ลักษณะการให้บริการ การให้บริการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ทั่วไปเมื่อเกี่ยวกับการดำเนินการมีดังนี้

   3.1 ความไว้วางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการขณะที่กระบวนการบริการที่เกิดขึ้น ผู้รับบริการไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไรจนกว่าจะมีการบริการเกิดขึ้น การตัดสินใจรับบริการนั้นจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ

3.2 จับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการมีลักษณะเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีบริการเกิดขึ้น การให้บริการนั้นเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้เพียงแต่อาศัยความคิดเห็น เจตคติคุณภาพการให้บริการนั้น สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการสามารถรับการรับบริการที่เป็นรูปธรรมได้

3.3 แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแบ่งแยกออกจากตัวบุคคลหรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการ ทำให้เรามีข้อจำกัดและขอบเขตของการให้บริการ ซึ่งในบางกรณีอาจจำเป็นต้องมีผู้ให้บริการอยู่ตลอดเวลา

3.4 ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) มีลักษณะไม่สามารถเก็บรักษาสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่ว ๆ ไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะเกิดความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้

3.5 ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perish Ability) มีลักษณะไม่สามารถเก็บรักษาสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่ว ๆ ไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะเกิดความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้

3.6 ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-ownership) มีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการบริการเกิดขึ้น เนื่องจากการบริการเป็นการแสดงความต้องการความสะดวก ในช่วงเวลาหนึ่งเท่านั้น

4. การบริการ การบริการแบ่งออกเป็น 4 ลักษณะ ดังนี้

4.1 การให้การต้อนรับ การช่วยเหลือ หมายถึง การให้การต้อนรับช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ ดุจญาติพี่น้อง จะเป็นการสร้างความประทับใจกับบุคคลที่มาติดต่อ

4.2 เพื่อแสดงออกซึ่งความเอื้อเฟื้อ เอาใจใส่ ทำให้อยากกลับมาติดต่ออีก

4.3 เพื่อช่วยเหลือคือ พยายามช่วยเหลือให้ความสะดวก

4.4 เพื่อรับใช้ เพื่อช่วยทำทุกสิ่งทุกอย่างเท่าที่จะทำได้ให้เต็มความสามารถ

5. กุญแจสำหรับการให้บริการ

5.1 การเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ

5.2 การรู้จักวิธีติดต่อสื่อสารที่ดีทั้งภาษาที่พูด สำเนียง กริยาทาทาง หรืออวัจนภาษา

5.2.1 ใช้คำพูดสุภาพ

5.2.2 หลีกเลี่ยงในการพูดเรื่องส่วนตัวต่อหน้าผู้ใช้บริการ

5.2.3 หลีกเลี่ยงที่จะพูดภาษาเฉพาะ

5.2.4 หลีกเลี่ยงการบ่นต่อหน้าผู้ใช้บริการ

5.2.5 หน้าที่การบริการที่ดีควรฟังมากกว่าพูด

5.2.6 อย่าตอบห้วน ๆ กับผู้ใช้บริการ

5.2.7 อย่าทะเลาะกับผู้ใช้บริการ

5.2.8 อย่าหัวเราะเยาะผู้ใช้บริการ

5.2.9 มองหน้าผู้ใช้บริการเมื่อพูดกับเขาเสมอ

5.3 ความมีมารยาทคือ การที่ผู้ให้บริการมีการแสดงออกที่ดีต่อหน้าผู้ที่มาใช้บริการ

5.3.1 มีความสุภาพอ่อนน้อม รู้จักไปลามาไหว้

5.3.2 ควรรู้จักเก็บและรักษาอารมณ์

5.3.3 ควรสำรวมกิริยาท่าทาง

5.3.4 รู้จักอดทน อดกลั้น งานบริการเป็นงานที่ต้องอาศัยความอดทน

5.3.5 ยอมรับคำตำหนิติชม จงถืออคติว่า การตำหนินั้นเป็นการกระทำหรือการติเพื่อให้ก่อมิใช่เพื่อทำลายล้าง เพื่อเราจะได้พัฒนาปรับปรุง หรือแก้ไขให้ดีขึ้น

5.3.6 ควรตั้งใจฟังผู้ใช้บริการ

5.3.7 ควรกล่าวคำขออภัย เมื่อมีการชี้แจงเหตุผลด้วยเสมอ

5.3.8 ควรขอบคุณผู้ที่มาใช้บริการในโอกาสอันควร

5.4 การมีความรับผิดชอบ ต่องานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี

5.5 มีความสามารถรอบรู้ในการให้บริการ เพราะจะทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ

5.6 การมีความน่าเชื่อถือ

6. การบริการที่ประทับใจ เพื่อที่จะรักษาสถานภาพหรือเพื่อโอกาสก้าวหน้า ในธุรกิจของตนเอง ในการแข่งขันที่มีการกระทำกันอย่างทุ่มเทจริงจังไม่หยุดยั้งเลย คือ การพัฒนาทางด้านวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีเพื่อให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ ที่ก้าวล้ำนำหน้าคู่แข่งขันเสมอ อย่างไรก็ตาม การพัฒนาทางด้านนี้แม้จะมีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพก็ตาม ก็ยังไม่อาจชนะหรือสร้างความได้เปรียบเหนือคู่ต่อสู้อย่างแท้จริง เพราะความสามารถทางด้านนี้มีโอกาสที่ก้าวตามให้ทันอยู่เสมอ และอาจมีโอกาสก้าวล้ำหน้าไปด้วย

ปัจจุบันการแข่งขันที่จะเป็นอีกอย่างหนึ่ง คือ การบริการ (Service) และการพัฒนาทางด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) ซึ่งจัดได้ว่าเป็นทรัพยากรหลักของการดำเนินธุรกิจทุกชนิด ผู้บริการจะต้องตระหนักและเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าที่หวังจะได้รับ คือ สินค้าหรือบริการ ที่มีคุณภาพสูงสุด

6.1 สิ่งที่ทำให้เกิดความประทับใจ

6.1.1 ความประทับใจในครั้งแรก

6.1.1.1 การจัดสถานที่ทำงาน

6.1.1.2 สภาพของผู้ปฏิบัติงาน

6.1.2 การให้ความสนใจอย่างจริงใจ

6.1.2.1 การสนทนา

6.1.2.2 การมีท่าที สีหน้า

6.1.2.3 ความรวดเร็ว และเต็มใจในการทำงาน

6.1.3 การให้เกียรติ ยกย่อง

6.1.3.1 การให้ความสนใจ

6.1.3.2 การสนทนา มีท่าที สีหน้า

6.1.3.3 ความเสมอภาค

6.1.4 การให้ความถูกต้อง หรือการให้ข้อมูลที่ชัดเจน สามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบได้ถูกต้อง

7. คุณภาพในการให้บริการ กระบวนการควบคุมคุณภาพงานบริการหรืออาจเรียกว่าการประกันคุณภาพงานบริการ (Service Quality Assurance: SQA) นั้น มักกระทำที่การควบคุมคุณภาพของกระบวนการให้บริการ ส่วนผลการให้บริการนั้นควบคุมคุณภาพ (Control of Quality) ทำได้ยาก ดังนั้นผู้บริหารหน่วยงานบริการที่เข้าใจดีจึงมุ่งเน้นที่การศึกษาถึงองค์ประกอบ ปัจจัย และตัวแปรต่าง ๆ ในกระบวนการให้บริการเป็นอย่างดีแล้วมุ่งเน้นที่การควบคุมคุณภาพของกระบวนการให้บริการดังกล่าวมากกว่าการไปมุ่งกำหนดกฎเกณฑ์ว่าผลการให้บริการใด ๆ จะมีลักษณะหรือคุณภาพที่รับประกันได้ในระดับใด (เพราะการทำเช่นนั้นทำได้ยาก)

8. ทฤษฎี 3 ไอ แห่งการให้บริการที่ด้อยคุณภาพ สาเหตุสำคัญของการทำงานผิดพลาดหรือการให้ผลงานที่มีปัญหาและไม่ตรงเป้าหมายของพนักงานต่าง ๆ ในองค์การนั้นมาจากสาเหตุสำคัญ 3 ประการ ทางด้านจิตวิทยาและสภาพทางจิตใจของผู้ปฏิบัติงานซึ่งได้แก่

8.1 Innocence คือ ความไร้เดียงสา หรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของตัวผู้ให้บริการนั้น บางทีเรียกว่า Lack of Skills หรือขาดทักษะที่พอเพียงในการปฏิบัติงาน

8.2 Ignorance คือ ความละเลยหรือความมักง่ายของตัวบริการนั้นเอง

8.3 Intention คือ ความจงใจกระทำอาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าเป็น Malicious Act คือกระทำไปโดยความรู้และเข้าใจ

9. หลักการ 3 อี เพื่อการพัฒนาคุณภาพบริการ หลักการ 3อี (3E) คือ วิธีการเข้าถึงการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อันประกอบด้วยแนวทาง (Approach) 3 แนวทาง ซึ่งแต่ละแนวทางที่อักษรขึ้นต้นด้วย E เช่นเดียวกันจึงเรียกว่า หลักการ 3E เพื่อความสะดวกแก่การจดจำ หลักการ 3อี

มีดังนี้

9.1 Engineering คือ แนวทางแก้ไขทางวิชาวิศวกรรมเทคนิค หรือทฤษฎี

9.2 Education คือ แนวทางแก้ไขทางการฝึกอบรม

9.3 Enforcement คือ แนวทางแก้ไขด้วยการใช้กฎเกณฑ์การควบคุม

การนำหลักการ 3 อี ไปใช้ปกติแล้วปัญหาด้านบริการไม่ดี คุณภาพต่ำ และสร้างความเสียหายต่อธุรกิจของกิจการใด ๆ นั้น มักจะมีสาเหตุมากกว่า 1 สาเหตุขึ้นไปและสาเหตุต่าง ๆ เหล่านั้น อาจประมวลเป็นกลุ่มได้ 3 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ

1. กลุ่มสาเหตุที่ 1 ปัญหาความไม่พร้อมทางด้านวิศวกรรม ได้แก่ อาคาร สถานที่ โต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทำงาน เครื่องมือ เครื่องใช้ ตลอดจนด้านการวางระบบงาน การวางผังสำนักงาน การกำหนดขั้นตอนการทำงานซึ่งมีปัญหาด้านเอกสาร และแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่มีมากเกินความจำเป็น ปัญหาด้านวิศวกรรมเป็นเรื่องที่ซ่อนเร้นอยู่และมักเป็นกำแพงที่หยุดกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งพนักงานพยายามทำจึงเป็นบทบาทหน้าที่ของฝ่ายจัดการ ที่ต้องเข้ามาแก้ไขปัญหาในกลุ่มนี้

2. กลุ่มสาเหตุที่ 2 ปัญหาจากตัวพนักงานระดับปฏิบัติการ มีปัญหาที่มีสาเหตุใหญ่ ๆ ที่เรียกว่า 3 ไอ ดังนี้

2.1 Innocence หรือการทำไปเพราะความไม่รู้ หรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ เพราะขาดการฝึกอบรมและให้การศึกษาเกี่ยวกับงานที่เพียงพอ ด้านนี้ต้องแก้ไขด้วยการฝึกอบรม (Training)

2.2 Ignorance หรือความละเลย รู้ทั้งรู้แต่ไม่ปฏิบัติเพราะขาดวินัย ในการทำงานเป็นปัญหาด้านการบังคับบัญชาผู้บริการต้องใช้ Enforcement

2.3 Intention หรือความจงใจที่จะกระทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง เพราะมีสิ่งจูงใจบางอย่างแก้ไขด้วย Encouragement และ Good Human Resource Management

3. กลุ่มสาเหตุที่ 3 เป็นสาเหตุทางด้านสภาพแวดล้อมองค์กรที่อาจเป็นผลรวมจากระบบงานประเพณีปฏิบัติและวัฒนธรรมองค์การ ทั้งนี้เป็นเพราะขาดการรณรงค์ที่ดีพอและขาดการร่วมแรงร่วมใจประสานความคิดทางด้านกิจกรรม

คุณสมบัติของผู้ให้บริการ มีดังนี้

1. มีความยินดี ช่วยเหลือผู้อื่น
2. ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้ผู้ต้องการความช่วยเหลือรู้สึกสบายใจ
3. พร้อมที่จะรับฟังผู้อื่นพูด ไม่แย่งพูด
4. ไม่วางตนข่มท่าน ไม่ทำให้เขาต้องรู้สึกว่าเป็นผู้ด้อยความรู้หรือโง่
5. มีความอดทนไม่ท้อถอยง่าย ๆ
6. มีปฏิภาณไหวพริบ คาดคะเนความต้องการของผู้ขอความช่วยเหลือ

7. มีความจำดี จำได้ว่าบุคคลที่เคยมาติดต่อขอความช่วยเหลือเป็นผู้สนใจเรื่องอะไร

8. ช่างสังเกต รู้สึกทันทีว่าผู้ที่มาติดต่อเกิดความอึดอัดใจหรือไม่

9. มีความอยากรู้อยากเรียนอยู่เสมอ ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเป็นนิสัย

10. ซื่อตรงต่อตนเองและผู้อื่น

11. ไม่พยายามแสดงว่าเป็นผู้รอบรู้ไปทุกอย่างสิ่งใดไม่รู้และตอบไม่ได้ก็รู้ว่าไม่รู้

หลักในการให้บริการ การที่องค์การหนึ่ง ๆ จะให้บริการแก่บุคลากรของตนในเรื่องอะไรบ้าง มากหรือน้อยแค่ไหนเพียงใดนั้น เป็นสิ่งที่แต่ละองค์การยึดถือปฏิบัติแตกต่างกันไป แต่โดยทั่วไปแล้วมีหักในการพิจารณาอยู่ 6 ประการ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ กล่าวคือ บริการที่จะจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคลากรผู้ใด หรือกลุ่มใดโดยเฉพาะเท่านั้น ทั้งนี้เพราะถ้าหากกระทำเช่นนั้นแล้วจะไม่ทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการให้บริการและไม่คุ้มกับการดำเนินการนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพึงพอใจของผู้บริหารระดับสูงขององค์การ ทั้งนี้เพราะถ้าหากดำเนินการอย่างไม่ต่อเนื่องจะทำให้บุคลากรขององค์การไม่เกิดความรู้สึกผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์การได้

3. หลักความสนองความต้องการ กล่าวคือ ประเภทของบริการที่จะจัดนั้นจะต้องตอบสนองตรงกับความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร มิใช่ตรงกับความต้องการ หรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์การเพียงบางคนเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ ก่อนที่จะจัดบริการใด ๆ จึงควรมีการสำรวจความต้องการที่แท้จริงของบุคลากรในองค์การเสียก่อน มิฉะนั้นแล้ว บริการที่จัดให้จะสูญเปล่าหรือไม่คุ้มค่าแก่การดำเนินการ

4. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จะจัดขึ้นนั้นจะต้อให้แก่บุคลากรทุกคนขององค์การอย่างเสมอหน้า เท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติหรือให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ใดหรือกลุ่มใด

5. หลักความประหยัด กล่าวคือ การที่องค์การจะบริการใด ๆ ให้แก่บุคลากรนั้นจะต้องมีลักษณะเป็นการเสริมสร้างความสามารถของบุคลากรในการช่วยเหลือตนเองได้ต่อไปในอนาคต

6. หลักความสะดวกในการปฏิบัติ กล่าวคือ บริการใด ๆ ที่จะจัดให้มีขึ้นนั้น จะต้องสามารถนำเอาไปใช้ปฏิบัติได้โดยง่าย สะดวก และสิ้นเปลืองทรัพยากรต่าง ๆ ไม่มาก ไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจแก่บุคลากรขององค์การ

ความสำคัญของการบริการต่อผู้รับบริการ

ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่าง ๆ หลากหลายมากขึ้นจาก

การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลา ทั้งในด้านการดำรงชีวิต และการงานอาชีพ ทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไป เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างผาสุก กล่าวคือ

1. ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล การบริการที่พบเห็นขณะนี้มีอยู่มากมาย ในรูปแบบของการจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการในปัจจุบันจึงมีหลากหลาย ประเภทซึ่งสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งทางร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญาและจิตใจ ผู้รับบริการ

2. เสริมสร้างคุณภาพชีวิต เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังก็จะเกิด ความรู้ สึกที่ดีต่อการบริการนั้น ซึ่งประสิทธิภาพของการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและมีความสุข ทั้งนี้การให้บริการที่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการ จะต้องไม่ยุ่งยาก อำนวยความสะดวกสบาย และสนองตอบสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการได้อย่างแท้จริง

Millet (1954, pp. 397-400 อ้างถึงใน พรรณภา เชื้อพุฒตาล, 2555) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการ ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจกับผู้รับบริการ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน หรืออย่างยุติธรรม (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้รับบริการ ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน ในการให้บริการผู้รับบริการจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐาน การให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการ จะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องรวดเร็วทันต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่รวดเร็วทันต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจ ให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมี จำนวนการให้บริการและสถานที่การให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) มิลเลท เห็นว่าความเท่าเทียมกัน หรือความรวดเร็วทันต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความยุติธรรม ให้เกิดขึ้นแก่ผู้มารับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่ เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงาน

ที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Weber (2002, p. 340) ได้ชี้ให้เห็นว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและประโยชน์ต่อสาธารณะชนมากที่สุด คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือที่เรียกว่า Sine Learnt Studio กล่าวคือ การให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษแต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

จากแนวคิดทฤษฎีการบริการของ (Millet, 2002, pp. 397-400) ผู้วิจัยจะนำมาใช้เป็นกรอบความคิดในการวิจัยครั้งนี้ มีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างยุติธรรม หรือเท่าเทียมกัน (Equitable Service) คือ ลักษณะการจัดให้นั้น จะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาค และเสมอหน้าแก่ผู้รับบริการ เช่น การให้บริการแก่ประชาชนตามลำดับการมา ก่อน-หลัง เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการให้บริการต่อประชาชนทุกระดับสาขาอาชีพหรือไม่เลือกปฏิบัติเป็นพิเศษเฉพาะกลุ่ม หรือเฉพาะคน หากโรงพยาบาลสามารถจัดการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างยุติธรรม หรือเท่าเทียมกัน จะทำให้ประชาชนรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่ไม่เลือกปฏิบัติ และผู้บริการก็เป็นคนสำคัญคนหนึ่งของโรงพยาบาลจะสามารถสร้างความพึงพอใจให้ผู้มารับบริการสบายใจในการมารับบริการของโรงพยาบาล

2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว (Timely Service) ทันต่อเวลาตามความจำเป็นรีบด่วนในการบริการ และความต้องการของประชาชน ในการบริการนั้น ไม่ควรให้ผู้รับบริการรอคอยนาน หลักความจริงข้อหนึ่งที่ควรยึดถือ ให้บริการโดยรวดเร็ว จึงเป็นปัจจัยหนึ่งในการสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการ จัดระบบนัดหมายให้ดีมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ความถูกต้องของเอกสารในการให้บริการก็เป็นสิ่งสำคัญที่ไม่ควรมองข้าม คือ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และถูกต้อง ไม่ใช่รีบร้อนจนเกิดความผิดพลาดได้

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) แก่ความต้องการของผู้รับบริการหรือการให้บริการได้อย่างพอเพียงแก่ความต้องการของการรับบริการ เช่น การจัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการอย่างเพียงพอ

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการบริการนั้น

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ ความสามารถในการบริการทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความก้าวหน้า ได้แก่ มีการพัฒนาบุคลากรให้มี

ความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติ โดยจะต้องมีพื้นฐานสิ่งที่ควรรู้ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องรู้เกี่ยวกับการบริการที่ให้รู้ข้อมูล ได้ชัดเจนถูกต้อง รวมตลอดถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพ หรือเพิ่มคุณค่าในการให้บริการโดยการสร้างบรรยากาศแห่งความเป็นมิตร การยิ้มแย้มแจ่มใส การให้เกียรติ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นเพียงสิ่งเล็กน้อยที่ผู้ให้บริการจะสามารถให้แก่ผู้มารับบริการได้

แนวคิดและทฤษฎีบริการด้านสาธารณสุข

สุวดี ศรีเลณวัติ (2534) ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อบริการพยาบาลโรงพยาบาลรามาธิบดี โดยสัมภาษณ์ผู้ป่วยจำนวน 500 คน จากทุกแผนก ผู้ป่วยถูกจำแนกออกเป็นกลุ่มย่อยตามลักษณะทั่วไป คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ถิ่นที่อยู่ประเภทผู้ป่วย จำนวนวันที่พักรักษาตัวในโรงพยาบาลและประเภทบริการพยาบาล ผลการวิจัยพบว่า ผู้ป่วยโดยส่วนรวมและเกือบทุกกลุ่ม มีความพอใจสูงในเรื่องการปฏิบัติงานที่ต้องอาศัยความรู้เฉพาะวิชาชีพสำหรับลักษณะทางจิตใจและทัศนะคติของเจ้าหน้าที่พยาบาลในการให้ความช่วยเหลือดูแลผู้ป่วยนั้น ผู้ป่วยมีความพอใจอยู่ในเกณฑ์ปานกลางเกือบทุกข้อคำถาม ยกเว้นความรู้สึกผูกพันเอาใจใส่ต่อทุกข์สุขและปัญหาที่เกี่ยวกับความเจ็บป่วยและครอบครัว ระดับความพอใจอยู่ในเกณฑ์ต่ำ สำหรับผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการที่ได้รับ พบว่า เฉพาะผู้ป่วยต่างประเภทบริการมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ฤดี เนื่องผาสุข และคณะ (2537) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการแผนก ผู้ป่วยนอกในเวลาราชการ โรงพยาบาลเจ็ดเสมียน ในแผนกห้องบัตร ห้องตรวจโรค และห้องปฐม พยาบาล โดยสำรวจกลุ่มตัวอย่างจำนวน 190 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจระดับดีร้อยละ 80 เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ ที่อยู่ จำนวนครั้งของการมารับบริการเวลาที่ใช้ใน การเดินทาง ความสะดวก การได้รับคำแนะนำ เวลาที่ใช้ในการรอรับบริการอาการเจ็บป่วย สิทธิ

ลลิตา กระจ่างโพธิ์ (2546, หน้า 50-51) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาทรักษาทุกโรค และเป็นผู้ที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์ โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 196 คน พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการสุขภาพโดยรวมและรายด้านทั้ง 6 ด้าน

แผนปฏิบัติการแม่บทว่าด้วยสิทธิมนุษยชนด้านสาธารณสุข

สิทธิมนุษยชนด้านสาธารณสุข หมายถึง การที่บุคคลมีสิทธิในการรับบริการทางสาธารณสุขที่ได้มาตรฐาน และมีประสิทธิภาพอย่างเท่าเทียมกัน โดยที่ผู้ยากไร้มีสิทธิได้รับการรักษาพยาบาลจากสถานบริการสาธารณสุขของรัฐโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ซึ่งในปัจจุบัน

รัฐธรรมนูญ ได้บัญญัติรับรองและคุ้มครองสิทธิไว้แล้วตามมาตรา 52 ดังนั้น รัฐจึงต้อง จัดบริการด้านการสาธารณสุขที่ได้มาตรฐานแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนทุกคนมี สุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีในระดับสูงที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ดังนั้น สิทธิที่จะได้รับ บริการด้านการสุขภาพก็คือสิทธิของปัจเจกบุคคลที่มีโอกาสเท่าเทียมกันในการที่จะได้ รับบริการเพื่อสุขภาพ โดยไม่คำนึงว่าบุคคลนั้นมีความสามารถจะรับภาระค่าบริการ เหล่านั้นได้หรือไม่ก็ตาม

ดังนั้น แผนปฏิบัติการแม่บทว่าด้วยสิทธิมนุษยชนฉบับนี้ จึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่จะผลักดันให้มีการส่งเสริม สนับสนุน แก้ไขปัญหาอันจะนำไปสู่ความสมบูรณ์ ทั้งด้านสุขภาพกายและจิตของประชาชน ตลอดจนอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข

1. การให้บริการสาธารณสุขของรัฐ

1.1 สภาพปัญหา

1.1.1 การให้บริการทางด้านสาธารณสุขไม่ทั่วถึงโดยเฉพาะประชาชนที่อยู่ห่างไกลจะไม่มีโอกาสได้ใช้บริการด้านสาธารณสุขหรือไม่มีแพทย์หรือบุคลากรทางการแพทย์ประจำ

1.1.2 การเหลื่อมล้ำในการให้บริการด้านสาธารณสุขระหว่างชนบทกับเขตพื้นที่ในเมืองมีผลให้คุณภาพ/ มาตรฐานของการให้บริการของสถานีอนามัย/ สถานบริการ สาธารณสุขในแต่ละจังหวัดต่ำกว่ามาตรฐานการพยาบาลในโรงพยาบาลและมาตรฐานการ พยาบาลในชุมชนที่รัฐได้จัดทำและเผยแพร่ให้กับสถานบริการ สาธารณสุขนำไปใช้

1.1.3 คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ซึ่งรัฐจัดหาให้สถานบริการสาธารณสุขไม่ดีพอหรือไม่ได้มาตรฐานเพียงพอที่จะเยียวยารักษาผู้เจ็บป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.1.4 การเน้นการรักษาสุขภาพเมื่อเจ็บป่วยแล้ว มากกว่าการพิจารณาหาทางป้องกันและส่งเสริมสุขภาพให้ประชากรได้มีโอกาสมีสุขภาพดีอย่างจริงจังทั่วถึงและต่อเนื่อง

1.1.5 ความครอบคลุมของหลักประกันสุขภาพและโครงการสวัสดิการประชาชนด้านการรักษาพยาบาล สำหรับผู้มีรายได้น้อย ผู้ถูกเลิกจ้าง ผู้ตกงานและผู้ด้อยโอกาสต่าง ๆ ในสังคมถือว่ายังไม่ทั่วถึง

1.2 สาเหตุของปัญหา

1.2.1 การขาดแคลนงบประมาณในการก่อสร้างสถานีอนามัย หรือสถานบริการสาธารณสุขในท้องที่ที่ห่างไกลซึ่งต้องใช้งบประมาณสูงมาก

1.2.2 การขาดแคลนบุคลากรทางด้านสาธารณสุข เพื่อให้บริการสาธารณสุขหรือส่งเสริมงานด้านสาธารณสุขแก่ประชาชน

1.2.3 การประหยัดงบประมาณในการซื้อยาและเวชภัณฑ์ หรือมีการทุจริตในการซื้อยาและเวชภัณฑ์อาจทำให้ไม่ได้รับยาที่มีคุณภาพหรือทำให้การให้บริการด้านสาธารณสุขต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้

1.2.4 นโยบายของรัฐเน้นด้านการรักษาพยาบาลมากกว่าด้านเวชกรรมป้องกันอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

1.2.5 กฎหมายเกี่ยวกับการประกันสุขภาพของประชาชนยังไม่ได้ผลในทางปฏิบัติ

1.3 ผลกระทบของปัญหา

1.3.1 ประชาชนไม่ได้รับบริการด้านสาธารณสุขได้อย่างสะดวกและทั่วถึง

1.3.2 ประสิทธิภาพของการรักษาพยาบาลไม่ดีเท่าที่ควร ทำให้ผู้ป่วยไม่ได้รับการรักษาพยาบาลที่ได้ผลอย่างสูงสุด

1.3.3 ประชาชนจำนวนมากมีสุขภาพที่ไม่สมบูรณ์แข็งแรง เนื่องจากขาดความรู้ความเข้าใจในการป้องกันและรักษาโรค

1.3.4 ประชาชนผู้มีรายได้น้อยและผู้ด้อยโอกาสในสังคมไม่ได้รับการรักษาพยาบาลที่มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานในการบริการด้านสาธารณสุขที่กำหนดในกฎหมายรัฐธรรมนูญ

1.4 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1.4.1 การให้บริการสาธารณสุขอย่างทั่วถึง

1.4.1.1 จัดให้มีมาตรการประกันการเข้าถึงบริการสาธารณสุขที่จำเป็น แม้ว่าในปัจจุบันจะมีระบบประกันสังคมแต่ระบบนี้ไม่สามารถใช้ได้กับบุคคลทุกกลุ่ม โดยรัฐต้องจัดหามาตรการซึ่งเป็นการประกันให้ประชาชนมั่นใจได้ว่า ตนจะได้รับบริการด้าน สาธารณสุขที่มีประสิทธิภาพและเป็นธรรมโดยเฉพาะผู้ยากไร้จะต้องได้รับสิทธิการรักษา พยาบาลจากสถานบริการสาธารณสุขของรัฐ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

1.4.1.2 สนับสนุนและส่งเสริมให้ภาคเอกชนได้มีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณ สุขในระบบประกันสุขภาพและสวัสดิภาพด้านสาธารณสุข

1.4.1.3 จัดให้มีหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ไปยังพื้นที่ต่าง ๆ ทั้งในเขตเมืองและในเขตชนบท รวมทั้งรถ Mobile Unit

1.4.2 จัดให้มีบริการด้านสาธารณสุขที่มีมาตรฐาน

1.4.2.1 ปรับปรุงและพัฒนาสถานบริการสาธารณสุขระดับล่างให้เหมาะสมกับชุมชนนั้น ๆ รวมทั้งการจัดให้มีอุปกรณ์และเวชภัณฑ์ที่มีมาตรฐานและมีจำนวนเพียงพอ เพื่อจะ

สามารถให้ประชาชนในทุกท้องที่ได้มีโอกาสใช้บริการสาธารณสุขที่มีคุณภาพและ มีมาตรฐานเทียบเท่าหรือใกล้เคียงกับการให้บริการสาธารณสุขในเมือง

1.4.2.2 ส่งเสริมให้มีการพัฒนาเครือข่ายในการให้บริการระหว่างสถานพยาบาล ของรัฐและระหว่างรัฐกับเอกชน โดยเฉพาะการประสานการใช้ทรัพยากรร่วมกัน

1.4.2.3 สนับสนุนและส่งเสริมการให้บริการรักษาพยาบาลแบบครบวงจร หน่วยงานผู้รับผิดชอบ กระทรวงสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนภูมิภาค กรุงเทพมหานคร และภาคเอกชน ระยะเวลาดำเนินการ ดำเนินการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาของแผนนี้

1.4.3 มาตรฐานและคุณภาพของยาและเวชภัณฑ์

1.4.3.1 กำกับดูแลการใช้จ่ายด้านสาธารณสุขเกี่ยวกับยาและเวชภัณฑ์โดยกำหนด นโยบายด้านการเงินการคลัง เพื่อลดการใช้จ่ายที่ฟุ่มเฟือยลง โดยเฉพาะการนำเข้ายาและเวชภัณฑ์ ตลอดจนเทคโนโลยีขั้นสูงที่มีราคาแพงเกินความจำเป็น

1.4.3.2 ส่งเสริมการพัฒนาแพทย์แผนไทยหรือการรักษาโรคด้วยสมุนไพรให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นและสามารถผสมผสานกับระบบสาธารณสุขแผนปัจจุบัน รวมทั้งปรับปรุง คุณภาพมาตรฐานของบุคลากรและสถานบริการแพทย์แผนไทยให้เป็นที่ยอมรับและเชื่อถือ

1.4.3.3 สนับสนุนและส่งเสริมให้ศึกษาวิจัยข้อมูลวัตถุดิบ

2. การขาดแคลนบุคลากร

2.1 สภาพปัญหา

2.1.1 บุคลากรทางการแพทย์ที่จบใหม่จะรวมตัวอยู่ในเมืองใหญ่ ๆ ทำให้สถานีอนามัยหรือสถานบริการสาธารณสุขขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์ที่อยู่ประจำ ซึ่งส่งผลให้ประชาชนในภูมิภาคหรือในชนบทไม่สามารถได้รับการรักษาโรคได้ทันเพราะต้องเดินทางเข้ามารับการรักษาในเมืองหรือต้องเดินทางมายังกรุงเทพฯ

2.1.2 บุคลากรทางการแพทย์เน้นการศึกษาทางแพทย์เฉพาะทาง โดยมิได้มุ่งเน้นแพทย์เวชปฏิบัติหรือการให้บริการทางการแพทย์ระดับต้น

2.1.3 บุคลากรทางการแพทย์มีแนวโน้มออกจากระบบราชการมุ่งสู่เอกชนมากขึ้นอันเนื่องมาจากได้รับค่าตอบแทนมากกว่า

2.2 สาเหตุของปัญหา

2.2.1 บุคลากรทางการแพทย์ไม่ประสงค์จะไปปฏิบัติหน้าที่ในถิ่นทุรกันดารอันเนื่องมาจากความไม่สะดวกสบายของการคมนาคมและที่พักอาศัย รวมทั้ง ขาดโอกาสที่จะได้รับการพัฒนาความรู้ใหม่หรือมักไม่ได้รับการพิจารณาให้ศึกษาต่อ เฉพาะทาง

2.2.2 ผลตอบแทนที่สูงของการรักษาเฉพาะทางหรือสถานพยาบาลเอกชน

จูงใจให้บุคลากรทางการแพทย์ต้องการปฏิบัติหน้าที่กับสถานพยาบาลเอกชนมากกว่า

2.3 ผลกระทบ

2.3.1 ประชาชนประสบกับความยากลำบากในการเดินทางเพื่อไปรับบริการทางการแพทย์

2.3.2 ทำให้แพทย์เวชปฏิบัติเบื้องต้นที่มีอยู่ต้องปฏิบัติหน้าที่เพิ่มมากขึ้นเพื่อรองรับกับประชาชนที่มารับบริการ

2.3.3 ประสิทธิภาพในการบริการทางการแพทย์ลดลงทำให้ประชาชน จำเป็นต้องไปรับการรักษาจากสถานพยาบาลเอกชนซึ่งมีค่าใช้จ่ายสูง

2.4 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

2.4.1 จัดให้มีการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรในการเรียนการสอนหรือการจัดการอบรมและปลูกจิตสำนึกกับผู้ที่จะเข้าเรียนในวิชาที่เกี่ยวข้องกับการสาธารณสุขว่า ผู้ที่จะเข้ามาเรียนสาขาที่เกี่ยวข้องกับการแพทย์ ต้องยอมรับในเรื่องเสียสละ และให้ความ สำคัญในด้านการส่งเสริมการกินดีอยู่ดีและสุขภาพอนามัยของประชาชน รวมทั้งปลูกจิต สำนึกในเรื่องคุณธรรมและจรรยาบรรณให้พร้อมช่วยบริการต่อประชาชนโดยเฉพาะผู้อยู่ ห่างไกลความเจริญ และหันมาสนใจปัญหาของสุขภาพประชาชนมากยิ่งขึ้น และพัฒนา คุณภาพบุคลากรทางการแพทย์ให้มีศักยภาพในการทำงานอย่างต่อเนื่อง หน่วยงานผู้รับผิดชอบ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงศึกษาธิการ ทบวงมหาวิทยาลัย องค์การบริหารส่วนภูมิภาค กรุงเทพมหานคร และภาคเอกชน ระยะเวลาดำเนินการ ดำเนินการอย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลาของแผน ฯ

2.4.2 ปรับปรุงนโยบายต่าง ๆ ให้สอดคล้องกันและประสานการผลิต บุคลากรทางการแพทย์ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่นหรือชุมชน และสนับสนุนให้ภาคเอกชนมีส่วนร่วมในการผลิตบุคลากรด้านสาธารณสุขให้มากขึ้น โดย มีกลไกในการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานวิชาชีพ ตลอดจนทำการศึกษาวิจัยสร้างองค์ ความรู้เผยแพร่และส่งเสริมให้ประชาชนเกิดการเรียนรู้ มีความตื่นตัวในด้านการดูแล ป้องกันและรักษาสุขภาพของตนเองโดยบุคลากรในชุมชน หรือการรวมตัวของกลุ่มคน ที่มีความรู้ด้านการแพทย์เป็นแกนหลักในการพัฒนาความรู้ในการดูแลป้องกันและรักษา สุขภาพคนในชุมชน หน่วยงานผู้รับผิดชอบ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงมหาดไทย กระทรวงศึกษาธิการ องค์การบริหารส่วนภูมิภา กรุงเทพมหานครและภาคเอกชน ระยะเวลาดำเนินการดำเนินการอย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลาของแผน ฯ

2.4.3 การพัฒนาบุคลากรและหน่วยงานทางการแพทย์ให้มีความพร้อม และมีศักยภาพที่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินการและการให้บริการด้านสาธารณสุขทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค พร้อมทั้งสร้างขวัญและกำลังใจ ตลอดจนให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดีแก่บุคลากร

ทางด้านการแพทย์ทุกระดับอย่างเหมาะสม หน่วยงานผู้รับผิดชอบ กระทรวงสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนภูมิภาค กรุงเทพมหานคร และภาคเอกชน ระยะเวลาดำเนินการ 3 ปีแรกของแผน ฯ และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ตลอดระยะเวลาของแผน ฯ

3. การโภชนาการ

3.1 สภาพปัญหา

การเปลี่ยนแปลงของภาวะสังคมเศรษฐกิจในทศวรรษที่ผ่านมา จากวิถีการดำรงชีวิตในระบบสังคมเกษตรกรรมเข้าสู่การผลิตในระบบสังคมอุตสาหกรรม มีผลให้การพัฒนาทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการผลิตอาหารและความก้าวหน้าของระบบ สารสนเทศ การสื่อสารมวลชนเปลี่ยนแปลงไปได้ก่อให้เกิดค่านิยมและวัฒนธรรมใหม่ เกี่ยวกับพฤติกรรมการบริโภคอาหารอย่างฟุ่มเฟือย อันนำไปสู่การมีภาวะโภชนาการเกิน ความไม่สมดุลของสารอาหารที่ได้รับ และพิษภัยจากสารเคมีที่ปนเปื้อนมากับอาหาร ประกอบกับขาดการออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ จึงทำให้เกิดป่วยเป็นโรคต่าง ๆ เช่น โรคเบาหวาน ความดันโลหิตสูง โรคอ้วน อัมพฤกษ์ อัมพาต และมะเร็ง ฯลฯ

3.2 สาเหตุของปัญหา

3.2.1 ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการโภชนาการที่ดี

3.2.2 ผลการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของประชาชนโดยนิยมหันมารับประทานอาหารนอกบ้าน ซึ่งมีวิธีการปรุงและประกอบอาหารที่ไม่ถูกสุขลักษณะ มีการใช้สารปรุงแต่งที่ไม่ถูกต้องและผู้ประกอบการด้านร้านค้ายัง ขาดความรู้ความเข้าใจในการผลิตอาหารที่สะอาดถูกสุขอนามัยและได้มาตรฐาน

3.2.3 วิถีการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน ทำให้ประชาชนไม่สนใจการออกกำลังกายและไม่พยายามที่จะใช้เวลาว่างเพื่อออกกำลังกาย โดยเฉพาะเด็ก และผู้สูงอายุ

3.3 ผลกระทบ

3.3.1 ประชาชนเกิดภาวะโภชนาการทั้งขาดและเกินโดยเฉพาะภาวะโภชนาเกิน อันส่งผลต่อการเกิดโรคภัยไข้เจ็บต่าง ๆ เช่น โรคอ้วน โรคขาดสารอาหาร โรคความดันโลหิตสูง เป็นต้น

3.3.2 ประชาชนได้รับสารพิษหรือสารเคมีปนเปื้อนในอาหารที่มาจาก การผลิตที่ไม่ถูกสุขลักษณะและไม่ได้มาตรฐาน

3.3.3 การออกกำลังกายน้อยหรือไม่ออกกำลังกายเป็นสาเหตุนำของความผิดปกติของร่างกายและโรคหลายชนิดโดยเฉพาะโรคที่เกิดจากการเสื่อมสภาพของอวัยวะ อันเนื่องมาจากการมีอายุมากขึ้น

3.4 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

3.4.1 ส่งเสริมและจัดให้สื่อมวลชนทุกรูปแบบให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการโภชนาการที่ดี

3.4.2 ส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กร ชุมชน จัดตั้งและพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศ ด้านอาหารและโภชนาการ

3.4.3 สนับสนุนให้ชุมชนจัดตั้ง ปรับปรุง ในลักษณะร้านค้าชุมชนเป็นศูนย์ในการนำอาหารที่มีคุณภาพของโภชนาการเพื่อการบริโภคอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

3.4.4 ส่งเสริมและพัฒนาประชาชนให้ตระหนักในสิทธิและผลประโยชน์ในการคุ้มครองการโภชนาการของตนเองและครอบครัว

3.4.5 ส่งเสริมและพัฒนาให้ประชาชนได้ตระหนักถึงผลดีของการออกกำลังกายให้มีศูนย์การกีฬา หรือสวนสาธารณที่เหมาะสมและเอื้ออำนวยกับการออกกำ1ลังกายของ ประชาชน หน่วยงานผู้รับผิดชอบ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงมหาดไทย กระทรวงศึกษาธิการ การกีฬาแห่งประเทศไทย องค์การบริหารส่วนภูมิภาค กรุงเทพมหานคร และภาคเอกชน ระยะเวลาดำเนินการ 3 ปีแรกของระยะเวลาของแผน

นโยบายสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

สิทธิมนุษยชนเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่มนุษย์ทุกคน พึงมีโดยเสมอภาคกันเพื่อการดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีศักดิ์ศรีโดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างในเรื่องเชื้อชาติ สีผิว เพศ ภาษา ศาสนา ความเชื่อทางการเมือง หรือความเชื่อในทางอื่นใด ชาติหรือพื้นเพทาง สังคม ทรัพย์สิน กำเนิด หรือสถานะ

1. แนวคิดในการกำหนดนโยบาย

นอกเหนือจากที่ได้กล่าวไว้ในปฐมบทแล้ว ในสังคมไทยแนวคิดเรื่องสิทธิ มนุษยชนได้สะท้อนอยู่ในวิถีชีวิตของคนไทยมาตั้งแต่อดีต การส่งเสริมและการยอม รับในสิทธิและเสรีภาพของบุคคลในสังคมเห็นได้ชัดเจนในความสัมพันธ์ระหว่าง พระมหากษัตริย์กับประชนตั้งแต่สมัยสุโขทัย การยอมรับในเรื่องของความเท่าเทียมกัน และศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ก็ปรากฏจากการประกาศเลิกทาส ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว นอกจากนั้น การที่สังคมไทยเป็นสังคมที่รักความสงบ มีสันติสุข มีความเอื้ออาทรต่อกัน ปราศจากความขัดแย้งที่รุนแรง ต้อนรับการปฏิบัติของ ทุกศาสนา ของชนทุกชาติ ย่อมแสดงให้เห็นว่าสังคมไทยมีรากฐานของการเคารพใน สิทธิของบุคคล

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าประเทศไทยได้มีการเปลี่ยนแปลงระบบการปกครอง มาเป็นระบอบประชาธิปไตยโดยมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2475 และต่อมาในปี

พ.ศ. 2491 ประเทศไทยได้ให้การรับรองปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิ มนุษยชนของสหประชาชาติ ตลอดจนเข้าเป็นภาคีอนุสัญญาระหว่างประเทศด้านสิทธิ มนุษยชนอีกหลายฉบับ การส่งเสริมและการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนในสังคมไทย ที่ผ่าน มายังมีลักษณะที่เป็นไปโดยธรรมชาติ พัฒนาไปตามความรู้ ความเข้าใจ ค่านิยมและ วัฒนธรรมของสังคมไทย ตลอดจนการดำรงชีวิตที่แตกต่างกันของประชาชน ปัญหาการ ละเมิดสิทธิมนุษยชนจึงเกิดขึ้นอยู่เป็นประจำในส่วนต่าง ๆ ของสังคม ทั้งโดยเจตนาและ โดยรู้เท่าไม่ถึงการณ์

ในขณะที่โลกเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 การส่งเสริมค่านิยมประชาธิปไตย ธรรมาภิบาล สิทธิมนุษยชนและการพัฒนาที่ยั่งยืนได้เป็นบรรทัดฐานของการจัดระเบียบใหม่ของโลก ทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่อยู่ท่ามกลาง การปรับเปลี่ยนไปในแนวทางของการพัฒนาดังกล่าว โดยจะเห็นได้จากการที่ประเทศ ไทยได้ประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ซึ่งได้มีบทบัญญัติ ที่คุ้มครองสิทธิเสรีภาพของบุคคลไว้อย่างกว้างขวางที่สุดนับตั้งแต่มีการประกาศใช้ รัฐธรรมนูญมา จึงถือได้ว่าเป็นการประกาศถึงความเป็นชาติที่มีอารยธรรมอย่างเท่าเทียม กับชาติอารยธรรมอื่น แต่การที่มีเพียงกฎหมาย คุ้มครองสิทธิมนุษยชนที่เท่าเทียมกับ นานาประเทศนั้นมิใช่เป็นสิ่งที่บ่งชี้ว่าสังคมนั้นจะสามารถสร้างสันติสุขอย่างแท้จริงได้ พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต) ได้มอบแนวคิดเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนว่า สิทธิมนุษยชน จะสัมฤทธิ์ผลที่แท้ ต้องประสานสู่จริยธรรมเชิงสร้างสรรค์ โดยไม่หยุดอยู่แต่เรื่องของการมีสิทธิ ใช้สิทธิ พิทักษ์สิทธิ รักษาสิทธิ การมีปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน หรือข้อกฎหมายต่าง ๆ นั้นเป็นเพียงเครื่องหมายรู้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติ อย่างไรก็ดี มนุษย์ย่อมต้องพัฒนาตนไปยิ่งกว่านั้น มนุษย์ย่อมไม่ละเมิดผู้อื่น ไม่ใช่เพียงเพราะเคารพตามกฎเกณฑ์ มนุษย์ต้องปฏิบัติต่อกันจากส่วนลึกของจิตใจ ด้วยความเมตตา กรุณา ความรัก และความเอื้ออาทรต่อกัน โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของ “ปัญญา” หรือความเข้าใจที่ถูกต้อง ต่อความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับมนุษย์ และระหว่าง มนุษย์กับธรรมชาติ ซึ่งคือเป้าหมายที่แท้จริงในการพัฒนาของมนุษย์

ดังนั้น การคุ้มครองสิทธิมนุษยชนอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่อาจเกิดขึ้นได้ จากการใช้มาตรการและกลไกตามกฎหมายแต่เพียงอย่างเดียว จำเป็นที่จะต้อง พิจารณากำหนด มาตรการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย ให้ครบวงจรอย่างเป็นระบบ โดยคำนึงถึงภูมิหลังของสังคมไทย ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม เพื่อให้การกำหนดนโยบายเป็นไปอย่างเหมาะสมและช่วยให้คนในสังคมไทยไม่ละเมิดต่อกัน มีเมตตา มีความเข้าใจอยู่ ร่วมกันอย่างสันติสุขและสร้างสรรค์ โดยไม่นำไปสู่ภาวะสุดโต่งทาง สังคมทั้งสองด้านคือ ด้านหนึ่งคือสังคมที่ยังไม่เข้าถึงอารยธรรม เพราะมนุษย์ในสังคม นั้นไม่คำนึงถึงสิทธิ ของกันและกัน ปล่อยให้มีการละเมิดต่อชีวิต ต่อทรัพย์สิน มีการกีด กั้นแบ่งแยก ทำให้บุคคลขาดอิสระเสรีภาพ อีกด้านหนึ่งคือ สังคมที่ใกล้ถึง

จุดอวสานของอารยธรรม เพราะ มนุษย์ในสังคมนั้น บีบรัดตัวให้คับแคบลงด้วยการคอยระวังในการที่จะปกป้องพิทักษ์สิทธิของตน จนสูญเสียความสัมพันธ์ตามธรรมชาติทั้งในครอบครัวและสังคม โดยอยู่ด้วยท่าทีและพื้นฐานของการปกป้องและเรียกร้องสิทธิแต่เพียงอย่างเดียว

โดยสรุป การกำหนดนโยบายสำหรับมนุษยชนแห่งชาติอยู่บนพื้นฐานแนวคิดที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่

1.1 มีความเป็นสากล เป็นสิทธิของทุกคนโดยไม่คำนึงถึงความแตกต่าง ในเรื่องเชื้อชาติ สีผิว เพศ ภาษา ศาสนา ความเชื่อทางการเมือง หรือความเชื่อในทางอื่นใด พื้นเพทางสังคม ทรัพย์สิน กำเนิด หรือสถานะ นอกจากนั้น ยังเป็นสิทธิที่ยอม รับกันในประชาคมระหว่างประเทศ โดยปรากฏอยู่ในตราสาร อนุสัญญา กฎหมาย ระหว่าง ประเทศต่าง ๆ ในด้านสิทธิมนุษยชน ทั้งที่ไทยร่วมเป็นภาคี และยังไม่ได้เป็น ภาคี

1.2 มีความสมบูรณ์ ทั้งในแง่การส่งเสริมและคุ้มครองโดยครอบคลุม สิทธิมนุษยชนในทุก ๆ ด้าน และทุกกลุ่มเป้าหมายในสังคมไทย ได้แก่ สิทธิในด้าน การเมือง พลเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสิทธิในการพัฒนา โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกแก่กลุ่มบุคคลที่ด้อยโอกาสในสังคมซึ่งง่ายต่อการตกเป็นเหยื่อ ของการละเมิดสิทธิมนุษยชน

1.3 มีความสมดุลย์ โดยไม่เน้นเฉพาะการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิ มนุษยชนเพียงลำพัง แต่เน้นความรับผิดชอบ จริยธรรม และหน้าที่ของพลเมืองควบคู่ไปด้วย นอกจากนั้น ยังเน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคในสังคม แม้ว่าความรับผิดชอบ หลักในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชนจะตกอยู่กับภาครัฐ แต่ภาคเอกชน เช่น บรรษัทธุรกิจทั้งในประเทศและข้ามชาติ องค์กรพัฒนาเอกชน สถาบันการศึกษา สมาคมวิชาชีพ สื่อมวลชน ตลอดจนสถาบันครอบครัว และประชาชนทั่วไป ซึ่งเรียกได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของประชาสังคมจักต้องเข้าร่วมแสดงความรับผิดชอบด้วย

1.4 มีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ แนวนโยบายสิทธิมนุษยชนแห่งชาติเป็นกระบวนการ พัฒนาต่อเนื่องมิใช่เป็นเหตุการณ์ที่จบลงในช่วงใดช่วงหนึ่ง ในขณะที่แนวนโยบาย ฯ ได้กำหนดไว้ในทิศทางที่ก้าวสู่มาตรฐานของประชาคมระหว่างประเทศ สิ่งสำคัญที่จะต้องคำนึงถึงคือ ความสอดคล้องกับสภาพสังคม วัฒนธรรม และภูมิปัญญาของ ประชาชนชาวไทยซึ่งจะต้องได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงควบคู่กันไป เพื่อให้แผนปฏิบัติการแม่บทฉบับนี้สามารถปฏิบัติได้อย่างแท้จริง ไม่มีลักษณะอุดมคติ และได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในสังคมไทย

2. เป้าหมายหลักของนโยบายสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ที่สำคัญมีอยู่ 4 ประการ

ประการแรก การมีสังคมที่มีสันติสุขอย่างแท้จริง กล่าวคือ ประชาชน อยู่ร่วมกัน

อย่างเอื้ออาทร มีเมตตาเคารพในสิทธิซึ่งกันและกัน มีศักดิ์ศรีของความเป็น มนุษย์ ทั้งนี้ การส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชนควรผสมผสานเข้าไปเป็นวัฒนธรรม ที่สำคัญของสังคมไทยในอนาคต

ประการที่สอง การมีสังคมที่มีการเคารพกฎหมาย ยึดหลักนิติธรรม (Rule of Law) ควบคู่ ไปกับหลักจริยธรรม โดยไม่ใช้หลักการส่งเสริมและคุ้มครอง สิทธิมนุษยชน เป็นเงื่อนไข ในการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตน หรือมุ่งร้ายซึ่งกันและกัน

ประการที่สาม การมีสังคมที่มีความเป็นประชาธิปไตย สร้างโอกาส ความเสมอภาค และความยุติธรรมให้แก่บุคคลที่ด้อยโอกาสในสังคม ส่งเสริมหลัก การธรรมาภิบาล ทั้งในภาครัฐและภาคประชาสังคม

ประการที่สี่ การมีสังคมที่การพัฒนาเป็นไปอย่างยั่งยืน ทั้งในด้านการ พัฒนาเศรษฐกิจ และการพัฒนาสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาคน ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดของสังคม

3. แนวนโยบายสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ 7 ประการ

ด้วยเหตุนี้ นโยบายสิทธิมนุษยชนแห่งชาติจึงได้คำนึงถึงแนวคิดและเป้าหมาย หลัก ดังกล่าวข้างต้นมากำหนดเป็นแนวนโยบาย 7 ประการ ดังต่อไปนี้

3.1 ส่งเสริมให้มีการเคารพสิทธิมนุษยชนตามที่ได้กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ

ส่งเสริมให้มีการเคารพสิทธิและเสรีภาพตลอดจนศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ สำหรับบุคคล ทุกคน ที่อาศัยอยู่ในราชอาณาจักรไทย ถึงแม้ว่าจะมีความแตกต่างใน เรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพทางกาย หรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทาง เศรษฐกิจหรือสังคม ความ เชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็น ทางการเมืองอันไม่ขัดต่อบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ

3.2 บูรณาการเรื่องสิทธิมนุษยชนในการพัฒนาการเมือง เศรษฐกิจและสังคมของประเทศทุกด้าน

การพัฒนาทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมของประเทศนั้นสามารถก่อให้เกิดทั้งโอกาสและภัยคุกคามต่อการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน การนำแนวคิดด้านการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการกำหนดแนวทางการพัฒนาการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมจะช่วยส่งเสริมสังคมที่เป็นประชาธิปไตยนำไปสู่กระบวนการพัฒนาที่ยั่งยืนถาวร การมีสังคมที่สันติสุขและยึดหลักนิติธรรม

3.3 ดำเนินการให้ประชาชนทุกกลุ่มเข้าใจเรื่องสิทธิมนุษยชนควบคู่ไปกับหน้าที่ความรับผิดชอบ และจริยธรรม

ดำเนินการให้การศึกษาอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนควบคู่ไปกับการ ตระหนักถึงหน้าที่ของพลเมือง การมีความรับผิดชอบต่อตนและสังคมและการมีจริยธรรมแก่ประชาชนทุกหมู่เหล่า โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ในภาครัฐ ผู้ประกอบการและผู้ใช้ แรงงานในภาคเอกชน สถาบันการศึกษา องค์กรพัฒนาเอกชน ชุมชน สื่อสารมวลชน โดยคำนึงว่า การศึกษาและการเผยแพร่ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชน เป็นยุทธศาสตร์ หลักในการป้องกันปัญหาการละเมิดสิทธิมนุษยชนในสังคมและในการเสริมสร้าง วัฒนธรรมสิทธิมนุษยชนในสังคมไทย

3.4 ส่งเสริมหลักการ ความเป็นสากล การแบ่งแยกมิได้ และการเกี่ยวพันซึ่งกันและกันของสิทธิมนุษยชน

สิทธิมนุษยชนพื้นฐานทั้งหลายมีลักษณะสากลใช้ได้กับมนุษย์ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยเป็นที่ยอมรับกันในนานาอารยประเทศ การส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิ มนุษยชนในด้านต่าง ๆ จะต้องไม่แบ่งแยก เลือกส่งเสริมเฉพาะสิทธิในด้านใดด้านหนึ่ง แต่ควรส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิต่าง ๆ อย่างสมดุล ทั้งในด้านสิทธิทางพลเมือง สิทธิทางการเมือง สิทธิทางเศรษฐกิจ สิทธิทางสังคมและวัฒนธรรม ตลอดจนสิทธิ ในการพัฒนา สิทธิมนุษยชนในด้านต่าง ๆ เหล่านี้ยังมีความเกี่ยวพันซึ่งกันและกัน อย่างใกล้ชิด ดังนั้น จึงไม่ควรที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคล จะอ้างสิทธิมนุษยชนเพียงด้านใดด้านหนึ่งไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัวอย่างขาดความเข้าใจ และสำนึกในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตน

3.5 สนับสนุนการดำเนินงานตามอนุสัญญาและข้อตกลงระหว่างประเทศตามที่รัฐบาล ไทยได้ให้ไว้กับนานาประเทศ

สนับสนุนการดำเนินงานตามอนุสัญญาและข้อตกลงระหว่างประเทศตามที่รัฐบาลไทยได้ให้ไว้กับองค์กรต่าง ๆ ตลอดจนพิจารณายกเลิกข้อสงวนและพิจารณาให้ สัตยาบันเพิ่มเติมต่อตราสารระหว่างประเทศอื่น ๆ ในด้านสิทธิมนุษยชนเมื่อมีความเหมาะสม กับสภาวะเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

3.6 เสริมสร้างความร่วมมือทุกระดับในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิ มนุษยชน

ดำเนินการให้ทุกส่วนของประชาคมสังคมมีส่วนร่วมในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตรวจสอบการใช้อำนาจของรัฐโดยฝ่ายองค์กรอิสระ และมีความเป็นกลาง ที่ได้จัดตั้งขึ้นตามรัฐธรรมนูญ อันได้แก่ คณะกรรมการสิทธิ มนุษยชนแห่งชาติ ศาลรัฐธรรมนูญ ศาลปกครอง ฯ ตลอดจนส่งเสริมและให้ความร่วมมือในการดำเนินการ

ของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติให้ความร่วมมือและ ประสานงานกับสหประชาชาติ องค์การระหว่างประเทศ องค์กรเอกชนและองค์การพัฒนา เอกชนทั้งในและต่างประเทศ ในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชน

3.7 พัฒนาและปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบ ให้เอื้อต่อการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชน

ทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่ไม่เหมาะสมต่อการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชนและดำเนินการพัฒนาปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพอย่างทันเวลากับการเปลี่ยนแปลงของสภาวะแวดล้อม

4. การแปลงนโยบายไปสู่การปฏิบัติ

จากการกำหนดแนวนโยบายสิทธิมนุษยชน 7 ประการข้างต้นนั้นมีเป้าหมายเพื่อเป็นแนวทางสำหรับการนำไปสู่การปฏิบัติของทั้งภาครัฐและประชาสังคม สำหรับระยะเวลา 10 ปี (พ.ศ. 2543-2552) ในการนี้ จึงได้กำหนดให้มีแผนปฏิบัติการ แม่บทสิทธิมนุษยชนสำหรับการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนเฉพาะด้านจำนวน 10 ด้าน สำหรับการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนตามกลุ่ม เป้าหมายจำนวน 19 กลุ่มเป้าหมาย แผนงานการส่งเสริมการดำเนินงานสิทธิมนุษยชน และการบริหารนโยบายและแผน ปฏิบัติการแม่บท ฯ ตลอดจนแผนการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชนตามสนธิสัญญา และเอกสารระหว่างประเทศ ซึ่งจะใช้เป็นกรอบและแนวทางให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งใน ภาครัฐและภาคประชาสังคม นำไปดำเนินการต่อไป

นโยบายและแผนปฏิบัติการแม่บทว่าด้วยสิทธิมนุษยชนด้านการได้รับข้อมูลข่าวสารของราชการ

หลักการ

เพื่อรับรองและส่งเสริมสิทธิของประชาชนในการรับข้อมูลข่าวสารของราชการเพื่อให้ประชาชนมีสิทธิได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและเพียงพอในการใช้สิทธิต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง ไม่ว่าจะเป็นสิทธิในการแสดงความคิดเห็น การเลือกตั้งและการใช้สิทธิทาง เมืองอื่น ทั้งนี้เพื่อพัฒนาระบอบประชาธิปไตยให้มีความมั่นคง ระบอบการปกครอง และระบบราชการให้มีความโปร่งใส และคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนได้อย่าง จริงจัง

สภาพปัญหา

เนื่องจากแต่เดิมระบบราชการและหน่วยงานของรัฐเป็นระบบปิด มีกฎระเบียบมากมายที่เป็นอุปสรรคในการที่ประชาชนจะเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติหรือการรักษาความลับทำให้ประชาชนไม่มีส่วนร่วมในการตรวจสอบการดำเนินงานของรัฐ และหน่วยงานของรัฐและองค์กรตรวจสอบของรัฐเอง

ก็ไม่ปฏิบัติหน้าที่ในการตรวจสอบอย่างจริงจัง หรือไม่มี บุคลากรเพียงพอในการตรวจสอบ เป็นเหตุให้มีการใช้อำนาจที่ไม่ถูกต้องหรือตามอำเภอใจ มีผลเป็นการลิดรอนสิทธิและเสรีภาพของประชาชน แม้ในปัจจุบันจะได้มีบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ และกฎหมายต่าง ๆ ที่ให้สิทธิแก่ประชาชนในการรับทราบข้อมูล คำชี้แจงและเหตุผลจากหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐก่อนการอนุญาต หรือดำเนินโครงการหรือกิจกรรมที่อาจมีผลกระทบต่อส่วนได้เสียสำคัญของประชาชน ในการรับทราบข้อเท็จจริงอย่างเพียงพอและขอตรวจดูเอกสารที่จำเป็นต้องรู้เพื่อป้องกันสิทธิของตนเองในกระบวนการพิจารณาทางปกครองตามพระราชบัญญัติวิธีการปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 และในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการในกรณีทั่ว ๆ ไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามพระราชบัญญัติข้อมูล ข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 แล้วก็ตาม แต่กฎหมายดังกล่าวไม่ได้มีการปฏิบัติตามอย่างจริงจัง โดยหน่วย งานของรัฐส่วนมากยังไม่ได้ปฏิบัติครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด นอกจากนั้น เมื่อประชาชนได้ปฏิบัติครบถ้วนตามขั้นตอนหรือกระบวนการที่กฎหมาย กำหนดไว้แล้ว เช่น เมื่อมีคำวินิจฉัยของคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ให้หน่วยงานของรัฐเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการแล้วก็ตาม หน่วยงานของรัฐก็ไม่ปฏิบัติตาม หรือหาวิธีหลีกเลี่ยงในการปฏิบัติตามกฎหมายดังกล่าว เช่น อ้างว่าต้องหารือสำนักงานอัยการสูงสุดหรือสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาก่อน แม้กฎหมายจะได้บัญญัติให้คำวินิจฉัยของคณะกรรมการดังกล่าวเป็นที่สุดแล้วก็ตาม ประกอบกับผู้บังคับบัญชาหรือผู้กำกับดูแลไม่ใช้อำนาจสอดส่องดูแลและกำกับให้หน่วยงานในความรับผิดชอบปฏิบัติตามกฎหมายอย่างจริงจัง หรือเป็นปัญหาอันเกิดจากผู้บริหารของหน่วยงาน นั้นเองที่ไม่ยอมเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ซึ่งในระยะยาวย่อมมีผลให้ประชาชนผู้ใช้สิทธิเกิด ความเบื่อหน่ายและท้อแท้ในการใช้สิทธิดังกล่าว

สาเหตุของปัญหา

ปัญหาดังกล่าวอาจมีสาเหตุหลายประการและจากหลายฝ่าย ดังนี้

1. ในส่วนของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่

1.1 หน่วยงานของรัฐขาดระบบการจัดการข้อมูลข่าวสารที่ดี และไม่ได้นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ในตามสมควร

1.2 เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ความเข้าใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกฎหมายกำหนด ให้ต้องใช้ดุลพินิจในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารในหลายกรณี ทั้งขาดความกระตือรือร้น ในการปฏิบัติตามกฎหมายดังกล่าว ตลอดจนทัศนคติและความเคยชินของเจ้าหน้าที่ ของรัฐที่ยังไม่ได้เปลี่ยนแปลงไปตามกฎหมาย

1.3 ผู้บังคับบัญชาและผู้ใช้อำนาจกำกับดูแลหน่วยงานของรัฐไม่ได้ให้ความสนใจในการบังคับให้หน่วยงานของรัฐที่ตนรับผิดชอบปฏิบัติตามกฎหมายอย่างจริงจัง หรือเป็นผู้ที่ไม่ยอมเปิดเผยข้อมูลข่าวสารนั้นเอง

2. ในส่วนเกี่ยวกับองค์กรที่มีอำนาจหน้าที่ในการสอดส่องดูแล และกำกับการปฏิบัติตามกฎหมาย

2.1 สำนักงานข้อมูลข่าวสารของราชการยังอยู่ในระยะเริ่มต้นขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ในการดำเนินการตามกฎหมายดังกล่าว

2.2 สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการยังเป็นหน่วยงานของรัฐสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของ ข้าราชการประจำ

2.3 คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการเป็นคณะกรรมการที่มีองค์ประกอบค่อนข้างใหญ่ ทั้งยังประกอบด้วยกรรมการที่เป็นกรรมการโดยตำแหน่งอยู่มากเกินความจำเป็น

3. ในส่วนที่เกี่ยวกับประชาชนผู้ใช้สิทธิ

3.1 ประชาชนยังขาดความเข้าใจในกฎหมาย และการตื่นตัวในการใช้สิทธิโดยเฉพาะอย่างยิ่งในต่างจังหวัด

4. ในส่วนที่เกี่ยวกับกฎหมาย

4.1 กฎหมายเพิ่งมีผลบังคับใช้ มีความละเอียดอ่อนและความยากในการทำความเข้าใจและการตีความ

5. ในส่วนที่เกี่ยวกับรัฐบาล

5.1 แม้รัฐบาลให้ความสำคัญพอควรแก่กฎหมายฉบับนี้ แต่ยังไม่ได้กำหนดเป็นนโยบายหลักของรัฐบาล และกำหนดมาตรการที่เป็นรูปธรรมในการบังคับใช้กฎหมาย

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. แผนระยะสั้น

1.1 กำหนดเป็นนโยบายหลักของรัฐบาลในการบังคับใช้กฎหมายข้อมูลข่าวสารของราชการ และอาจกำหนดกิจกรรมเชิงสนับสนุน เช่น อาจกำหนดให้มีปีแห่งการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของทางราชการ และอาจให้มีการประกวดหรือคัดเลือกหน่วยงานดีเด่น ในการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการแก่ประชาชน

1.2 ให้จังหวัดมีหน้าที่เผยแพร่และประชาสัมพันธ์กฎหมายดังกล่าวให้ประชาชนในจังหวัดทราบ และให้จังหวัดมอบหมายให้มีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการให้คำแนะนำ และรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน

1.3 เร่งรัดการปฏิบัติตามที่พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 กำหนดไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง

1.3.1 ให้คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการดำเนินการเสนอแนะในการ ตรากฎหมายลำดับรอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งระเบียบของคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวกับการรักษาความลับของทางราชการและกฎกระทรวงกำหนดเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีอำนาจเปิดเผยข้อมูล ข่าวสารตามมาตรา 20 ของกฎหมายนี้

1.3.2 ให้คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการจัดทำหรือกระตุ้นให้หน่วยงานของรัฐจัดทำแบบคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และแผ่นพับหรือเอกสารประชาสัมพันธ์อื่นแก่ประชาชน

1.3.3 ให้คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการเน้นการปฏิบัติหน้าที่ในเรื่องการสอดส่องและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ ควบคู่ไปกับการพิจารณาและให้ความเห็นในเรื่องร้องเรียน

1.3.4 ให้หน่วยงานของรัฐจัดแยกประเภทข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผยได้และเปิดเผยไม่ได้ และวางระเบียบให้เรื่องดังกล่าวและเรื่องที่เกี่ยวข้องให้ชัดเจน

1.3.5 ให้หน่วยงานของรัฐปฏิบัติตามกฎหมายนี้อย่างเคร่งครัด ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ของรัฐมีพฤติการณ์ที่เป็นการหลีกเลี่ยงหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย โดยไม่มีเหตุอันควรให้ถือว่าเป็นผิดวินัย และให้ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใช้อำนาจกำกับดูแลดำเนินการแก่เจ้าหน้าที่นั้นตามอำนาจหน้าที่โดยไม่ชักช้า และให้ผู้บังคับบัญชาใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งด้วย

1.4 จัดบุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และงบประมาณให้แก่สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการให้เพียงพอแก่การปฏิบัติหน้าที่ และให้คำแนะนำแก่ประชาชน

1.5 ให้สำนักงานอัยการสูงสุดบรรจุเรื่องกฎหมายข้อมูลข่าวสารของราชการลงในแผนการเผยแพร่กฎหมายแก่ผู้นำท้องถิ่นด้วย

2. แผนระยะยาว

2.1 ประชาสัมพันธ์กฎหมายดังกล่าวอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

2.2 ปรับปรุงสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการให้เป็นหน่วยงานกลางและเป็นหน่วยงานอิสระของรัฐ เพื่อให้มีความเป็นอิสระและเป็นกลางใน การปฏิบัติหน้าที่

2.3 ปรับปรุงโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการให้มีหน้าที่ในการวางนโยบายในด้านข้อมูลข่าวสาร จัดทำแผนและประเมิน

ผลการดำเนินงานตามกฎหมายนี้มีการประชุมปีละครั้งหรือสองครั้ง และจัดให้มีคณะกรรมการอีกชุดหนึ่งที่มีขนาดเล็กกว่าทำหน้าที่ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 มาตรา 28 กำหนดให้อยู่ในอำนาจของคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของ ราชการ

2.4 จัดอบรมและปรับทัศนคติของเจ้าหน้าที่ให้สำนึกในการให้บริการแก่ ประชาชนตามนโยบายของรัฐที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการให้คำแนะนำและการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน

2.5 วางมาตรฐานและระบบการจัดการข้อมูลข่าวสารที่ดีให้แก่หน่วยงานของรัฐ โดยนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ให้ได้ประโยชน์มากที่สุด ในการนี้ในระยะเริ่มต้นควรจัดให้มีหน่วยงานตัวอย่าง หรือให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการกำหนด มาตรฐานและตรวจสอบและกำกับการจัดระบบข้อมูลข่าวสารที่ดีให้แก่หน่วยงานของรัฐ

2.6 สนับสนุนและให้ความสะดวกแก่องค์กรและชมรมที่เป็นตัวแทนของกลุ่มของประชาชนหรือผู้ประกอบอาชีพต่าง ๆ ในการขอข้อมูลข่าวสารของราชการ และกำหนดมาตรการสนับสนุนและให้ความสะดวกในการจัดตั้งองค์กรหรือชมรมดังกล่าว

2.7 กำหนดนโยบายแก่กระทรวงศึกษาธิการและทบวงมหาวิทยาลัยในการบรรจุเป็นหลักสูตรให้การศึกษาถึงสิทธิในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของราชการแก่นักเรียน นิสิต และนักศึกษาในระดับต่าง ๆ

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

1. คณะรัฐมนตรี และรัฐสภา
2. กระทรวงมหาดไทยและจังหวัดต่าง ๆ
3. กระทรวงศึกษาธิการและทบวงมหาวิทยาลัย
4. สำนักงานข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี
5. สำนักงานอัยการสูงสุด
6. กรมประชาสัมพันธ์
7. สำนักงานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)
8. สำนักงานวัฒนธรรมแห่งชาติ
9. หน่วยงานของรัฐตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

แผนปฏิบัติการแม่บทว่าด้วยสิทธิมนุษยชนด้านศาสนา

สิทธิมนุษยชนด้านศาสนา หมายถึง การที่บุคคลมีสิทธิและเสรีภาพในการเลือกนับถือศาสนาโดยเสรี รวมทั้งการไม่เลือกปฏิบัติโดยอาศัยความแตกต่างในเรื่องศาสนาซึ่งรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันได้บัญญัติรับรองและคุ้มครองไว้อันเป็นการให้เสรีภาพแก่ประชาชนอย่างเต็มที่

ในการนับถือศาสนา หากแต่ในความเป็นจริงยังมีการเลือกปฏิบัติและมีการดำเนินการที่ไม่สอดคล้องกับหลักสิทธิมนุษยชนด้านศาสนาอยู่

สภาพปัญหา

ประเทศไทยได้ให้เสรีภาพแก่บุคคลทั้งที่เป็นพลเมืองสัญชาติไทยและคนต่างด้าวในการนับถือศาสนาและเผยแพร่ศาสนา โดยมีองค์พระมหากษัตริย์ทรงเป็นอัครศาสนูปถัมภก จากสถิติคนไทยประมาณร้อยละ 80 นับถือศาสนาพุทธ แต่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยทุกฉบับ ไม่เคยบัญญัติให้ศาสนาพุทธเป็นศาสนาประจำชาติเพราะไม่ประสงค์ให้เกิดการแบ่งแยกและเลือกปฏิบัติ นอกจากนั้นรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน มาตรา 30 วรรคสาม ยังห้ามการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมเพราะเหตุความแตกต่าง ในเรื่องความเชื่อถือทางศาสนา

หากแต่สภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน กฎหมายลำดับรองและแนวทางปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ของรัฐยังมีการเลือกปฏิบัติและมีการดำเนินการที่ไม่สอดคล้องกับหลักสิทธิ มนุษยชนด้านศาสนาแก่ผู้นับถือศาสนาต่าง ๆ ซึ่งเป็นคนกลุ่มน้อย ซึ่งคนกลุ่มน้อยนั้น อาจตกเป็นเป้าแห่งความเกลียดชังในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มศาสนาอื่นที่เป็นชนกลุ่มใหญ่กว่า

สาเหตุของปัญหา

ถึงแม้ว่าพลเมืองส่วนใหญ่ของประเทศไทยนับถือศาสนาพุทธ แต่มีพลเมืองบางส่วนที่นับถือศาสนาอื่น เช่น ศาสนาอิสลาม ศาสนาคริสต์ ศาสนาพราหมณ์ ศาสนาฮินดู และศาสนาซิกข์ เมื่อมีการนับถือศาสนาแตกต่างกัน ก็ย่อมมีสิ่งที่แตกต่างกันในแต่ละ ศาสนา แต่ละศาสนาย่อมมีกฎระเบียบ ข้อปฏิบัติ วัฒนธรรม ประเพณี และพิธีกรรมที่ แตกต่าง กันไป

ในแต่ละศาสนามีความเชื่อถือในการสักการะบูชา การปฏิบัติตาม การทำ พิธีกรรมหรือการสอนในทางศาสนารวมถึงการกระทำต่าง ๆ ที่มีขอบเขตกว้างขวางและ แตกต่างกันไปในแต่ละศาสนา ความคิดเรื่องการสักการะบูชาได้ขยายขอบเขตไปสู่การประกอบพิธีการต่าง ๆ และการประกอบพิธีกรรมเพื่อแสดงออกถึงความเชื่อโดยตรง เช่น เดียวกับการปฏิบัติต่าง ๆ ที่เป็นส่วนหนึ่งของการประกอบพิธีกรรมดังกล่าว รวมทั้งการ ก่อสร้างสถานที่สำหรับทำการสักการะบูชาเช่นการจัดตั้งวัดคาทอลิก การใช้กฎเกณฑ์และวัตถุประสงค์ในการทำพิธีกรรม การแสดงออกถึงสัญลักษณ์ การรักษากฎเกณฑ์ การปฏิบัติตามซึ่งหลักศาสนาหรือความเชื่อนั้นมิใช่เพียงการกระทำตามรูปแบบพิธีการเท่านั้น แต่ยังรวมถึงประเพณีที่ปฏิบัติสืบต่อกันมาจนเป็นกฎเกณฑ์ในเรื่องของการบริโภคอาหาร การแต่งกายที่แตกต่างกัน การมีส่วนร่วมในชุมชนเพื่อประกอบพิธีกรรมตามขั้นตอนปกติของชีวิต และการใช้ภาษาใดภาษาหนึ่งโดยเฉพาะซึ่งใช้พูดกันอยู่ในบางกลุ่มของบุคคล สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นสาเหตุของความแตกต่างของแต่ละศาสนาซึ่งอาจเป็นสาเหตุให้เกิดความไม่เข้าใจของคนที่อยู่ในศาสนาอื่น

ในความเป็นจริงศาสนาหลักที่มีผู้นับถือมากจะไม่ค่อยมีปัญหา หากแต่จะมีปัญหาในศาสนาหรือลัทธิความเชื่อของคนส่วนน้อยในประเทศ การไม่เข้าใจในวัฒนธรรมประเพณี และความเชื่อของศาสนาของคนส่วนน้อย เป็นสาเหตุทำให้เจ้าหน้าที่ของรัฐไม่เข้าใจในการปฏิบัติต่อคนในศาสนานั้น ๆ ทำให้เกิดการเลือกปฏิบัติในที่สุด

ผลกระทบ

ทำให้เกิดความไม่ยุติธรรมและเกิดความเสียเปรียบในด้านต่าง ๆ ในสังคม และการดำรงชีวิต ซึ่งจะทำให้เกิดช่องว่าง ความไม่เข้าใจกันระหว่างผู้ที่นับถือศาสนาต่างกัน บางครั้งดูเหมือนว่ารัฐละเลยและไม่ใส่ใจต่อชนกลุ่มน้อยที่นับถือศาสนาอื่น ๆ ซึ่งมิใช่ ศาสนาพุทธซึ่งเป็นศาสนาหลัก ทั้งนี้อาจทำให้เกิดปัญหาลุกลามใหญ่โตขึ้นกลายเป็นสงครามศาสนาไปในที่สุด

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ยกเลิกข้อจำกัดในการคัดเลือกบุคคลเข้ารับราชการโดยให้สิทธิแก่ผู้ที่นับถือศาสนาใดศาสนาหนึ่งมากกว่าศาสนาอื่น หรือให้เอกสิทธิ์ทางเศรษฐกิจ หรือกำหนด ข้อจำกัดอื่น ๆ ในทางปฏิบัติแก่ผู้ที่นับถือศาสนาอื่น หน่วยงานผู้รับผิดชอบ หน่วยงานภาครัฐบาล กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม กระทรวงศึกษาธิการ และภาคเอกชน ระยะเวลาดำเนินการภายใน 2 ปีแรกของระยะเวลาตามแผน

2. ให้การคุ้มครองการปฏิบัติตามศาสนาบัญญัติหรือประกอบพิธีในทางศาสนา อื่น ๆ เมื่อไม่เป็นปฏิปักษ์ต่อสิทธิของพลเมือง และไม่ขัดต่อความสงบเรียบร้อยของ ประเทศหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หน่วยงานผู้รับผิดชอบ กระทรวงศึกษาธิการ ระยะเวลาดำเนินการภายใน 2 ปีแรกของระยะเวลาตามแผน

3. จัดการควบคุมดูแลสื่อมวลชนให้มีจริยธรรมในการใช้สื่อและส่งเสริมสนับสนุนสื่อมวลชน ที่ผลิตและเผยแพร่สื่อในทางสร้างสรรค์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องศาสนาต่าง ๆ หน่วยงานผู้รับผิดชอบ สำนักนายกรัฐมนตรี สมาคมนักหนังสือพิมพ์ แห่งประเทศไทย ระยะเวลาดำเนินการ ภายใน 1 ปีแรกของระยะเวลาตามแผน

4. อนุญาตให้โรงเรียนของรัฐให้การศึกษาในเรื่องศาสนาได้ เช่น ประวัติศาสตร์ทั่วไปของศาสนาและศีลธรรมของศาสนาอื่น ๆ หน่วยงานผู้รับผิดชอบ กระทรวงศึกษาธิการ ระยะเวลาดำเนินการ ภายใน 1 ปีแรกของระยะเวลาตามแผน

5. พิจารณาแก้ไขกฎระเบียบหรือข้อบังคับในเรื่องการแต่งกายของนักเรียน นิสิต นักศึกษา พยาบาล ครุยปริญญา ชุดข้าราชการในหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาค เอกชน เพื่อให้ผู้นับถือศาสนานั้นสามารถแต่งกายตามความเชื่อของศาสนาได้ หน่วยงานผู้รับผิดชอบ หน่วยงานภาครัฐ และเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ ทบวงมหาวิทยาลัย กระทรวงสาธารณสุข ระยะเวลา

ดำเนินการ ภายใน 1 ปีแรกของระยะเวลาตามแผน

6. เผยแพร่ความรู้ด้านวัฒนธรรมของศาสนาต่าง ๆ ให้แก่เจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อการปฏิบัติต่อบุคคลผู้นับถือศาสนาต่าง ๆได้อย่างเหมาะสมถูกต้อง หน่วยงานผู้รับผิดชอบ หน่วยงานภาครัฐ และเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ระยะเวลาดำเนินการ ภายใน 1 ปีแรกของระยะเวลาตามแผน

7. ให้ความคุ้มครองมิให้รัฐกระทำการใด ๆ อันเป็นการรอนสิทธิหรือเสีย ประโยชน์อันควรได้เพราะเหตุที่นับถือศาสนาใด ๆ หรือปฏิบัติตามศาสนาบัญญัติ หรือ พิธีกรรมตามความเชื่อถือ ทั้งนี้ต้องไม่เป็นปฏิปักษ์ต่อสิทธิของพลเมือง และไม่ขัดต่อความสงบเรียบร้อยของประเทศ หรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หน่วยงานผู้รับผิดชอบ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงศึกษาธิการ ระยะเวลาดำเนินการ ภายใน 2 ปีแรกของระยะเวลาตามแผน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรณิกา ตั้งเจริญสุข, ประณีต โสภณพิศ และสมสวาท รัศมีวงษ์ (2544, หน้า 25-34) ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพบริการตาม ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลทรวงอก ในระยะเปลี่ยนผ่าน ของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยเก็บข้อมูลโดยแบบสัมภาษณ์ในผู้มารับบริการ จำนวน 275 คน ผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยเก่าที่เคยมาใช้บริการ เหตุที่เลือก โรงพยาบาลนี้เพราะมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ รองลงมาคือ มีเครื่องมือทันสมัย คุณภาพบริการโดย รวมอยู่ในระดับดี ยกเว้นคุณภาพด้านการประสานงานอยู่ในระดับกลาง รายได้ และการรับรู้ นโยบายการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เป็นปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการตามความ คิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ

วิภา น้อยภู่ และคณะ (2544, หน้า 25-34) ศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก โดยใช้แบบสัมภาษณ์ในกลุ่มตัวอย่าง 400 ราย พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง การศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจระดับสูง ในเรื่องมนุษย์สัมพันธ์ ส่วนเรื่องความสะดวกในการรับบริการ อุปกรณ์การรักษาคุณภาพการประสานงานและข้อมูลที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง เพศ อายุ ระดับนักศึกษา และอาชีพ พบว่ามีเพียงเพศเรื่องเดียวเท่านั้นที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ลลิตา กระจ่างโพธิ์ (2546, หน้า 50-51) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาทรักษาทุกโรค และเป็นผู้ที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์ โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 196 คน พบว่าผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการสุขภาพโดยรวมและรายด้านทั้ง 6 ด้าน

มานะ ดวงประโคน และวีระวัธน์ เอื้อใจพระ (2544) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการภายใต้ระบบประกันสุขภาพรูปแบบต่าง ๆ กรณีศึกษา: โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Study) โดยใช้แบบสอบถามในการสำรวจข้อมูลจากผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ในการศึกษาครั้งนี้ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 100 ราย และได้ทำการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2544 พบว่า ผู้ป่วยที่ใช้ระบบประกันสุขภาพในโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค ส่วนใหญ่มีอายุ 21-40 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมหรือต่ำกว่า และยังพบว่าผู้มาใช้บริการในโครงการนี้ส่วนมากเป็นนักเรียน นักศึกษา และมีรายได้ในระดับที่ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน ผู้ที่เข้ารับบริการมักไม่มีโรคประจำตัว และส่วนใหญ่ต้องการเข้ารับการรักษาโรคเกี่ยวกับ หู ตา จมูก คอ ส่วนผู้ที่เข้ารับบริการบางส่วนมีโรคประจำตัวส่วนมากเป็นโรคเกี่ยวกับหัวใจ และหลอดเลือด

ในส่วนของความพึงพอใจนั้น พบว่า ผู้ที่เข้ารับบริการในโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการให้บริการในด้านกิริยามารยาทของบุคลากรทางการแพทย์ และเจ้าหน้าที่ การให้คำปรึกษาแนะนำเรื่องยาและการปฏิบัติตัวจากเภสัชกร การตรวจรักษาของแพทย์ และความเอาใจใส่ในการดูแลผู้ป่วยของบุคลากรทางการแพทย์ ตามลำดับ และมีความพึงพอใจน้อยต่อการบริการด้านระยะเวลาในการรอเพื่อรอรับการรักษาพยาบาล ระยะเวลาในการรอรับยา และระยะเวลาในการเข้ารับการรักษากับแพทย์ ตามลำดับ และมีผู้ป่วยจำนวนมากคิดว่าระบบประกันสุขภาพที่ใช้อยู่มีผลต่อบริการที่ได้รับ

สิเหนา มังกรแก้ว และเอกพงษ์ พิสุทธิ์ธนิตพงษ์ (2544) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าและโครงการบัตรประกันสุขภาพภาคสมัครใจที่ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ ณ โรงพยาบาลนครพิงค์ ใช้วิธีการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Study) โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามในการสำรวจข้อมูลจากผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ในการศึกษาครั้งนี้ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 17 ราย แยกเป็นผู้ป่วยในจำนวน 4 ราย และผู้ป่วยนอกจำนวน 13 ราย พบว่า ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในโครงการ หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าและโครงการบัตรประกันสุขภาพภาคสมัครใจที่ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐคล้ายคลึงกัน โดยส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจการบริการของบุคลากรทางการแพทย์ในระดับปานกลางและมาก เนื่องจากโรงพยาบาลนครพิงค์มีบุคลากรทางการแพทย์ที่มีประสบการณ์ และมีความชำนาญ

ในส่วนของความพึงพอใจในด้านการรักษาพยาบาลนั้น พบว่า ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าและโครงการบัตรประกันสุขภาพภาคสมัครใจที่ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐคล้ายคลึงกัน โดยส่วนใหญ่จะพึงพอใจในการรักษา

พยาบาลในระดับปานกลางถึงมาก เนื่องจากโรงพยาบาลนครพิงค์มีแพทย์เฉพาะทางที่มีความชำนาญให้การตรวจรักษา

ความพึงพอใจในด้านการใช้จ่าย ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า มากกว่าโครงการบัตรประกันสุขภาพภาคสมัครใจที่ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ เนื่องจากผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่มาใช้บริการไม่บ่อย ประกอบกับมีฐานะไม่ดีจึงไม่สามารถจ่ายเงินจำนวนมากในคราวเดียวได้

ศศิวรรณ ศิลป์ประกอบ (2544, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลตำรวจ ตลอดจนปัญหา อุปสรรคของงาน โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการกับความพึงพอใจในงานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลตำรวจ 9 ด้าน จากกลุ่มตัวอย่าง 250 คน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกในระดับสูงและข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานบริการเภสัชกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนรายได้ ความวิตกกังวล จำนวนครั้งของการมารับบริการและสิทธิพิเศษในการรักษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานบริการเภสัชกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กรัณฑรัตน์ ตัณฑะมงคล (2544, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการเข้ารับบริการโรงพยาบาลเอกอุดรจังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยที่เข้ารับบริการมีระดับความพึงพอใจในระดับมากในการให้บริการ 6 ด้าน ดังนี้ เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ ทำเลที่ตั้งสถานที่และความสะดวกสบาย บุคลากร คุณภาพการรักษาพยาบาล ข้อมูลข่าวสารและค่าบริการรักษาพยาบาลและรายได้ต่อเดือนของผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ต่อค่ารักษาพยาบาลราคายุติธรรมและเหมาะสม แต่กลุ่มผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการรักษาพยาบาลไม่แตกต่างกัน

ไพศาล ดวงชาทม (2544, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการบริการของโรงพยาบาลมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้ป่วยในความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมของโรงพยาบาลอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อบริการทุกประเภทบริการอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้คือ บริการตรวจก่อนเข้ารับเป็นผู้ป่วยในบริการเวชระเบียน บริการประชาสัมพันธ์บริการคัดกรองบริการในหอผู้ป่วย และบริการอื่น ๆ ของโรงพยาบาล

2. ผู้ป่วยในมีความพึงพอใจต่อรายประเภทความพึงพอใจอยู่ในระดับมากประเภทโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจต่ออัธยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อการประสานงานบริการ ความพึงพอใจต่อ

ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ และความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อรับบริการ

3. ผู้ป่วยในที่มีความแตกต่างกันในเรื่อง เพศ ช่วงอายุ ที่อยู่อาศัยและอาชีพมีระดับความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ป่วยที่มีความแตกต่างกันในระดับการศึกษา ระดับรายได้ ประสบการณ์การเข้าพักรักษาและประเภทห้องผู้ป่วยที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าวไม่แตกต่างกัน

บังอร เอื้อปกรณ์กุล (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ป่วยสูงอายุต่อการให้บริการในโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร สรุปผลว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อาชีพ ลักษณะการพักอยู่อาศัยและศาสนา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนทุกด้าน ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสรายได้ ลักษณะการเดินทางและปัญหาสุขภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจจากการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนเฉพาะด้านเท่านั้น

บังอร ปรัชญกุล (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานพยาบาลในกระทรวงสาธารณสุข ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านอัธยาศัยมากที่สุด ผู้รับบริการที่มีความแตกต่างกันทางเพศ อายุ การศึกษา รายได้ และประสบการณ์ที่เคยใช้บริการที่อื่นและการใช้เวลารอคอยมีความพึงพอใจต่อบริการของสถานบริการในกระทรวงสาธารณสุขไม่แตกต่างกัน แต่ผู้รับบริการที่มีความแตกต่างทางอาชีพและความเข้าใจในการติดต่อสื่อสาร มีความพึงพอใจต่อบริการของสถานพยาบาลในกระทรวงสาธารณสุขแตกต่างกัน

ธัญยมาส พุมานนท์ (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลตำรวจ ผลการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับมากทั้งในภาพรวมและรายด้าน ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา แผนกที่มาใช้บริการและลักษณะการใช้สิทธิแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการแตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอายุ รายได้ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ แผนกที่มาใช้บริการและลักษณะการใช้สิทธิแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการแตกต่างกัน นอกจากนี้ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลตำรวจมีความสัมพันธ์กัน

จากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ จำนวนครั้งที่รับบริการ มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการรักษาพยาบาล ส่วนปัจจัยอื่นที่เป็นองค์ประกอบความพึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น ความสะดวก การประสานบริการ อัธยาศัย ข้อมูลเกี่ยวกับการให้การรักษา คุณภาพบริการ และค่าใช้จ่าย

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการโรงพยาบาลนายายอาม โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเพื่อหาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ โรงพยาบาลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Servey Research) ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากแนวคิดทฤษฎีและเอกสารโครงงานพิเศษที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาแบบสอบถามสำหรับเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการวิเคราะห์ความต้องการของกลุ่มประชากรและนำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติที่เหมาะสม ทดสอบสมมติฐาน สรุปผล และข้อเสนอแนะ โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. เกณฑ์การแปลผล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้เป็นประชาชนผู้มารับการบริการ ณ โรงพยาบาลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำนวนประชากร 20,088 คน (จำนวนประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการจัดเก็บข้อมูลของโรงพยาบาลนายอามประจำปีงบประมาณ 2555) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% โดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane, 1973)

สูตร

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ขนาดตัวอย่าง

N = ประชากร 20,088 คน

e = ความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม กำหนดให้คลาดเคลื่อนได้ .05%

$$n = \frac{20,088}{1 + (20,088 \times 0.0025)}$$

n = 392

กลุ่มที่สุ่มตัวอย่างคือประชากรที่มารับบริการในโรงพยาบาลนายายอามโดยมีเจ้าหน้าที่และผู้รับผิดชอบในโครงการนี้ช่วยกันแจกแบบสอบถามให้กับผู้ที่มารับบริการในโรงพยาบาลนายายอาม แล้วทำการเก็บรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับการบริการของโรงพยาบาลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเป็นเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 คุณภาพในการให้บริการเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกเป็น 5 ด้าน จำนวน 24 ข้อ

1. ด้านการจัดการบริการอย่างเสมอภาค
2. ด้านการจัดบริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา
3. ด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ
4. ด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่อง
5. ด้านการจัดบริการอย่างก้าวหน้า

โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด ให้ 4 คะแนน

พึงพอใจมาก ให้ 3 คะแนน

พึงพอใจน้อย ให้ 2 คะแนน

พึงพอใจน้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามลำดับขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ โรงพยาบาลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จากแนวคิดของ Millet (1954, pp. 397-400) จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อให้ใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ตามกรอบ

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในรับบริการของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ โรงพยาบาลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ประกอบด้วย

3.1 ดร.ณุกานดา กิติศุภวัฒนา

3.2 ดร.รังสรรค์ ม่วงโสรส

3.3 ผศ.ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต

ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคคลที่ไม่ใช้กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา จำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's Alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของเครื่องมือเท่ากับ .95 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

1. แจกแบบสอบถามให้กับผู้ใช้บริการเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม จำนวน 392 ชุด

2. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาตรวจสอบความสมบูรณ์ เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน โดยการประมวลผลด้วยการใช้วิธีประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ สำหรับตอนที่ 3 นำมาเรียบเรียงเชิงพรรณนา

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ โรงพยาบาลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิต ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การทดสอบสมมติฐานโดยการทดสอบด้วยสถิติ ค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)เมื่อพบความแตกต่างจึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วย LSD (Least Significant Different) นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05)

เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

1. การหาค่าระดับในเกณฑ์การแปลผล โดยมีวิธีคิด ดังนี้

$$\text{สูตร} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{4 - 1}{4}$$

$$= 0.75$$

ค่าเฉลี่ย

3.26-4.00 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

2.51-3.25 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

1.76-2.50 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

1.00-1.75 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอามใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการอย่างเสมอภาค ด้านการบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ ด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการจัดการบริการอย่างก้าวหน้า

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษาเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกทั้งชายและหญิงที่มาใช้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 392 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	156	39.80
หญิง	236	60.20
รวม	392	100.00

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
15-25 ปี	30	7.65
25 ปีขึ้นไป-35 ปี	85	21.68
35 ปีขึ้นไป-45 ปี	79	20.15
45 ปีขึ้นไป-60 ปี	102	26.02
60 ปีขึ้นไป	96	24.49
รวม	392	100.00
อาชีพหลัก		
เกษตรกร	100	25.51
กลุ่มแม่บ้าน	85	21.68
ค้าขาย	152	25.51
อื่น ๆ โปรดระบุ.....	55	25.51
รวม	392	100.00
วุฒิการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่า ม.6/ ปวช.	85	21.68
ปวส./ อนุปริญญา	75	19.13
ปริญญาตรี	82	20.92
สูงกว่าปริญญาตรี	9	2.30
อื่น ๆ โปรดระบุ.....	141	35.97
รวม	392	100.00

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 392 ชุด จากตารางที่ 1 มีดังนี้

จากตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.20 เพศชาย ร้อยละ 39.80 มีอายุ 45 ปีขึ้นไป ถึง 60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 26.02 รองลงมาคือ อายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 24.49 อายุ 25 ปีขึ้นไปถึง 35 ปี ร้อยละ 21.68 อายุ 35 ปีขึ้นไปถึง 45 ปี ร้อยละ 20.15 ตามลำดับ และ อายุระหว่าง 15 ปีขึ้นไป

ถึง 25 ปี ร้อยละ 7.65 เป็นลำดับสุดท้าย โดยส่วนใหญ่จบการศึกษาอื่น ๆ ร้อยละ 35.97 รองลงมาคือ ระดับต่ำกว่า ม.6/ ปวช., ระดับปริญญาตรี, ระดับ ปวส./ อนุปริญญา, และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 35.97, 21.68, 20.92, 19.13 และ 2.30 ตามลำดับ มีอาชีพค้าขาย ร้อยละ 38.8 มากที่สุด รองลงมาคือ อาชีพเกษตรกร, กลุ่มแม่บ้าน และอื่น ๆ ร้อยละ 25.5, 21.7 และ 14.0 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านความเป็นการบริการอย่างเสมอภาค

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ท่านคิดว่าโรงพยาบาลมีการจัดบัตรคิวให้กับผู้รับบริการเพียงพอเหมาะสม	294 (75.00)	80 (20.41)	18 (4.59)	-	3.70	0.55	มากที่สุด	3
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการกับผู้รับบริการตามลำดับคิวก่อนและหลังอย่างเสมอภาค	309 (78.83)	83 (21.17)	-	-	3.79	0.41	มากที่สุด	1
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการกับผู้รับบริการทุกคนโดยไม่เลือกปฏิบัติ	275 (70.15)	116 (29.59)	1 (0.26)	-	3.70	0.46	มากที่สุด	2
ภาพรวม					3.73	0.29	มากที่สุด	

จากตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านความเป็นการบริการอย่างเสมอภาค

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.73, SD = .29) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี มีเจ้าหน้าที่ให้บริการกับผู้รับบริการตามลำดับคิวก่อนและหลังอย่างเสมอภาคเป็นอันดับ 1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.79, SD = .41) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการกับผู้รับบริการทุกคนโดยไม่เลือกปฏิบัติมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.70,

SD = .46) และลำดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการกับผู้รับบริการตามลำดับคิวก่อนและหลังอย่างเสมอภาค มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.70, SD = .55) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการบริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา

ด้านการบริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ				$\overline{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ระยะเวลาในการรอให้บริการมีความรวดเร็ว	(49.74)	183 (46.68)	14 (3.57)	-	3.46	0.57	มากที่สุด	5
2. เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการให้บริการด้วยความรวดเร็ว	169 (43.11)	203 (51.79)	20 (5.10)	-	3.38	0.58	มากที่สุด	6
3. อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการโดยการเพิ่มช่องบริการให้กับผู้สูงอายุ (อายุ 80 ปีขึ้นไป)	341 (86.99)	51 (13.01)	-	-	3.87	0.34	มากที่สุด	2
4. เจ้าหน้าที่มีการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไปเพื่อเป็นการลดระยะเวลาการรอคอย	312 (79.59)	80 (20.41)	-	-	3.79	0.40	มากที่สุด	3
5. โรงพยาบาลให้บริการโดยไม่มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ	279 (71.17)	91 (23.21)	22 (5.61)	-	3.65	0.59	มากที่สุด	4
6. เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรมในการให้บริการกับผู้รับบริการ	352 (89.80)	40 (10.20)	-	-	3.90	0.30	มากที่สุด	1
ภาพรวม					3.68	0.20	มากที่สุด	

จากตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการบริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.68, SD = .20) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรมในการให้บริการกับผู้รับบริการเป็นอันดับที่ 1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.90, SD = .30) รองลงมา คือ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการโดยการเพิ่มช่องบริการให้กับผู้สูงอายุ

(อายุ 80 ปีขึ้นไป) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.87, SD = .34) เจ้าหน้าที่มีการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไปเพื่อเป็นการลดระยะเวลาการรอคอย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.79, SD = .40) โรงพยาบาลให้บริการโดยไม่มีข้อผิดพลาดในการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.65, SD = .59) เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการให้บริการด้วยความรวดเร็วมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.46, SD = .57) และลำดับสุดท้ายเจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการให้บริการด้วยความรวดเร็วมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.38, SD = .58) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ

ด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ				$\overline{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. โรงพยาบาลมีการจัดบริการที่จอดรถให้ผู้รับบริการอย่างเพียงพอ	323 (82.40)	68 (17.35)	1 (0.26)	-	3.82	0.39	มากที่สุด	2
2. โรงพยาบาลมีการจัดบริการที่นั่งรอตรวจให้ผู้รับบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม	250 (63.78)	142 (36.22)	-	-	3.64	0.48	มากที่สุด	7
3. โรงพยาบาลมีการจัดการด้านเอกสารให้กับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ	300 (76.50)	92 (23.50)	-	-	3.76	0.42	มากที่สุด	4
4. โรงพยาบาลมีเจ้าหน้าที่ให้บริการกับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ	291 (74.23)	100 (25.51)	1 (0.26)	-	3.74	0.44	มากที่สุด	5
5. โรงพยาบาลมีแพทย์และพยาบาลให้บริการกับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ	254 (64.80)	138 (35.20)	-	-	3.65	0.48	มากที่สุด	6
6. โรงพยาบาลมีการจัดบริการโทรทัศน์/ วารสาร/ หนังสือพิมพ์/ สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการเพียงพอ	164 (41.84)	228 (58.16)	-	-	3.42	0.49	มากที่สุด	8
7. ท่านคิดว่าเครื่องมือเครื่องใช้ที่ให้บริการมีเพียงพอต่อการให้บริการ	321 (81.89)	71 (18.11)	-	-	3.82	0.38	มากที่สุด	3
8. โรงพยาบาลมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกกับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ	324 (82.65)	68 (17.35)	-	-	3.83	0.38	มากที่สุด	1
ภาพรวม					3.71	0.11	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.71, SD = .11) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โรงพยาบาลมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกกับผู้รับบริการอย่างเพียงพอเป็นอันดับที่ 1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.83, SD = .38) รองลงมาคือ โรงพยาบาลมีการจัดบริการที่จอดรถให้ผู้รับบริการอย่างเพียงพอมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทีสุด มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.82, SD = .39) ท่านคิดว่าเครื่องมือเครื่องใช้ที่ให้บริการมีเพียงพอต่อการให้บริการมีวามพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.82, SD = .38) โรงพยาบาลมีการจัดการด้านเอกสารให้กับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.76, SD = .42) โรงพยาบาลมีเจ้าหน้าที่ให้บริการกับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอเพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.74, SD = .44) โรงพยาบาลมีแพทย์และพยาบาลให้บริการกับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.65, SD = .48) โรงพยาบาลมีการจัดบริการที่นั่งรอตรวจให้ผู้รับบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.64, SD = .48) และลำดับสุดท้าย คือ โรงพยาบาลมีการจัดบริการโทรทัศน์/ วารสาร/ หนังสือพิมพ์/ สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการเพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.42, SD = .49) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่อง	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ				$\overline{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. โรงพยาบาลมีการจัดการด้านบริการ	341	51	-	-	3.87	0.34	มากที่สุด	1
ตลอด24ชั่วโมง	(86.99)	(13.01)						
2. โรงพยาบาลมีแพทย์และเจ้าหน้าที่คอย	326	49	17	-	3.79	0.50	มากที่สุด	2
ให้บริการอย่างต่อเนื่องและเพียงพอ	(83.16)	(12.50)	(4.34)					

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่อง	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ				$\overline{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
3. โรงพยาบาลมีการจัดการบริการที่ตรงต่อเวลา	245 (62.50)	126 (32.14)	21 (5.36)	-	3.57	0.59	มากที่สุด	3
ภาพรวม					3.74	0.35	มากที่สุด	

จากตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.74, SD = .35) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โรงพยาบาลมีการจัดการด้านบริการตลอด 24 ชั่วโมง เป็นอันดับที่ 1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.87, SD = .34) รองลงมาคือ โรงพยาบาลมีแพทย์และเจ้าหน้าที่คอยให้บริการอย่างต่อเนื่องและเพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.79, SD = .50) และลำดับสุดท้ายคือ โรงพยาบาลมีการจัดการบริการที่ตรงต่อเวลา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.57, SD = .59) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการจัดการบริการอย่างก้าวหน้า

ด้านการจัดการบริการอย่างก้าวหน้า	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ				$\overline{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. โรงพยาบาลได้มีการพัฒนาระบบการให้บริการที่ทันสมัยมาใช้	310 (79.08)	82 (20.92)	-	-	3.79	0.41	มากที่สุด	1
2. โรงพยาบาลมีการพัฒนาเจ้าที่ให้มีความรู้และความสามารถในการให้บริการ	259 (66.07)	133 (33.93)	-	-	3.66	0.47	มากที่สุด	4
3. โรงพยาบาลมีการเสนอการบริการหรือให้บริการอื่น ๆ แก่ผู้มารับบริการได้ทราบ	305 (77.81)	86 (21.94)	-	1 (0.26)	3.77	0.44	มากที่สุด	3

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ด้านการจัดการบริการอย่างก้าวหน้า	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
4. โรงพยาบาลมีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ (Call Center1669)/ ผ่านเครือข่ายอินเตอร์เน็ต	312 (79.59)	78 (19.90)	1 (0.26)	1 (0.26)	3.79	0.43	มากที่สุด	2
ภาพรวม					3.75	0.20	มากที่สุด	

จากตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการจัดการบริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.75, SD = .20) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โรงพยาบาลได้มีการพัฒนาระบบการให้บริการที่ทันสมัยมาใช้เป็นอันดับที่ 1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.79, SD = .41) รองลงมาคือ โรงพยาบาลมีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ (Call Center 1669) ผ่านเครือข่ายอินเตอร์เน็ต มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.79, SD = .43) โรงพยาบาลมีการเสนอการบริการหรือให้บริการอื่น ๆ แก่ผู้มารับบริการได้ทราบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.77, SD = .44) และลำดับสุดท้ายคือ โรงพยาบาลมีการพัฒนาเจ้าที่ให้มีความรู้และความสามารถในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.66, SD = .47) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

ข้อความ	$\overline{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
1. ด้านการจัดการบริการอย่างเสมอภาค	3.73	0.29	มากที่สุด	3
2. ด้านการจัดการบริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา	3.68	0.20	มากที่สุด	5
3. ด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ	3.71	0.11	มากที่สุด	4
4. ด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่อง	3.74	0.35	มากที่สุด	2
5. ด้านการจัดการบริการอย่างก้าวหน้า	3.75	0.20	มากที่สุด	1
รวม	3.72	0.13	มากที่สุด	

จากตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.72, SD = .13) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีด้านการจัดการบริการอย่างก้าวหน้า เป็นอันดับ 1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ =3.75, SD = .20) รองลงมาคือ ด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่องมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.74, SD = .35) ด้านการจัดการบริการอย่างเสมอภาค มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.73, SD = .29) ด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.71, SD = .11) และลำดับสุดท้ายคือ ด้านการจัดการบริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.68, SD = .20) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 8 การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	SD	t	Sig.
ชาย	156	3.75	.08	4.40	.000*
หญิง	236	3.70	.15		

*p < .05

จากตารางที่ 8 การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ต่ำกว่า .05 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุร แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	2.29	.57	48.91	.000*
ภายในกลุ่ม	387	4.53	.01		
รวม	391	40.79			

*p < .05

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ต่ำกว่า .05 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Post Hoc) ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ

อายุ	$\overline{X}$	15-25 ปี	25 ปีขึ้นไป-35 ปี	35 ปีขึ้นไป-45 ปี	45 ปีขึ้นไป-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
15-25 ปี	3.50	-	*	*	*	*
25 ปีขึ้นไป-35 ปี	3.71		-			*
35 ปีขึ้นไป-45 ปี	3.73			-		*
45 ปีขึ้นไป-60 ปี	3.71				-	*
60 ปีขึ้นไป	3.81					-

จากตารางที่ 10 เมื่อทำการทำสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 15-25 ปี มีพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุทุกช่วงอายุ คือ อายุ 25 ปีขึ้นไป-35 ปี, อายุ 35 ปีขึ้นไป-45 ปี, อายุ 45 ปีขึ้นไป-60 ปี และ อายุ 60 ปีขึ้นไป

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกับผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ คือ อายุ 15-25 ปี, อายุ 25ปีขึ้นไป-35 ปี, อายุ 35 ปีขึ้นไป-45 ปี และ อายุ 45 ปีขึ้นไป-60 ปี

สมมติฐานที่ 3 กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	0.31	.10	6.24	.000*
ภายในกลุ่ม	388	6.50	.01		
รวม	391	40.79			

*p < .05

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ พบว่า Sig เท่ากับ .000 ต่ำกว่า .05 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Post Hoc) ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{X}$	เกษตรกร	กลุ่มแม่บ้าน	ค้าขาย	อื่น ๆ
เกษตรกร	3.73	-	*		*
กลุ่มแม่บ้าน	3.68		-	*	*
ค้าขาย	3.72			-	*
อื่น ๆ	3.78				-

จากตารางที่ 12 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพกลุ่มแม่บ้าน มีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกับอาชีพเกษตรกร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกับอาชีพกลุ่มแม่บ้าน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกับอาชีพเกษตรกร อาชีพกลุ่มแม่บ้าน และอาชีพค้าขาย

สมมติฐานที่ 4 กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ ความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	0.47	.11	7.25	.000*
ภายในกลุ่ม	387	6.34	.01		
รวม	391	6.81			

*p < .05

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ต่ำกว่า .05 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Post Hoc) ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษาสูงสุด	$\bar{X}$	ต่ำกว่า ม.6/ ปวช.	ปวส./ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	อื่น ๆ
ต่ำกว่า ม.6/ ปวช.	3.70	-			*	*
ปวส./ อนุปริญญา	3.72		-	*		*
ปริญญาตรี	3.68			-	*	*
สูงกว่าปริญญาตรี	3.79				-	
อื่น ๆ	3.76					-

จากตารางที่ 14 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ปวส./ อนุปริญญา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกับ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.6/ ปวช. และปริญญาตรี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาอื่น ๆ มีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.6/ ปวช., ปวส./ อนุปริญญาและปริญญาตรี

ตารางที่ 15 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
2. ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
3. ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
4. ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ โรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่น .000

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 45 ปีขึ้นไป-60 ปี มากที่สุด ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย และไม่ได้จบการศึกษา

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิเคราะห์ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.72, SD = .13) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีด้านการจัดการบริการอย่างก้าวหน้า เป็นอันดับ 1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.75, SD = .20) รองลงมาคือ ด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่องมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.74, SD = .35) ด้านการจัดการบริการอย่างเสมอภาคมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.73, SD = .29)

ด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.71, SD = .11) และลำดับสุดท้ายคือ ด้านการจัดการบริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.68, SD = .20) ตามลำดับ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ข้อมูลทั่วไป

จากตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.20 เพศชาย ร้อยละ 39.80 มีอายุ 45 ปีขึ้นไปถึง 60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 26.02 รองลงมาคือ อายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 24.49 อายุ 25 ปีขึ้นไปถึง 35 ปี ร้อยละ 21.68 อายุ 35 ปีขึ้นไปถึง 45 ปี ร้อยละ 20.15 ตามลำดับ และ อายุระหว่าง 15 ปีขึ้นไปถึง 25 ปี ร้อยละ 7.65 เป็นลำดับสุดท้าย โดยส่วนใหญ่จบการศึกษาอื่น ๆ ร้อยละ 35.97 รองลงมาคือ ระดับต่ำกว่า ม.6/ ปวช., ระดับปริญญาตรี, ระดับ ปวส./ อนุปริญญา, และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 35.97, 21.68, 20.92, 19.13 และ 2.30 ตามลำดับ มีอาชีพค้าขาย ร้อยละ 38.8 มากที่สุด รองลงมาคือ อาชีพเกษตรกร, กลุ่มแม่บ้าน และอื่น ๆ ร้อยละ 25.5, 21.7 และ 14.0 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบานายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.73, SD = .29) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี มีเจ้าหน้าที่ให้บริการกับผู้รับบริการตามลำดับคิวก่อนและหลังอย่างเสมอภาคเป็นอันดับ 1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.79, SD = .41) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการกับผู้รับบริการทุกคนโดยไม่เลือกปฏิบัติมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.70, SD = .46) และลำดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการกับผู้รับบริการตามลำดับคิวก่อนและหลังอย่างเสมอภาค มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.70, SD = .55) ตามลำดับ

1. ตัวแปรด้านการจัดการบริการอย่างเสมอภาค มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอามจังหวัดจันทบุรี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00

2. ตัวแปรด้านการจัดบริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในระดับมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00

3. ตัวแปรด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในระดับมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00

4. ตัวแปรด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในระดับมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00

5. ตัวแปรด้านการจัดบริการอย่างก้าวหน้า มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในระดับมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ทั้งหมด 4 ข้อ ซึ่งผลจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เป็นไปตามสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ผู้รับบริการที่มีการศึกษาต่างกันมีความความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ผู้รับริการที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาในครั้งนี้จะนำเสนอประเด็นสำคัญที่พบการวิจัย ดังนี้

ด้านการจัดการบริการอย่างเสมอภาค ผลการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ที่มาใช้บริการ พบว่า ปัจจัยด้านการจัดการบริการอย่างเสมอภาค ในระดับมากที่สุดกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการศึกษาที่ยอมรับสมมติฐานนี้แสดงให้เห็นว่า การจัดการบริการอย่างเสมอภาค เป็นการจัดดำเนินงานโดยวิธีการต่าง ๆ ขององค์กร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ การบริการ

ของโรงพยาบาลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี มุ่งเน้นการให้บริการประชาชนเป็นหลัก จึงมีความจำเป็นที่ต้องมีการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพราะต้องให้บริการกับประชาชนเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นหน้าที่ที่ผู้บริหารจะต้องจัดให้มีสภาพภายใน และสภาพภายนอกที่เหมาะสม เพื่อให้สามารถทำงานได้บรรลุตามเป้าหมายซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของธงชัย สันติวงษ์ (2541, หน้า 77-78) ที่กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพการบริหารจัดการขององค์กรทั่วไป จะมีส่วนประกอบที่ใช้จัดโครงสร้างองค์กร ซึ่งจะประกอบด้วยสาระสำคัญ 3 เรื่อง คือ การสร้างประสิทธิภาพในการใช้คนทำงานที่มีปริมาณมากหรือการพิจารณาสร้างประสิทธิภาพในการเตรียมงานขององค์กรที่มีปริมาณงานมาก มีความสลับซับซ้อน ทั้งนี้เพราะมีงานมากมายหลายอย่าง ที่ต้องมีการแบ่งให้คนและฝ่ายต่าง ๆ ทำอย่างมีประสิทธิภาพ การพิจาณาจัดแบ่งงานจะทำตามความถนัดของผู้ปฏิบัติ การจัดระบบรูปแบบเป็นทางการหรือให้คนหมู่มากที่เข้ามาทำงานทำหน้าที่ต่างกัน มุ่งไปในทิศทางเดียวกันเพื่อผลประโยชน์ตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ การรวมศูนย์อำนาจการบริหารงานหรือให้ การทำงานขององค์กรมีการกำกับทิศทางการดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน สำหรับองค์กรในฐานะหน่วยงานรวม แนวคิดของสมพงษ์ เกษมสิน (2523, หน้า 13-14) ยังให้ข้อสนับสนุนว่า การบริหารเป็นการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยการอาศัยปัจจัยทั้งหลาย ได้แก่ คน เงิน วัตถุสิ่งของ เป็นอุปกรณ์ในการบริหารงานและยังเกี่ยวข้อสัมพันธ์กับ การจัดดำเนินงาน และการจัดกิจกรรม ทรัพยากรและวัตถุประสงค์ การบริหารงานที่ดีมีประสิทธิภาพจึงส่งผลต่อคุณภาพของงานโดยเฉพาะงานด้านการบริการ เมื่อมีการบริการที่ดี สะดวก ก็จะทำให้ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจ

จากผลการศึกษาดังกล่าวจึงสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการบริหารงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการจัดบริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา ผลการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ที่มาใช้บริการ พบว่า ปัจจัยด้านการประสานงานมีความสัมพันธ์ในระดับมากที่สุดกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการศึกษาที่ยอมรับสมมติฐานในการศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านการจัดบริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา มีความสำคัญต่องานการให้บริการ ทั้งนี้เพราะการจัดบริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา คือ การร่วมมือกันของบุคคลหน่วยงานที่ผู้บริหารงานต้องคำนึงถึงความสำคัญในการร่วมกันทำงาน โดยเฉพาะการทำงานด้านการบริการ ผู้ปฏิบัติงานต้องทำงานแบบ

สอดรับซึ่งกันและกัน งานต่าง ๆ จึงสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี การให้บริการประชาชนผู้เป็นเป้าหมายของงานให้มีประสิทธิภาพกว้างขวางและสัมฤทธิผล เจ้าหน้าที่ต้องร่วมมือผนึกกำลังกัน หรือทำงานเชื่อมโยงกันเป็นขั้นเป็นตอน ผู้บริหารต้องเข้าใจว่าจะต้องแบกภาระ ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานต้องรับผิดชอบงานของตน ร่วมมือกับผู้ร่วมงานตามกลวิธีและวิธีการทำงานกำหนดไว้ของหน่วยงานนั้น ๆ มีการทำงานเป็นขั้นเป็นตอนสะดวกและไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน สอดคล้องกับแนวคิดของสมาน รังสิโยกฤษณ์ และสุธี สุทธิสมบูรณ์ (2540, หน้า 81) ที่ชี้ให้เห็นว่าการประสานงานเป็นการจัดระเบียบการทำงาน เพื่อให้งานและเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ร่วมมือเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ไม่ทำงานซ้ำซ้อนกัน ขัดแย้งกันหรือเหลื่อมล้ำกัน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนโยบายขององค์กรนั้น อย่างสมานฉันท์และมีประสิทธิภาพหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การประสานงานเป็นความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติ จัดระเบียบงานให้เรียบร้อยสอดคล้องกลมกลืนกัน เพื่อให้งานสมดุลและสำเร็จตามเป้าหมายในเวลาที่กำหนด นอกจากนี้ผลการศึกษาของเรืองอุไร ช่วยชู (2540, หน้า 13) ยังให้ข้อสนับสนุนว่า การประสานงานเป็นกระบวนการและแบบแผนการดำเนินงานของกลุ่ม เป็นเอกภาพของการกระทำ เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกัน การประสานงานจึงทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ เป็นการกำหนดวิธีการและระเบียบแบบแผน โดยการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความสอดคล้องกันอย่างเป็นระบบ

จากผลการศึกษาจึงสรุปได้ว่าปัจจัยด้านการจัดบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลามีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผู้ใช้บริการกับการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ ผลการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีที่มาใช้บริการ พบว่า ปัจจัยด้านการจัดบริการอย่างเพียงพอมีความสัมพันธ์ในระดับมากที่สุด กับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีที่มาใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการศึกษาที่ยอมรับสมมติฐานนี้แสดงให้เห็นว่า การบริการเป็นกิจกรรมที่แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมของมนุษย์ที่สังเกตได้ การให้บริการเป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะ ลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ สอดคล้องกับแนวคิดของยุพา ตั้งตน (2538, หน้า 10) ที่ได้อธิบายให้เห็นความสำคัญของการให้บริการว่า กระบวนการให้บริการมีลักษณะเคลื่อนไหวเป็นพลวัต ระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้ เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้

ทรัพยากร และผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิต (Output) หรือการบริการ (Services) จะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ สอดคล้องกับผลการศึกษาของภัทรดา ลิมพะสุต (2530, หน้า 18-19) ที่ให้ข้อสนับสนุนว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ มีลักษณะการให้บริการของหน่วยงานรัฐ ที่สามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ แล้วยังจะก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างรัฐกับประชาชน ทั้งยังสามารถส่งผลให้ประชาชนผู้รับบริการหันกลับมาใช้บริการของรัฐในครั้งต่อไป ในขณะที่หน่วยงานเอกชนที่ประกอบธุรกิจในด้านการขายจะให้ความสัมพันธ์ต่อการให้บริการมาก แต่หน่วยงานภาครัฐซึ่งมีหน้าที่ในการให้บริการส่วนใหญ่มักจะละเลยที่จะปรับปรุงพฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ สำหรับในทางทฤษฎีนั้นองค์กรแบบรูปนัยจะให้บริการลูกค้าโดยยึดหลัก 3 ประการ คือ การติดต่อเฉพาะงาน เป็นการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างระหว่างผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่ ซึ่งองค์กรจะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น มีการปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน กล่าวคือ องค์กรปฏิบัติต่อผู้รับบริการโดยความเป็นธรรม ใครมาก่อนได้รับบริการก่อน ต้องมรการวางตนเป็นกลาง มีการปฏิบัติที่ไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้าไปยุ่งกับงาน ไม่แสดงอารมณ์ต่อหน้าผู้มารับบริการหรือไม่แสดงความเห็นของตนในเรื่องส่วนตัวของผู้มารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาครั้งนี้พบว่าประชาชนผู้มารับบริการพึงพอใจระบบบัตรคิวที่ให้ความเป็นธรรมและมีความเสมอภาคซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดว่าด้วยระบบราชการในอุดมคติของ Weber (1967) ที่ว่าการบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด เป็นการให้บริการที่ไม่ค่อยคำนึงถึงตัวบุคคล มีลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์และไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน นอกจากนี้แนวคิดของ Gronroos (1990, p. 102) ยังชี้ให้เห็นว่า การบริการ เป็นกิจกรรมที่อาจอยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ตามจะเกิดขึ้นขณะผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับระบบการบริการ ซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหา หรือความต้องการของผู้รับบริการ

จากความสำคัญของการให้บริการที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ สรุปได้ว่า การจัดบริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่อง ผลการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ปัจจัยด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์ในระดับมากที่สุด

กับความความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการศึกษาที่ยอมรับสมมติฐานนี้แสดงให้เห็นว่า การบริการเป็นกิจกรรมที่แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมของมนุษย์ที่สังเกตได้ การให้บริการเป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริหารงานภาครัฐโดยเฉพาะ ลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ สอดคล้องกับแนวคิดของยุพา ตั้งตน (2538, หน้า 10) ที่ได้อธิบายให้เห็นความสำคัญของการให้บริการว่า กระบวนการให้บริการมีลักษณะเคลื่อนไหวเป็นพลวัต ระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้ เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากร และผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิต (Output) หรือการบริการ (Services) จะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ สอดคล้องกับผลการศึกษาของภัทรดา ลิมพะสุต (2530, หน้า 18-19) ที่ให้ข้อสนับสนุนว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ มีลักษณะการให้บริการของหน่วยงานรัฐ ที่สามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ แล้วยังจะก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างรัฐกับประชาชน ทั้งยังสามารถส่งผลให้ประชาชนผู้รับบริการหันกลับมาใช้บริการของรัฐในครั้งต่อไป ในขณะที่หน่วยงานเอกชนที่ประกอบธุรกิจในด้านการขายจะให้ความสัมพันธ์ต่อการให้บริการมาก แต่หน่วยงานภาครัฐซึ่งมีหน้าที่ในการให้บริการส่วนใหญ่มักจะละเลยที่จะปรับปรุงพฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ สำหรับในทางทฤษฎีนั้นองค์กรแบบรูปนัยจะให้บริการลูกค้าโดยยึดหลัก 3 ประการ คือ การติดต่อเฉพาะงาน เป็นการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างระหว่างผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่ ซึ่งองค์กรจะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น มีการปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน กล่าวคือ องค์กรปฏิบัติต่อผู้รับบริการโดยความเป็นธรรม ใครมาก่อนได้รับบริการก่อน ต้องมีการวางตนเป็นกลาง มีการปฏิบัติที่ไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้าไปยุ่งกับงาน ไม่แสดงอารมณ์ต่อหน้าผู้มารับบริการหรือไม่แสดงความเห็นของตนในเรื่องส่วนตัวของผู้มารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการพึงพอใจระบบบัตรคิวที่ให้ความเป็นธรรมและมีความเสมอภาคซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดว่าด้วยระบบราชการในอุดมคติของ Weber (1967) ที่ว่าการบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด เป็นการให้บริการที่ไม่ค่อยคำนึงถึงตัวบุคคล มีลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์และไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน นอกจากนี้แนวคิดของ Gronroos (1990, p. 102) ยังชี้ให้เห็นว่า การบริการ เป็นกิจกรรมที่อาจอยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ตามจะเกิดขึ้น

ขณะผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับระบบการบริการ ซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหา หรือความต้องการของผู้รับบริการ

จากความสำคัญของการให้บริการที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ สรุปได้ว่า การจัดการบริการอย่างต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการจัดบริการอย่างก้าวหน้า ผลการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ปัจจัยด้านการจัดการบริการอย่างก้าวหน้า มีความสัมพันธ์ในระดับมากที่สุดกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการศึกษาที่ยอมรับสมมติฐานนี้แสดงให้เห็นว่า การบริการเป็นกิจกรรมที่แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมของมนุษย์ที่สังเกตได้ การให้บริการเป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริหารงานภาครัฐโดยเฉพาะ ลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ สอดคล้องกับแนวคิดของยุพา ตั้งตน (2538, หน้า 10) ที่ได้อธิบายให้เห็นความสำคัญของการให้บริการว่า กระบวนการให้บริการมีลักษณะเคลื่อนไหวเป็นพลวัต ระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้ เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากร และผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิต (Output) หรือการบริการ (Services) จะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ สอดคล้องกับผลการศึกษาของภัทรดา ลิมพะสุต (2530, หน้า 18-19) ที่ให้ข้อสนับสนุนว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ มีลักษณะการให้บริการของหน่วยงานรัฐ ที่สามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ แล้วยังจะก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างรัฐกับประชาชน ทั้งยังสามารถส่งผลให้ประชาชนผู้รับบริการหันกลับมาใช้บริการของรัฐในครั้งต่อไป ในขณะที่หน่วยงานเอกชนที่ประกอบธุรกิจในด้านการขายจะให้ความสัมพันธ์ต่อการให้บริการมาก แต่หน่วยงานภาครัฐซึ่งมีหน้าที่ในการให้บริการส่วนใหญ่มักจะละเลยที่จะปรับปรุงพฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ สำหรับในทางทฤษฎีนั้นองค์กรแบบรูปนัยจะให้บริการลูกค้าโดยยึดหลัก 3 ประการ คือ การติดต่อเฉพาะงาน เป็นการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างระหว่างผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่ ซึ่งองค์กรนัยนี้จะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น มีการปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน กล่าวคือ องค์กรปฏิบัติต่อผู้รับบริการโดยความเป็นธรรม ใครมาก่อนได้รับบริการก่อน ต้องมีการวางตนเป็นกลาง มีการปฏิบัติที่ไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้าไป

ยุ่งกับงาน ไม่แสดงอารมณ์ต่อหน้าผู้มารับบริการหรือไม่แสดงความเห็นของตนในเรื่องส่วนตัวของผู้มารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาครั้งนี้พบว่าประชาชนผู้มารับบริการพึงพอใจระบบบัตรคิวที่ให้ความเป็นธรรมและมีความเสมอภาคซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดว่าด้วยระบบราชการในอุดมคติของ Weber (1967) ที่ว่าการบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด เป็นการให้บริการที่ไม่ค่อยคำนึงถึงตัวบุคคล มีลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์และไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน นอกจากนี้แนวคิดของ Gronroos (1990, p. 102) ยังชี้ให้เห็นว่า การบริการ เป็นกิจกรรมที่อาจอยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ตามจะเกิดขึ้นขณะผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับระบบการบริการ ซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหา หรือความต้องการของผู้รับบริการ

จากความสำคัญของการให้บริการที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ สรุปได้ว่าการจัดการบริการอย่างก้าวหน้า มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ทางผู้บริหารโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ควรมีการปรับปรุงในด้านการบริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลาให้มากขึ้นโดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการให้บริการด้วยความรวดเร็วและระยะเวลาในการรอให้บริการมีความรวดเร็วมากขึ้น

2. ทางผู้บริหารโรงพยาบาลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ควรมีการปรับปรุงในด้านการบริการอย่างเพียงพอให้มากขึ้นโดยเฉพาะโรงพยาบาลมีการจัดบริการโทรทัศน์/ วารสาร/ หนังสือพิมพ์/ สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการเพียงพอ และโรงพยาบาลมีการจัดบริการที่นั่งให้ผู้รับบริการรอตรวจอย่างเพียงพอและเหมาะสม

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ผู้บริหารและเจ้าหน้าต้องคำนึงถึงการทำงานที่รวดเร็วและมีการให้การบริการแก่ประชาชนให้มีความรวดเร็วและทันต่อเวลามากกว่าเดิมเพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการ

ในการให้บริการที่ดีขึ้นและสร้างความพึงพอใจให้กับประชนที่มารับการบริการ

2. ผู้บริหารควรมีการจัดการสำรวจในด้านการบริการอย่างเพียงพอในด้านสื่อสิ่งพิมพ์และวารสารเกี่ยวกับความรู้และสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ที่ประชาชนมารับการบริการให้ได้รับความสะดวกและเพียงพอต่อความต้องการ

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับการระบบทำงานของโรงพยาบาลของรัฐและเอกชนจัดมีการศึกษาและดูงานเพื่อนำมาปรับปรุงในหน่วยงานเพื่อสร้างศักยภาพในการให้บริการที่ดี

2. ควรทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาในองค์กรและการปรับเปลี่ยนระบบในการให้บริการแก่ประชาชนของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน

3. ควรจัดให้มีการจัดทำแบบสอบถามถึงระบบการให้บริการแก่ประชาชนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อเป็นแนวทางในดำเนินงานในหน่วยงานและเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและให้การบริการที่ดีขึ้น

บรรณานุกรม

กรณิกา ตั้งเจริญสุข, ประณีต โสภณพิศ และสมสวาท รัศมีวงษ์. (2544). การประเมินคุณภาพบริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยโรงพยาบาลทรวงในระยะเปลี่ยนผ่านโครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า. *วารสารโรงพยาบาลทรวงอก, 6*(3), 116-117.

กรัณฑรัตน์ ตัณฑะมงคล. (2544). *ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการเข้ารับบริการโรงพยาบาลเอกอุดร จังหวัดอุดรธานี*. การศึกษาปัญหาพิเศษบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

กฤษณา สารบรรณ. (2545). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลหนองคาย*. วิทยานิพนธ์ครุศาตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

กิจศรัชฏ วิดิษฐ์โรจรัตนะกุล และคณะ. (2551). *ความพึงพอใจของผู้เข้ามารับบริการโรงพยาบาลสรรคบุรีจังหวัดชัยนาท*. ชัยนาท: คณะวิทยการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ศูนย์ชัยนาท.

คารมณ์ เพียรภายลุน. (2552). *สรุปบทความผู้นำมืออาชีพ*. วันที่ค้นข้อมูล 20 พฤษจิกายน 2555, เข้าถึงได้จาก http://www.gotoknow.org /blogs/posts/316392

จรัญศักดิ์ พีรศักดิ์โสภณ. (2546). *สิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน กระทรวงสาธารณสุข*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

เจตสุดา แสงสว่าง. (2551). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลสมุยอินเตอร์เนชั่นแนล อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

ฉลองศรี พิมลสมพงศ์. (2546). *การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2547). *การจัดการและการตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ส. เอเซียเพรส.

ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร. (2546). *การบริหารธุรกิจระหว่างประเทศ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). *การตลาดการบริการการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ชูชัย ศุภวงศ์. (2552). *คู่มือการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล*. กรุงเทพฯ: องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.

โชษิตา แก้วเกษ. (2551). *คุณภาพบริการตามความคาดหวังและที่ได้รับจริงของผู้รับบริการแพทย์แผนจีน ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล*. การค้นคว้าอิสระสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบริหารสาธารณสุข, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ณฤมล ศรีทอง. (2547). *ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลมหาราช นครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ณิชา แว่นแคว้น. (2547). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข ระดับตำบล ในเขต 6*. วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารสาธารณสุข, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ธงชัย สันติวงษ์. (2541). *ทฤษฎีองค์การและการออกแบบ*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ธนภณ พรมยม. (2552). *ความพึงพอใจของญาติผู้ป่วย ที่มีต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัดของโรงพยาบาลอ่างทอง*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

ธัญยมาส พุมานนท์. (2547). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลตำรวจ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นรินทร์ชัย พัฒนพงศา. (2546). *การมีส่วนร่วม หลักการพื้นฐาน เทคนิคและกรณีตัวอย่าง*. กรุงเทพฯ: 598 Print.

นิตย์ สัมมาพันธ์. (2546). *ภาวะผู้นำ: พลังขับเคลื่อนองค์กรสู่ความเป็นเลิศ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.

นิสา ภู่อาภรณ์. (2550). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาลอ่างทอง*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

บังอร ปรัชญกุล. (2547). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานพยาบาลในกระทรวงสาธารณสุข*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมวิทยาประยุกต์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บังอร เอื้อปกรณ์กุล. (2546). ความพึงพอใจของผู้ป่วยสูงอายุต่อการให้บริการในโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารสังคมพัฒนา 31*, 4-8.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

ปณิศา ลัญชานนท์. (2548). *หลักการตลาด*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

ประภัสสร เกษตรทัต. (2547). *แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาบุคลากรของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารสาธารณสุข, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

พรรณภา เชื้อพุฒตาล. (2555). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

พิไลวรรณ จันทรสุกรี. (2540). *ความคาดหวังในงานของนักศึกษาพยาบาลปีที่สี่วิทยาลัยพยาบาลบรมราชนนีในเขตภาคเหนือ*. การค้นคว้าแบบอิสระพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารหารพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ไพศาล ดวงชาทม. (2544). *ความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการบริการของโรงพยาบาลมหาสารคาม*. การศึกษาปัญหาพิเศษบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ภัทรดา ลิมพะสุต. (2530). *การประเมินประสิทธิผลจากความพึงพอใจของข้าราชการ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม*. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบริหารรัฐกิจ,คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มานะ ดวงประโคน และวีระวัธน์ เอื้อใจพระ. (2544). *ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการภายใต้ระบบประกันสุขภาพรูปแบบต่าง ๆ กรณีศึกษา: โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่*. เชียงใหม่: คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัเชียงใหม่.

ยุพา ตั้งตน. (2538). *ประสิทธิผลของระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตมีนบุรี*. ภาคนิพนธ์พัฒนาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ยุพาพร รูปงาม. (2545). *การรส่วนร่วมของข้าราชการสำนักงบประมาณในการปฏิรูป ระบบราชการ*. ภาคนิพนธ์พัฒนาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ยุพาวรรณ วรรณวาณิชย์. (2548). *การจัดการการตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: แสงดาว.

รัชมัยพร บุญรัตน์. (2551). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อบริการตรวจสุขภาพประจำปี แผนกตรวจสุขภาพโรงพยาบาลพังงา*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

เรืองอุไร ช่วยชู. (2540). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ใหญ่บ้าน: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดปทุมธานี*. ภาคนิพนธ์พัฒนาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ฤดี เนื่องผาสุข และคณะ. (2537). *รายงานการวิจัย ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอกในเวลา โรงพยาบาลเจ็ดเสมียน*. ราชบุรี: โรงพยาบาลเจ็ดเสมียน.

ลลิตา กระจ่างโพธิ์. (2546). *ความพึงพอใจในบริการสุขภาพของผู้ใช้บริการในโครงการ ประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาทรักษาทุกโรค ของโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมา*. การค้นคว้าแบบอิสระพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสุขภาพจิตและการพยาบาลจิตเวช, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เลิฟล็อค, คริสโตเฟอร์ เอช. และไรท์, ลอเรน. (2546). *การตลาดบริการ* (อดุลย์ จาตุรงคกุล, ดลยา จาตุรงคกุล, และพิมพ์เดือน จาตุรงคกุล, แปล). กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

วิภา น้อยภู่ และคณะ. (2544). *รายงานการวิจัยความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก*. พิษณุโลก: โรงพยาบาลบางกระทุ่ม.

วิลาสินีย์ จาปาดะ. (2551). *ความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2555). *คุณภาพในงานบริการ 1* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.

วัชราภรณ์ สุริยาภิวัฒน์. (2546). *วิจัยธุรกิจยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศศิวรรณ ศิลป์ประกอบ. (2544). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก ศึกษากรณีโรงพยาบาลตำรวจ*. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ศิรินทร์พร มงคลอัตตะสาร. (2544). *พฤติกรรมการใช้บริการด้านสินเชื่อของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศิริพร กุฎีรัตน์. (2545). *ประสิทธิภาพของการให้บริการในศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์เยาวชนสังกัดฝ่ายพัฒนาเยาวชน 1.* วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมสงเคราะห์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สมพงษ์ เกษมสิน. (2523). *การบริหาร.* กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

สมาน รังสิโยกฤษณ์ และสุธี สุทธิสมบูรณ์. (2540). *การบริหารราชการ* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สวัสดิการสำนักงาน ก.พ.

สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2544). ทฤษฎีองค์กรประสิทธิภาพ. ใน *รวมบทความสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา* (หน้า 25). กรุงเทพฯ: ภาควิชาสังคมวิทยามานุษยวิทยา คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยนเรศวร. (2545). *คู่มือการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน.* พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.

สายจิตร สุขสงวน. (2546). *ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ.* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สิเหนา มังกรแก้ว และเอกพงษ์ พิสุทธิ์ธนิตพงษ์. (2544). *ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าและโครงการบัตรประกันสุขภาพภาคสมัครใจที่ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ ณ โรงพยาบาลนครพิงค์.* การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาเศรษฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุธิดา รัตนวาณิชพันธ์. (2555). *บรรยากาศองค์การกับความพอใจในงานของพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน: จังหวัดในภาคตะวันออกของประเทศไทย.* วิทยานิพนธ์พัฒนาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุภัททา ปิณฑะแพทย์. (2548). *จิตวิทยาการจัดการคุณภาพอุตสาหกรรม.* กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

สุวดี ศรีเลณวัติ. (2534). *จิตวิทยากับการพยาบาลผู้ป่วยเด็ก.* กรุงเทพฯ: ภาควิชาพยาบาลศาสตร์ คณะแพทย์ศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดีมหาวิทยาลัยมหิดล.

อธิพงศ์ ขวัญศักดิ์, เอมอร อังสุรัตน์, วัชรี เลิศมงคล และจุฬารัตน์ วัฒนะ. (2550). ความคาดหวังของเกษตรกรผู้นำในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตร. *วิทยาสารกำแพงแสน, 5*(2), 43-55.

อรรถพร หาญวานิช. (2546). *การวิเคราะห์อิลาสติก-พลาสติก อันดับที่สองของโครงข้อแข็งคอนกรีตเสริมเหล็ก*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อริยา คูหา. (2546). *แรงจูงใจและอารมณ์*. ปัตตานี: โครงการสนับสนุนการผลิตตำรา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.

เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ. (2548). *จิตวิทยาบริการ*. กรุงเทพฯ: อดุลพัฒนกิจ.

Alderfer, C. P. (1969). An empirical test of a new theory of human needs. *Organizational Behaviour and Human Performance, 4*(2), 142-175.

Gronroos, C. (1990). *Service Management and Marketing: Managing the Moments of Truth in Service Competition*. Lexington, MA: Lexington.

Herzberg, F. (1982). *The Managerial Choice: To be Efficient and to be Human* (2nd ed.). Salt Lake City, Utah: Olympus.

Hofstede, G. (1984). *Culture's Consequences: International Differences in Work-related Values*. Beverly Hills: SAGE.

Maslow, A. H. (1970). *Motivation and Personality* (2nd ed.). New York: Harper & Row.

Millet, J. D. (1954). *Mannagement in Public Science*. New York: McGraw-Hill.

Murry, H. A. (1938). *Explorations in Personality*. Oxford: Oxford University Press.

Robbins, S. P. (1997). *Essentials of Organizational Behavior*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

Schermerhorn, J. R., Hunt, J. E., & Osborn, R. N. (2003). *Organizational Behavior* (8th ed.). New York: Wiley.

Vroom, H. V. (1964). *Work and Motivation*. New York: Wiley.

Wahba, M. A., & Bridgewell, L. G. (1976). Maslow reconsidered: A review of research on the need hierarchy theory. *Organizational Behavior and Human Performance, 15*(2), 212-240.

Weber, M. (1967). *The Theory of Social and Economic Organization*. New York: Free Press.

_____. (2002). *The Protestant Ethic and the Spirit of Capitalism* (S. Kalberg, Trans). Los Angeles: Roxbury.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rd ed.). NewYork: Hanper & Row.

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการของ โรงพยาบาลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

2. กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ เพราะความพึงพอใจของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อคุณภาพการให้บริการของ โรงพยาบาลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) ที่ตรงกับตัวท่าน

1. เพศ

( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

2. อายุ (นับจำนวนปีเต็ม)

( ) 1. 15-25ปี ( ) 2. 25 ปีขึ้นไป-35 ปี

( ) 3. 35 ปีขึ้นไป-45 ปี ( ) 4. 45 ปีขึ้นไป-60 ปี

( ) 5. 60 ปีขึ้นไป

3. อาชีพหลัก

( ) 1. เกษตรกร ( ) 2. กลุ่มแม่บ้าน

( ) 3. ค้าขาย ( ) 4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

4. วุฒิการศึกษาสูงสุด

( ) 1. ต่ำกว่า ม.6/ ปวช. ( ) 2. ปวส./ อนุปริญญา

( ) 3. ปริญญาตรี ( ) 4. สูงกว่าปริญญาตรี

( ) 5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพในการบริการ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความเป็นจริงหรือสอดคล้องกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับการบริการอย่างเสมอภาค และการบริการรวดเร็วทันต่อเวลา การจัดการบริการอย่างเพียงพอ ด้านการจัดการอย่างต่อเนื่อง ด้านการจัดการบริการอย่างก้าวหน้า

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการบริการอย่างเสมอภาค				
1. ท่านคิดว่าโรงพยาบาลมีการจัดบัตรคิวให้กับผู้รับบริการเพียงพอเหมาะสม				
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการกับผู้รับบริการตามลำดับคิวก่อนและหลังอย่างเสมอภาค				
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการกับผู้รับบริการทุกคนโดยไม่เลือกปฏิบัติ				
ด้านการบริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา				
4. ระยะเวลาในการรอให้บริการมีความรวดเร็ว				
5. เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการให้บริการด้วยความรวดเร็ว				
6. อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการโดยการเพิ่มช่องบริการให้กับผู้สูงอายุ (อายุ 80 ปีขึ้นไป)				
7. เจ้าหน้าที่มีการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไปเพื่อเป็นการลดระยะเวลาการรอคอย				
8. โรงพยาบาลให้บริการโดยไม่มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ				
9. เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรมในการให้บริการกับผู้รับบริการ				
ด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ				
10. โรงพยาบาลมีการจัดบริการที่จอดรถให้ผู้รับบริการอย่างเพียงพอ				
11. โรงพยาบาลมีการจัดบริการที่นั่งรอตรวจให้ผู้รับบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม				
12. โรงพยาบาลมีการจัดการด้านเอกสารให้กับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ				

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
13. โรงพยาบาลมีเจ้าหน้าที่ให้บริการกับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ				
14. โรงพยาบาลมีแพทย์และพยาบาลให้บริการกับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ				
15. โรงพยาบาลมีการจัดบริการโทรทัศน์/ วารสาร/ หนังสือพิมพ์/ สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการเพียงพอ				
16. ท่านคิดว่าเครื่องมือเครื่องใช้ที่ให้บริการมีเพียงพอต่อการให้บริการ				
17. โรงพยาบาลมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกกับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ				
ด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่อง				
18. โรงพยาบาลมีการจัดการด้านบริการตลอด 24 ชั่วโมง				
19. โรงพยาบาลมีแพทย์และเจ้าหน้าที่คอยให้บริการอย่างต่อเนื่องและเพียงพอ				
20. โรงพยาบาลมีการจัดการบริการที่ตรงต่อเวลา				
ด้านการจัดบริการอย่างก้าวหน้า				
21. โรงพยาบาลได้มีการพัฒนาระบบการให้บริการที่ทันสมัยมาใช้				
22. โรงพยาบาลมีการพัฒนาเจ้าที่ให้มีความรู้และความสามารถในการให้บริการ				
23. โรงพยาบาลมีการเสนอการบริการหรือให้บริการอื่น ๆ แก่ผู้มารับบริการได้ทราบ				
24. โรงพยาบาลมีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆเช่นการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ (Call Center 1669) ผ่านเครือข่ายอินเตอร์เน็ต				