แบบประเมินผลงาน

ของ

นางสาวณิชา ยนต์พิพัฒนกุล
ตำแหน่ง เภสัชกร ระดับปฏิบัติการ ตำแหน่งเลขที่ ๑๓๑๐๔๓
กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนอง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ขอประเมินเพื่อแต่งตั้ง
เภสัชกร (ด้านเภสัชสาธารณสุข) ระดับชำนาญการ ตำแหน่งเลขที่ ๑๓๑๐๔๓
กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนอง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

สารบัญ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคล	**หน้า**
๑) ชื่อ	๓
๒) ตำแหน่ง	๓
๓) การขอประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง	๓
๔) ประวัติส่วนตัว	๓
๕) ประวัติการศึกษา	๓
๖) ใบอนุญาตให้ประกอบวิชาชีพ	๓
๗) ประวัติรับราชการ	๓
๘) ประวัติฝึกอบรมและดูงาน	๔
๙) ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน	๕
๑๐) หน้าที่ความรับผิดชอบปัจจุบัน	๖
ตอนที่ ๒ ผลงานที่เป็นผลการดำเนินงานที่ผ่านมา	๖
๑) ชื่อผลงาน	๖
๒) ระยะเวลาที่ดำเนินการ	๖
๓) ความรู้ทางวิชาการหรือแนวคิดที่ใช้ในการดำเนินการ	๖
๔) สรุปสาระและขั้นตอนการดำเนินการ	๑๒
๕) ผู้ร่วมดำเนินการ	๑๓
๖) ส่วนของงานที่ผู้เสนอเป็นผู้ปฏิบัติ	๑๓
๗) ผลสำเร็จของงาน	๑๔
๘) การนำประโยชน์ไปใช้	๑๘
๙) ความยุ่งยากของการดำเนินการ/ปัญหา/อุปสรรค	๑๘
๑๐) ข้อเสนอแนะ	๑๘

เอกสารแนบท้ายประกอบคำขอประเมิน

๑) สำเนา ก.พ.๗

๒) สำเนาใบอนุญาตประกอบวิชาชีพเภสัชกรรม

๓) สำเนาปริญญา

ข้อมูลส่วนบุคคล

๑. ชื่อ นางสาวณิชา ยนต์พิพัฒนกุล

๒. ตำแหน่ง เภสัชกร ระดับปฏิบัติการ **ตำแหน่งเลขที่** ๑๓๑๐๔๓

ส่วนราชการ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนอง

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ดำรงตำแหน่งนี้เมื่อ ๑๗ พฤษภาคม ๒๕๖๑

อัตราเงินเดือนปัจจุบัน ๒๒,๑๙๐บาท

๓. ขอรับการคัดเลือกเพื่อประเมินในตำแหน่ง เภสัชกร (ด้านเภสัชสาธารณสุข) ระดับชำนาญการ

ตำแหน่งเลขที่ ๑๓๑๐๔๓

ส่วนราชการ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนอง

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๔. ประวัติส่วนตัว

เกิดวันที่ ๓๐ เดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๓๖

อายุตัว ๒๘ ปี ๑ เดือน

อายุราชการ ๓ ปี ๒๘ วัน

๕. ประวัติการศึกษา

คุณวุฒิและวิชาเอก	**ปีที่สำเร็จการศึกษา**	**สถาบัน**
ปริญญาเภสัชศาสตร์บัณฑิต	๒๕๖๑	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

๖. ใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ

ชื่อใบอนุญาต ใบอนุญาตประกอบวิชาชีพเภสัชกรรม

เลขที่ใบอนุญาต ภ.๓๘๙๐๕

วันออกใบอนุญาต ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๑ วันหมดอายุ ๑๑ พฤษภาคม ๒๕๖๖

๗. ประวัติการรับราชการ

วัน เดือน ปี	**ตำแหน่ง**	**อัตราเงินเดือน**	**สังกัด**
๑๗ พฤษภาคม ๒๕๖๑	เภสัชกรปฏิบัติการ	๑๘,๒๐๐	กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนอง
๑ ตุลาคม ๒๕๖๑	เภสัชกรปฏิบัติการ	๑๘,๗๘๐	กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนอง
๑ เมษายน ๒๕๖๒	เภสัชกรปฏิบัติการ	๑๙,๔๑๐	กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนอง
๑ ตุลาคม ๒๕๖๒	เภสัชกรปฏิบัติการ	๒๐,๐๔๐	กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนอง
๑ เมษายน ๒๕๖๓	เภสัชกรปฏิบัติการ	๒๐,๖๗๐	กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนอง
๑ ตุลาคม ๒๕๖๓	เภสัชกรปฏิบัติการ	๒๑,๓๐๐	กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนอง

๗. ประวัติการรับราชการ (ต่อ)

วัน เดือน ปี	ตำแหน่ง	อัตราเงินเดือน	สังกัด
๑ เมษายน ๒๕๖๔	เภสัชกรปฏิบัติการ	๒๒,๑๙๐	กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนองสสจ.ระนอง

๘. ประวัติการฝึกอบรมและดูงาน

ปี	ระยะเวลา	หลักสูตร	หน่วยงานที่จัดอบรม
๒๕๖๑	๗ วัน	อบรม หลักสูตรการเป็นข้าราชการที่ดี	วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครศรีธรรมราช
๒๕๖๑	๒ วัน	อบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง แนวทางการจัดวางระบบการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง และการประเมินผลการควบคุมภายใน	กลุ่มตรวจสอบภายในระดับกระทรวง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
๒๕๖๑	๒ วัน	อบรมโครงการเครื่องสำอาง ปลอดภัย สวยใส ไร้สาร เขตสุขภาพที่ ๑๑	สำนักงานเขตสุขภาพที่ ๑๑
๒๕๖๑	๒ วัน	ประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อให้ความรู้ ความเข้าใจในการขอจัดตั้ง และระเบียบข้อบังคับของสถานพยาบาลยาเสพติดให้โทษ พ.ศ. ๒๕๒๒	สถาบันบำบัดรักษาและฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติดแห่งชาติบรมราชชนนี
๒๕๖๑	๑ วัน	ประชุมคณะทำงานจัดซื้อยาร่วมระดับเขต เขตสุขภาพที่ ๑๑	สำนักงานเขตสุขภาพที่ ๑๑
๒๕๖๑	๑ วัน	สัมมนา เรื่อง สานพลัง บวร.ร. สู่ชุมชนสุขภาพดียั่งยืน	สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
๒๕๖๒	๕ วัน	สัมมนา เรื่องเภสัชบำบัดเพื่อความเป็นเลิศในการดูแลผู้ป่วย: หลักการใช้ยาอย่างสมเหตุผลสำหรับเภสัชกร	กองบริหารสาธารณสุขและคณะเภสัชศาสตร์ภูมิภาค ๔ สถาบัน
๒๕๖๒	๓ วัน	สัมมนา เรื่อง เครือข่ายชุมชนร่วมใจป้องกันภัยผลิตภัณฑ์สุขภาพ	สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
๒๕๖๒	๑ วัน	ประชุมคณะทำงานจัดซื้อยาร่วมระดับเขต เขตสุขภาพที่ ๑๑	สำนักงานเขตสุขภาพที่ ๑๑
๒๕๖๒	๒ วัน	อบรมโครงการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพประสิทธิผลของการบังคับใช้พระราชบัญญัติการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ.๒๕๔๒	กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
๒๕๖๒	๒ วัน	ประชุมเชิงปฏิบัติการการพัฒนาศักยภาพระบบบริหารจัดการการใช้ยาอย่างสมเหตุผลและเชื้อดื้อยาต้านจุลชีพ ประจำปี ๒๕๖๒	สำนักงานเขตสุขภาพที่ ๑๑

๘. ประวัติการฝึกอบรมและดูงาน (ต่อ)

ปี	ระยะเวลา	หลักสูตร	หน่วยงานที่จัดอบรม
๒๕๖๒	๒ วัน	ประชุมโครงการพัฒนาศักยภาพ เจ้าหน้าที่งานคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านบริการสุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒	กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
๒๕๖๒	๒ วัน	อบรม โครงการพัฒนาศักยภาพ ผู้บริโภค ในศตวรรษที่ ๒๑	สำนักงานคณะกรรมการ อาหารและยา
๒๕๖๒	๒ วัน	อบรมการใช้สารสกัดกัญชาทางการแพทย์ สำหรับบุคลากรทางการแพทย์ เขตสุขภาพที่ ๑๑	สำนักงานเขตสุขภาพที่ ๑๑
๒๕๖๓	๑ วัน	ประชุมคณะทำงานจัดซื้อยาร่วมระดับเขต เขตสุขภาพที่ ๑๑	สำนักงานเขตสุขภาพที่ ๑๑
๒๕๖๓	๑ วัน	ประชุม เรื่อง ระบบชดเชยยาจำเป็นและวัคซีน และการบริหารยาจำเป็นและวัคซีน	สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต ๑๑
๒๕๖๔	๓ วัน	อบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง ถอดบทเรียนเรื่องเล่าชาว คบส.	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี
๒๕๖๔	๑ วัน	อบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาระบบทางเภสัชกรรมและระบบบริการทางห้องปฏิบัติการ เขตสุขภาพที่ ๑๑	สำนักงานเขตสุขภาพที่ ๑๑

๙. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน (เคยปฏิบัติงานเกี่ยวกับอะไรบ้างที่นอกเหนือจากข้อ ๗ เช่น เป็นหัวหน้าโครงการ หัวหน้างาน กรรมการ อนุกรรมการ วิทยากร อาจารย์พิเศษ เป็นต้น)

๑. คณะกรรมการ

- คณะกรรมการ ตามคำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ที่ ๓๒๘๔/๒๕๖๑ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดซื้อยาร่วมระดับเขต เขตสุขภาพที่ ๑๑
- คณะกรรมการ ตามคำสั่ง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนองที่ ๒๖๐/๒๕๖๓ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารเวชภัณฑ์ระดับจังหวัด
- คณะอนุกรรมการ ตามคำสั่ง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนองที่ ๑๓๐/๒๕๖๓ เรื่อง แต่งตั้งอนุกรรมการสถานพยาบาลประจำจังหวัดระนอง
- คณะกรรมการ ตามคำสั่ง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนองที่ ๑/๒๕๖๓ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานชมรม STRONG สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนอง

๒. วิทยากร

- วิทยากรบรรยาย หัวข้อ “การใช้ยาในผู้สูงอายุ” ณ ห้องประชุมพาราไดซ์ โรงแรมไอเฟล อินน์ ระนอง จังหวัดระนอง

๑๐. หน้าที่ความรับผิดชอบปัจจุบัน

- งานควบคุมกำกับมาตรฐานสถานพยาบาลเอกชน (รายใหม่)

ให้คำแนะนำแก่ผู้ประกอบการเกี่ยวกับหลักเกณฑ์/ระเบียบต่างๆที่ต้องปฏิบัติเพื่อประกอบการขออนุญาต รวมถึงการตรวจประเมินมาตรฐานสถานพยาบาลก่อนการพิจารณาอนุญาตตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาล

- งานควบคุมกำกับ เฝ้าระวัง มาตรฐานสถานพยาบาลเอกชน (รายเก่า)

ตรวจสอบเฝ้าระวังมาตรฐานสถานพยาบาลเอกชน การประชาสัมพันธ์/รณรงค์ ให้ความรู้แก่ผู้ประกอบกิจการสถานพยาบาล และงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินคดีตามกฎหมาย ตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาล

- งานบริหารเวชภัณฑ์
- การดำเนินงานตามกิจกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุขและงานโครงการพิเศษ
- งานอื่นๆที่ได้รับมอบหมาย เช่น วิทยากร เป็นต้น

ตอนที่ ๒ ผลงานที่เป็นผลการดำเนินงานที่ผ่านมา

๑. ชื่อผลงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (OSSC) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนอง

๒. ระยะเวลาที่ดำเนินการ

พฤศจิกายน ๒๕๖๒ – มีนาคม ๒๕๖๓

๓. ความรู้ทางวิชาการหรือแนวความคิดที่ใช้ในการดำเนินการ

ความรู้ทางวิชาการ

๑) ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (OSSC) หมายถึง สถานที่ให้บริการให้คำแนะนำและดำเนินการออกใบอนุญาตเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ (ยา อาหาร เครื่องสำอาง เครื่องมือแพทย์ วัตถุเสพติด วัตถุอันตราย สถานพยาบาล สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ฯลฯ) รวมถึงขอรับคำปรึกษาแนะนำ ชำระค่าธรรมเนียมต่างๆ ซึ่งมีความสะดวก รวดเร็ว มีขั้นตอนกระชับ และสามารถติดต่อได้ ณ จุดเดียว ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อขออนุญาตเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีขั้นตอนที่สั้นกระชับ ไม่ว่าจะเป็นการขอรับคำปรึกษา การยื่นคำขอ การขอรับใบอนุญาต การชำระค่าธรรมเนียมต่างๆ ให้สามารถมาติดต่อ ณ จุดเดียว เพื่อลดระยะเวลาและค่าใช้จ่ายที่ต้องสูญเสียในการติดต่อกับทางราชการลง ทำให้ผู้ประกอบการสามารถวางแผนการตลาดและการดำเนินธุรกิจได้อย่างรวดเร็ว ชัดเจน ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศให้เจริญรุ่งเรือง เพื่อให้เกิดความโปร่งใส เป็นธรรมในการให้บริการแก่ผู้ประกอบการและเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

๒) ความพึงพอใจ ได้มีผู้ให้ความหมายคำว่าความพึงพอใจไว้ ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน พุทธศักราช ๒๕๔๒ ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็น ความชอบ พึงใจ สมใจ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (๒๕๔๓,๑๙) กล่าวว่า การส่งเสริมแนะนำบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นจากการได้ยินข้อมูล ข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจ ผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

๓) หลักการให้บริการ

สมิต สัชฌุกร (๒๕๔๘, หน้า ๑๗๓ -๑๗๖) ได้กล่าวว่าการให้บริการจะต้องมีหลักยึดปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะต้องเป็นไปตามใจของผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการ

ให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

๑. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงผู้รับบริการเป็นหลัก ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการแม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่ผู้ให้บริการเห็นว่า ดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจและไม่ให้ความสำคัญการให้บริการ ดังกล่าวก็อาจจะดูไร้ค่าในความรู้สึกของผู้รับบริการ

๒. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการให้บริการจะต้องมุ่งเน้นให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าผู้ให้บริการจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดก็เป็นเพียงด้านปริมาณ ต่างจากคุณภาพของการบริการ ที่สามารถวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

๓. ปฏิบัติถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการที่จะสามารถสนองตอบต่อความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่ เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วนเพราะหาก มีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะท าให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษ ก็อาจไม่เกิด ประโยชน์

๔. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้า หรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการให้บริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่ง สินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

๕. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้านจะมุ่งแต่ประโยชน์ ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและผู้ให้บริการเท่านั้นคงไม่เป็นการเพียงพอ ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้อง อื่น ๆ หลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม ดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรยึดหลักในการให้บริการ

๔) มาตรฐานการให้บริการ

สมิต สัชฌุกร (๒๕๔๘, หน้า ๓๘ -๔๗) กล่าวว่า การจัดให้มีมาตรฐานการให้บริการจะทำให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาและกับบุคคลอื่นๆ ที่ต้องทำงานเกี่ยวข้องด้วยและมิได้ทำงานเกี่ยวข้อง สิ่งสำคัญ คือ มาตรฐานการให้บริการเปรียบเสมือนเป้าหมาย ที่ผู้บังคับบัญชาหวังจะให้ผู้ใต้บังคับบัญชาของตนปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จและในขณะเดียวกัน ก็เป็นเป้าหมายที่พนักงานต้องพยายามบรรลุให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

มาตรฐานการให้บริการถือเป็นสิ่งท้าทายสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเพื่อแสดง ให้เห็นถึงประสิทธิภาพของตน แม้จะเป็นการง่ายถ้าไม่กำหนดมาตรฐานการให้บริการหรือใช้ วิธีการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับผลงานในปีที่ผ่านมา แต่การกระทำดังกล่าวย่อมไม่เป็นการเพิ่มผลิตภาพ เพราะไม่มีมาตรฐานหรือเป้าหมายที่นำไปสู่การปรับปรุงการปฏิบัติงาน การกำหนดให้มีมาตรฐานการให้บริการจึงเป็นกลไกที่ทำให้ผู้บังคับบัญชาสามารถ ตรวจสอบและคงไว้ ซึ่งระดับผลการให้บริการที่ดี นอกจากนั้นการมีมาตรฐานการให้บริการส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนทราบถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละคนว่าต้องปฏิบัติงานให้มีลักษณะอย่างไร มาตรฐานการให้บริการสามารถแบ่งออกได้เป็น ๓ ลักษณะ ได้แก่ ลักษณะทางบวก ลักษณะทางลบ และลักษณะเป็นศูนย์ ลักษณะทางบวก เป็นการกำหนดความสมบูรณ์ครบถ้วนของการให้บริการ มีลักษณะตรงตามข้อกำหนดซึ่งผู้รับบริการพอใจ ปฏิบัติตามวิธีการที่หน่วยงานซึ่งเกี่ยวข้องยอมรับ ลักษณะทางลบ เป็นการกำหนดข้อผิดพลาดที่ผู้รับบริการสามารถจะยอมรับได้ ลักษณะเป็นศูนย์เป็นการกำหนดให้ผลการให้บริการผิดพลาดบกพร่องไม่ได้เลย ความบกพร่องต้องเป็นศูนย์เท่านั้น

การกำหนดมาตรฐานการให้บริการที่ดี ควรคำนึงถึงลักษณะ ดังต่อไปนี้

๑. เป็นมาตรฐานของตัวงานไม่ใช่มาตรฐานของตัวคน หมายถึง ไม่จำเป็นต้องพิจารณาว่า ผู้ใดเป็นผู้ปฏิบัติงานนั้น

๒. มีทางบรรลุได้ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่สามารถปฏิบัติให้บรรลุถึงมาตรฐานได้ แต่อาจมีข้อยกเว้นสำหรับผู้ปฏิบัติงานใหม่ ซึ่งต้องเรียนรู้งานจนผ่านการทดลองปฏิบัติงานก่อน

๓. เป็นที่เข้าใจตรงกัน หมายถึง มีความหมายชัดเจนเป็นที่เข้าใจชัดแจ้งทั้งผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา

๔. เป็นที่ตกลงกัน หมายถึง ทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาตกลงกันได้ว่า มาตรฐานนั้นเป็นธรรม เพราะเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างแรงจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชายอมรับและ มีความสำคัญในการนำไปเป็นฐานของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

๕. มีลักษณะเฉพาะเจาะจงและสามารถวัดได้ หมายถึง ต้องสามารถกำหนดเป็นจำนวนเปอร์เซ็นต์ หรือหน่วยวัด อย่างน้อยที่สุดสามารถประเมินเป็นระดับได้

๖. มุ่งถึงเวลา หมายถึง มีกำหนดระยะเวลาอย่างชัดแจ้งว่ามาตรฐานนั้นสามารถบรรลุถึง ในเวลาที่กำหนดไว้เมื่อไหร่

๗. เป็นลายลักษณ์อักษร หมายถึง ทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาควรมีสำเนาคนละฉบับ เพื่อเป็นเครื่องช่วยเตือนความจำและข้อกำหนดการปฏิบัติงาน

๘. สามารถเปลี่ยนแปลงได้ หมายถึง จะต้องมีการประเมินเป็นระยะ ๆ และเปลี่ยนตามความจำเป็นเพราะอาจเกิดความจำเป็นที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงมาตรฐาน เนื่องมาจากมีวิธีการปฏิบัติใหม่ อุปกรณ์เครื่องมือใหม่ วัสดุใหม่ หรือเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่สำคัญ ซึ่งอาจช่วยลดระยะเวลาในการให้บริการ แต่ทั้งนี้มาตรฐานไม่ควรเปลี่ยนเพียงเพราะว่าผู้ปฏิบัติงาน ไม่สามารถทำตามมาตรฐานนั้นได้

๕) คุณสมบัติและคุณลักษณะของผู้ทำงานให้บริการ

คุณสมบัติ หมายถึง ลักษณะประจำตัว ซึ่งบุคคลต้องมีก่อนที่จะได้มาซึ่งสิทธิหรือตำแหน่ง การพิจารณาว่า ผู้ใดมีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานใด หมายถึง จะทำงานได้ดีในหน้าที่ อะไร อาจพิจารณาจากลักษณะประจำตัวของผู้นั้น ลักษณะประจำตัวของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี อาจพิจารณาจากองค์ประกอบสำคัญ ๒ ประการ ได้แก่ คุณลักษณะและพฤติกรรม (สมิต สัชฌุกร, ๒๕๔๘, หน้า ๒๒ -๓๒)

คุณลักษณะ หมายถึง สิ่งที่ชี้ให้เห็นความดี อาจเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นจากภายนอก เช่น ร่างกาย รูปร่าง เป็นต้น หรืออาจเป็นสิ่งซึ่งมีอยู่ภายใน เช่น จิตใจ อารมณ์ และความรู้สึกนึกคิด เป็นต้น คุณลักษณะที่ดีย่อมนำมาซึ่งผลดีจึงเป็นลักษณะประจ าตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ต้องมีเพื่อให้เกิด คุณสมบัติครบถ้วน สำหรับคุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดีมีดังนี้

๑. มีจิตใจรักงานบริการ

๒. มีความรู้ในงานที่จะบริการ

๓. มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ

๔. มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตน

๕. มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่

๖. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ

๗. ทัศนคติต่องานบริการดี

๘. มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล

๙. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

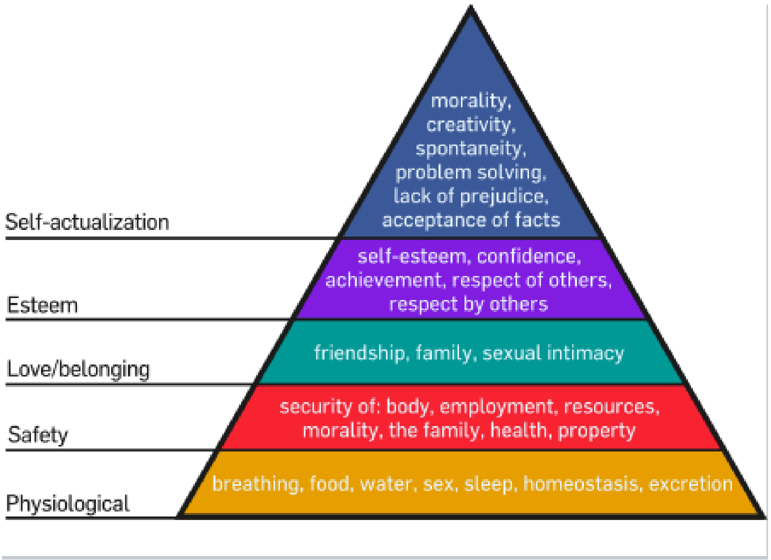
๑๐. มีความช่างสังเกต

๑๑. มีวิจารณญาณไตร่ตรองรอบคอบ

๑๒. มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา

๖) ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of needs Theory)

มาสโลว์ (Maslow) ได้เรียงลำดับสิ่งจูงใจ หรือความต้องการของมนุษย์ไว้ ๕ ระดับ โดยเรียงลำดับขั้นของความต้องการไว้ตามความสำคัญ ดังนี้



๑. ความต้องการด้านร่างกายหรือด้านกายภาพ (Physiological Needs)

คือความต้องการขั้นพื้นฐานที่มนุษย์ทุกคนพึงมีและพึงต้องการเพื่อการดำรงชีวิตให้อยู่รอด นึกง่ายสุดคือปัจจัย ๔ ได้แก่ อาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค ซึ่งความต้องการเหล่านี้ถือว่ามีความจำเป็น หากมนุษย์ไม่ได้รับความต้องการเหล่านี้อย่างเพียงพอก็จะส่งผลต่อคุณภาพของร่างกายตลอดจนประสิทธิภาพของการทำงานให้ประสบความสำเร็จอย่างแน่นอน ยกตัวอย่างบางประเทศในทวีปแอฟริกาที่เกิดภาวะทุกขภิกขภัย ขาดแคลนทั้งอาหาร น้ำและยารักษาโรค เนื่องจากเกิดความขัดแย้งและสงครามกลางเมือง พลเมืองไม่ได้รับความต้องการนี้อย่างเพียงพอจึงส่งผลต่อคุณภาพชีวิตโดยรวมทุกด้าน

๒. ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs)

หลังจากที่มนุษย์ได้รับความต้องการพื้นฐานเพียงพอแล้ว เขาจะเริ่มมีความต้องการที่เพิ่มขึ้นคือการมีชีวิตอยู่รอดและปลอดภัย เขาจึงต้องการครอบครัวที่อบอุ่น ต้องการการงานที่มั่นคง เพื่อนำไปสู่ความมั่นคงของฐานะและการเงิน การมีรายได้ที่มั่นคง มีเจ้านายและเพื่อนร่วมงานที่ดี ล้วนจัดอยู่ในความต้องการนี้ ที่จะยังให้เกิดความสำเร็จทั้งในเรื่องส่วนตัวและการงานอย่างแน่นอน หากเขาได้รับความรู้สึกว่ามั่นคงและปลอดภัย

๓. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and Love Need)

เราปฏิเสธไม่ได้ว่ามนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่ต้องพึ่งพาอาศัยกัน ด้วยเหตุผลนี้มนุษย์จึงเกิดความต้องการขั้นที่ ๓ คือการมีเพื่อน มีครอบครัว คนรัก มีการยอมรับในความสามารถและตัวตน ความเป็นพวกพ้อง และสิ่งสำคัญสุดคือ "ความรัก" ที่เป็นสิ่งจรรโลงให้โลกนี้มีความสงบสุข สังคมเกิดความปรองดอง ความรักมีหลากหลายระดับ แต่เชื่อแน่ว่ามันเป็นสิ่งที่ดีที่ช่วยเชื่อมต่อความรู้สึก ไม่ว่าจะเกิดขึ้นกับใครก็ตาม

๔. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงและความภาคภูมิใจ (Self- Esteem Need)

เมื่อมนุษย์เติบโตมาถึงจุดหนึ่ง ที่มีความต้องการด้านกายภาพ ความปลอดภัย ความรัก เพียบพร้อมสมบูรณ์ เขาจะเริ่มมีความต้องการอีกขั้นคือความก้าวหน้าและการยอมรับในคุณค่าของตนจากบุคคลอื่นรอบข้าง ความต้องการการยกย่องชมเชย โดยแบ่งเป็นการนับถือตนเอง คือการเห็นคุณค่าของตนเอง เชื่อมั่นว่าตนเองมี

ความรู้ความสามารถ และสามารถประสบความสำเร็จได้ และการยอมรับการนับถือจากผู้อื่นหรือคนรอบข้าง คือการได้รับการยกย่องชมเชย ให้รางวัล เชิดชูจากบุคคลอื่นรอบข้างนั่นเอง

๕. ความต้องการความสมบูรณ์ของชีวิต (Self-Actualization Needs)
เป็นความต้องการขั้นสูงสุด ที่มนุษย์น้อยคนจะไปถึงได้ เริ่มจากการที่ต้องได้รับความต้องการทั้งสี่ด้านข้างต้นอย่างเพียงพอก่อน ความต้องการนี้มาสโลว์อธิบายว่า เป็นความต้องการและความปรารถนาที่มนุษย์จะใช้ความสามารถและศักยภาพที่มีทั้งหมดในการสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ เท่าที่เขาพึงจะทำได้ตามศักยภาพ เช่น เมื่อเป็นนักดนตรีก็พยายามพัฒนาตนเองให้เป็นนักดนตรีที่เล่นเก่งที่สุด ด้วยการฝึกฝน เป็นต้น

๗) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ลัคนา ฤกษ์ศุภผล (๒๕๕๔:๑๕๔-๑๕๙) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯสยามบรมราชกุมารี พบว่า ร้อยละ ๘๓ พึงพอใจถึงพึงพอใจมากต่อภาพโดย รวมของการรับบริการทางการแพทย์ หัวข้อที่ผู้รับบริการพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๗๐ ผู้รับบริการที่อายุน้อยกว่า ๔๐ ปีไม่พอใจในด้านการประชาสัมพันธ์และการบอก จุดบริการ ลิฟต์และเจ้าหน้าที่เคลื่อนย้ายผู้ป่วยมากกว่ากลุ่มที่อายุมากกว่ากลุ่มที่มีอายุมากกว่า ๔๐ ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p<๐.๐๕$) ปัจจัยด้านเพศ พบว่า ผู้ใช้บริการเพศหญิง มีความไม่พอใจต่อระยะเวลาในการรอคอยเพื่อรับบริการมากกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p=๐.๐๔$) ปัจจัยด้านสิทธิการรักษา ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติในทุกด้านของการให้บริการ ผู้รับบริการทุกคนมีความพึงพอใจในด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ การแต่งกาย บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ และการรักษาของแพทย์ ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้มีการปรับปรุงการบริการเรื่องสถานที่ โดยให้ปรับปรุงที่จอดรถ สุขา ลิฟต์และบันไดเลื่อน และป้ายบอกทาง

เจริญวิชญ์ สมพงษ์ธรรม(๒๕๕๖:) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด จังหวัดตราด พบว่า งานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ เมื่อจำแนกตามงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับ ๑ มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับ ๒ ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๗ อยู่ในระดับมาก และอันดับ ๓ ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๓ อยู่ในระดับมาก

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (๒๕๔๙) สำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่ติดต่อกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา พบว่า ความพึงพอใจในการมาติดต่อกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) ศึกษาจากประเภทของผลิตภัณฑ์ที่มาติดต่อแยกเป็น ๕ ด้าน ได้แก่ ยา อาหาร เครื่องสำอาง เครื่อง มือแพทย์และวัตถุอันตราย จำนวน ๑,๖๗๕ คน แบ่งข้อมูลที่สำรวจเป็น ๓ ส่วน ได้แก่ ส่วนประชาสัมพันธ์ ส่วนอาคารสถานที่ และส่วนการเงิน พบว่าทุกส่วนที่ดำเนินการศึกษามี ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีคะแนน ๓.๙๗๑ , ๓.๘๖๘ และ ๓.๙๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘๖ , ๗๙.๓๔ และ ๗๙.๘๒ ตามลำดับ ในภาพรวมทุกส่วนและทุกประเด็นตัวชี้วัดมีคะแนนความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีคะแนน ๓.๘๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๓๒ และในภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๓.๔๗ หรือร้อยละ ๖๙.๕๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ โดยด้าน สภาพแวดล้อม/ความสะอาด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}$) = ๔.๐๕ หรือร้อยละ ๘๑.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก รองลงมาคือ ด้านความทันสมัยของศูนย์บริการฯ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๓.๘๘ หรือร้อยละ ๗๗.๖๐ ความพึงพอ ใจอยู่ในระดับพอใจมาก ด้านที่นั่งรอ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = ๓.๘๔ หรือร้อยละ ๗๖.๘๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ มาก และ ด้านระยะเวลาในการรอรับบริการ อยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ คือ ($\bar{X}$) = ๒.๙๘ หรือร้อยละ ๕๙.๖๐

ศิริขวัญ บริหาร และคณะ (๒๕๕๒) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มารับบริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจรวมร้อยละ ๘๐.๑ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญคือการรับมอบใบอนุญาตข้อมูลแนะนำการบริการและค่าทำเนียมใบอนุญาตส่วนผู้ประกอบการประเภทอาหารยาและสถานพยาบาลมีระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๗๕.๖๐ ๑๘.๕๐ และ ๘๓.๗๐ ตามลำดับ

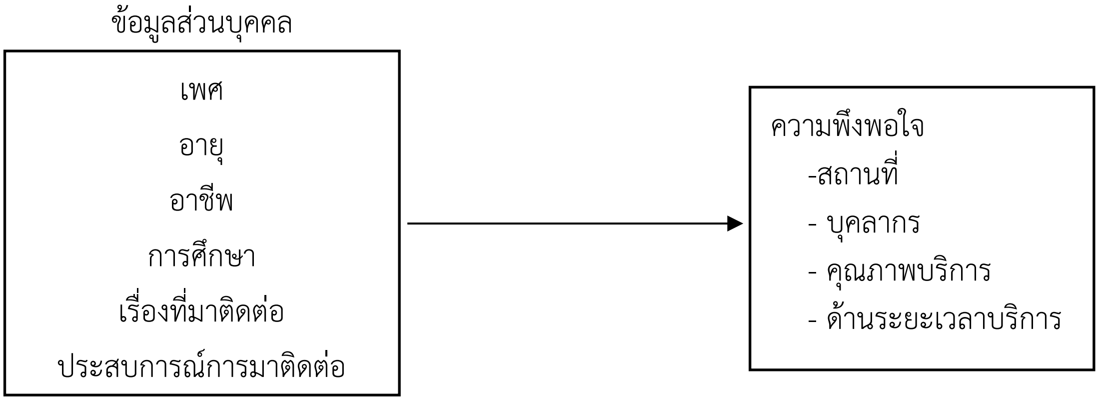
สำนักงานสาธารณสุขฉะเชิงเทรา (๒๕๖๐) ได้ศึกษาเรื่องพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการที่ได้รับในภาพรวมทั้ง ๓ ด้าน พบว่าด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ๔.๗๖ หรือร้อยละ ๙๕.๒ รองลงมาเป็นความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ๔.๗๓ หรือร้อยละ ๙๔.๖ และด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ๔.๔๒ หรือร้อยละ ๘๘.๔ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมทั้ง ๓ ด้าน เท่ากับ ๔.๗๔ ซึ่งเท่ากับร้อยละ ๙๔.๘ ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยที่อยู่ในเกณฑ์การมีความพึงพอใจมากที่สุดในทุกด้าน

แนวความคิดที่ใช้ในการดำเนินการ

ระบบบริการภาครัฐในปัจจุบันเน้นการให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ เพื่อนำมาปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการตามหลักเกณฑ์ของ PMQA หมวด ๓ ซึ่งมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการปรับปรุงองค์กรซึ่งเน้นกระบวนการสร้างความสัมพันธ์และประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวมทั้งการรวบรวม การวิเคราะห์ และการหาสาเหตุของข้อร้องเรียน ซึ่งนำไปสู่การแก้ปัญหาและการจัดการข้อร้องเรียน

จากการดำเนินงานศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนองที่ผ่านมา ยังไม่มีการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างเป็นระบบ จึงมีความจำเป็นต้องทำการศึกษาวิจัย เพื่อศึกษาความพึงพอใจของของผู้มารับบริการ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (OSSC) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนอง โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของของผู้มารับบริการ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (OSSC) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนอง เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพบริการในโอกาสต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย



๔. **สรุปสาระและขั้นตอนการดำเนินการ**

<u>ระเบียบวิธีวิจัย</u>

รูปแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้มารับบริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (One Stop Service Center) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนอง ระหว่างเดือนเมษายน ๒๕๖๓-เดือนมิถุนายน ๒๕๖๓

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มารับบริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (One Stop Service Center) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนอง จำนวน ๖๐ คน ซึ่งคำนวณหาโดยใช้สูตรของ Cohen Cohen (๑๙๘๓:๘๔)

จำนวนตัวอย่าง = ๑๐ x k , k (จำนวนตัวแปรต้น) = ๖

= ๑๐ x ๖

= ๖๐ คน

การสุ่มตัวอย่าง การสุ่มอย่างง่าย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้กับมารับบริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (OSSC) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนอง เป็นการการสุ่มตัวอย่างแบบสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์และนำมาวิเคราะห์ทั้งหมดจำนวน ๖๐ คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ๑ ชุดแบ่งออกเป็น ๒ ส่วนคือ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วยคำถาม ปลายปิด และเปิดจำนวน ๖ ข้อ

ส่วนที่ ๒ แบบวัดความพึงพอใจ จำนวน ๒๐ ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ใช้มาตราวัดแบบลิเคิต (Likert Scale) โดยแบ่งเป็น ๕ ระดับโดยแต่ละค่ามีความหมายดังนี้คือ

พึงพอใจมากที่สุด	๕	คะแนน
พึงพอใจมาก	๔	คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	๓	คะแนน
พึงพอใจน้อย	๒	คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	๑	คะแนน

เกณฑ์การแปรผล

การแปรผลคะแนนในภาพรวมโดยใช้การอิงกลุ่มของ Best (๑๙๗๐) คิดจากคะแนนดิบ

$$\frac{\text{ค่าสูงสุด – ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่แบ่ง}}$$

เช่น เจตคติ วัดมา ๕ ระดับ มากที่สุด(๕) มาก(๔) ปานกลาง(๓) น้อย(๒) น้อยที่สุด(๑)

หากต้องการแบ่งเป็น ๓ ระดับ ทำได้ดังนี้

๕ - ๑/๓ = ๑.๓๓ (ช่วง)

เพราะฉะนั้น จัดคะแนนในภาพรวมได้เป็น ๓ กลุ่ม (ระดับ) ดังนี้

คะแนน ๓.๖๗ – ๕.๐๐ ระดับสูง/ดี/ดีมาก

คะแนน ๒.๓๔ – ๓.๖๖ ระดับปานกลาง

คะแนน ๑.๐๐ – ๒.๓๓ ระดับต่ำ/ไม่ดี/น้อย

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การตรวจสอบความตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปปรึกษากับผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน ๑ ท่าน คือ อาจารย์สมหมาย คชนาม อาจารย์ด้านการวิจัย เพื่อตรวจสอบความถูกต้องทางภาษา และความครอบคลุมของเนื้อหา(Content Validity) แล้วนำไปปรับปรุงคำถามตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะ แล้วส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาอีกครั้ง จนเป็นที่ยอมรับถือว่ามีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาแล้วจึงนำไปใช้ในการวิจัย

การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๐ คน แล้วนำแบบสอบถามทั้งหมดมาให้คะแนนและวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นโดยคำนวณจากสูตรของครอนบาช (Cronbach’s Coefficient +Alpha) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

แบบสอบถามความพึงพอใจฯ มี ค่าความเชื่อมั่น ๐.๙๐๔

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำหนังสือขอความร่วมมือถึงทุกหน่วยงาน และขออนุญาตแจกแบบสอบถาม ใช้เวลาประมาณ ๖๐ วัน เมื่อเก็บแบบสอบถาม ตรวจสอบ แบบสอบถามที่สมบูรณ์นำมาวิเคราะห์ จำนวน ๖๐ ฉบับ

สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ตอบเรียบร้อยแล้วมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลแล้วประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ โดยแบ่งการวิเคราะห์ดังนี้

๑. สถิติพรรณนา (Descriptive statistic) ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

๒. สถิติอนุมาน(Inferential statistic) ได้แก่ Independent t test และ One Way ANOVA

จริยธรรมในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการวิจัยในมนุษย์จากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนอง เลขที่โครงการวิจัย COA_PHRN ๐๑๖/๒๕๖๓ การเก็บรวบรวมข้อมูลจะเป็นการใช้รหัสที่ไม่สามารถเชื่อมโยงถึงกลุ่มตัวอย่างได้ และการนำเสนอข้อมูลจะเป็นการนำเสนอภาพรวม เอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยที่เป็นความลับของผู้ป่วยจะดำเนินการทำลายทิ้งทั้งหมด เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล

๕. ผู้ร่วมดำเนินการ (ถ้ามี)

-

๖. ส่วนของงานที่ผู้เสนอเป็นผู้ปฏิบัติ (ระบุรายละเอียดของผลงานพร้อมทั้งสัดส่วนของผลงาน)

ผู้เสนอเป็นผู้ปฏิบัติ ๑๐๐%

๗. ผลสำเร็จของงาน (เชิงปริมาณ/คุณภาพ)

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (OSSC) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนอง ได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้กระบวนการทางสถิติ แบ่งออกเป็น ๓ ส่วนได้แก่

๑. ข้อมูลทั่วไป

๒ . ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

๓. ปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

๑) ข้อมูลทั่วไป

ผู้มารับบริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (OSSC) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนอง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๓๙, มีอายุมากกว่า ๔๕ ปี มากถึงร้อยละ ๓๕, มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๕๐, ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ ๒๖.๗, มาติดต่อเรื่องสถานพยาบาล มากถึงร้อยละ ๒๖.๗ และเคยมารับบริการ ๕ ครั้ง ขึ้นไป ร้อยละ ๓๖.๗ ดังรายละเอียดในตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการจำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๒๑	๓๕
หญิง	๓๙	๖๕
อายุ (ปี)		
≤ ๒๕	๘	๑๓.๓
๒๖-๓๕	๑๙	๓๑.๗
๓๖-๔๕	๑๒	๒๐
>๔๕	๒๑	๓๕
$\overline{X}$ = ๓๘.๙๘ S.D. = ๑๑.๓๗		
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๕	๘.๓
มัธยมศึกษาต้น	๓	๕
มัธยมศึกษาปลาย/ปวช.	๑๐	๑๖.๗
อนุปริญญา/ปวส.	๗	๑๑.๗
ปริญญาตรี	๓๐	๕๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๘.๓
อาชีพ		
เกษตรกรรม	๒	๓.๓
รับจ้าง	๑๒	๒๐.๐
ค้าขาย	๑๑	๑๘.๓
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๖	๒๖.๗
บริษัทเอกชน	๑๑	๑๘.๓
ธุรกิจส่วนตัว	๘	๑๓.๓

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการจำแนกตามข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เรื่องที่มาติดต่อ		
อาหาร	๑๑	๑๘.๓
ยา	๑๐	๑๖.๗
สถานพยาบาล	๑๖	๒๖.๗
สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	๑๑	๑๘.๓
ด่านอาหารและยา	๑๑	๑๘.๓
เรื่องร้องเรียน	๑	๑.๗
จำนวนครั้งที่เคยมารับบริการ		
ครั้งแรก	๑๒	๒๐.๐
๒-๓ ครั้ง	๑๘	๓๐.๐
๔-๕ ครั้ง	๗	๑๑.๗
๕ ครั้งขึ้นไป	๒๓	๓๘.๓

๒) ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมของความพึงพอใจในมาตรฐานการบริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\overline{X}$ =๔.๒๖๕) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ากลุ่มอย่างมีความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยตามลำดับดังนี้ ด้านการบริการจัดการระบบคิว ($\overline{X}$ = ๔.๖๖) ได้แก่ ให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง เสมอภาคเท่าเทียมกัน ($\overline{X}$ = ๔.๗๓) , มีระยะการรอคอยรับบริการที่เหมาะสม ($\overline{X}$ =๔.๖๐) ด้านบุคลากร ($\overline{X}$ = ๔.๖๓) ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริต ($\overline{X}$ = ๔.๗๐), ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมให้บริการ ($\overline{X}$ = ๔.๕๕) ด้านคุณภาพการบริการ ($\overline{X}$ =๔.๔๖) ได้แก่ การให้บริการอย่างทั่วถึงและเพียงพอของเจ้าหน้าที่ ($\overline{X}$ =๔.๔๘), ความถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามความต้องการของ ($\overline{X}$ =๔.๔๘) การจัดลำดับให้บริการเป็นขั้นตอน ($\overline{X}$ =๔.๓๗) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและภูมิทัศน์ ($\overline{X}$ =๓.๗๙) ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่ ($\overline{X}$ =๔.๖๕), มีจุดให้บริการน้ำดื่มแก่ประชาชน ($\overline{X}$ =๑.๙๒) ดังรายละเอียดในตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการบริการของกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับที่	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านคุณภาพการบริการ		**๔.๔๖**	**๐.๖๙๑**	**มาก**
๑	การจัดลำดับการให้บริการเป็นขั้นตอน	๔.๓๗	๐.๘๐	มาก
๒	ความสะดวก รวดเร็ว ของการให้บริการ	๔.๔๗	๐.๗๔	มาก
๓	การให้บริการอย่างทั่วถึงและเพียงพอของเจ้าหน้าที่	๔.๔๘	๐.๗๙	มาก
๔	ความถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามความต้องการของบริการที่ได้รับ	๔.๔๘	๐.๗๒	มาก
๕	ความเพียงพอของแบบฟอร์ม เอกสารคู่มือต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการ	๔.๕๒	๐.๗๔	มาก

ตารางที่ ๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการบริการของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ลำดับที่	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและภูมิทัศน์		**๓.๗๘**	**๐.๕๗**	**มาก**
๖	ความสะอาดของสถานที่	๔.๖๕	๐.๖๕	มาก
๗	สถานที่มีอากาศถ่ายเทสะดวกและมีอุณหภูมิเหมาะสม	๔.๕๒	๐.๗๗	มาก
๘	สถานที่มีแสงสว่างเหมาะสมและมีบรรยากาศที่ดี	๔.๕๓	๐.๖๕	มาก
๙	ความเพียงพอของบริเวณพื้นที่พักรอ	๔.๓๒	๐.๘๗	มาก
๑๐	ความเพียงพอของช่องทางในการให้บริการ	๔.๓๕	๐.๘๔	มาก
๑๑	การตกแต่งสถานที่มีความเหมาะสม	๔.๑๓	๐.๙๔	มาก
๑๒	มีจุดให้บริการน้ำดื่มแก่ประชาชน	๑.๙๒	๑.๓๐	น้อย
๑๓	มีคอมพิวเตอร์ให้บริการผู้ประกอบการ	๑.๙๐	๑.๒๗	น้อย
ด้านบุคลากร		**๔.๖๓**	**๐.๖๕**	**มาก**
๑๔	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมให้บริการ	๔.๕๕	๐.๘๙	มาก
๑๕	กิริยามารยาท	๔.๖๐	๐.๘๐	มาก
๑๖	การแต่งกายและบุคลิกภาพ	๔.๖๕	๐.๖๓	มาก
๑๗	ความรู้ ความชำนาญ	๔.๖๗	๐.๖๒	มาก
๑๘	ความซื่อสัตย์สุจริต	๔.๗๐	๐.๖๑	มาก
ด้านการบริการจัดการระบบคิว		**๔.๖๖**	**๐.๖๒**	**มาก**
๑๙	มีระยะการรอคอยรับบริการที่เหมาะสม	๔.๖๐	๐.๗๑	มาก
๒๐	ให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง เสมอภาคเท่าเทียมกัน	๔.๗๐	๐.๖๐	มาก
รวม		**๔.๒๖**	**๐.๕๓**	**มาก**

๓) ปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

เพศ กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีคะแนนความพึงพอใจใกล้เคียงกัน เมื่อทดสอบความแตกต่างทางสถิติพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

อายุ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีคะแนนความพึงพอใจใกล้เคียงกัน เมื่อทดสอบความแตกต่างทางสถิติพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันมีคะแนนความพึงพอใจใกล้เคียงกัน เมื่อทดสอบความแตกต่างทางสถิติพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีคะแนนความพึงพอใจใกล้เคียงกัน เมื่อทดสอบความแตกต่างทางสถิติพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

เรื่องที่มาติดต่อ กลุ่มตัวอย่างที่มีเรื่องที่มาติดต่อต่างกันมีคะแนนความพึงพอใจใกล้เคียงกัน เมื่อทดสอบความแตกต่างทางสถิติพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเรื่องที่มาติดต่อต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

จำนวนครั้งที่มาติดต่อ กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาติดต่อต่างกันมีคะแนนความพึงพอใจใกล้เคียงกัน เมื่อทดสอบความแตกต่างทางสถิติพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาติดต่อมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ดังแสดงในตารางที่ ๓

ตารางที่ ๓ การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจจำแนกตามตัวแปรต่างๆ

กลุ่มที่	ตัวแปร	$\bar{x}$	S.D.	t / F	หมายเหตุ (คู่ที่ต่างกัน)
	เพศ			-๐.๕๗๘	
๑	ชาย	๔.๒๐	๐.๖๓		
๒	หญิง	๔.๒๘	๐.๔๗		
	อายุ			๐.๘๗๔	
๑	≤ ๒๕	๔.๐๐	๐.๓๑		
๒	๒๖-๓๕	๔.๓๐	๐.๑๐		
๓	๓๖-๔๕	๔.๑๙	๐.๑๕		
๔	>๔๕	๔.๓๔	๐.๐๙		
	อาชีพ			๐.๔๖๗	
๑	เกษตรกรรม	๔.๔๕	๐.๒๑		
๒	รับจ้าง	๔.๒๓	๐.๕๒		
๓	ค้าขาย	๔.๑๖	๐.๖๙		
๔	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๔.๒๑	๐.๖๑		
๕	บริษัทเอกชน	๔.๒๑	๐.๔๓		
๖	ธุรกิจส่วนตัว	๔.๕๐	๐.๒๒		
	ระดับการศึกษา			๐.๗๙๕	
๑	ประถมศึกษา	๔.๓๒	๐.๒๑		
๒	มัธยมศึกษาต้น	๔.๕๘	๐.๕๒		
๓	มัธยมศึกษาปลาย/ปวช.	๔.๑๓	๐.๖๙		
๔	อนุปริญญา/ปวส.	๔.๒๐	๐.๖๑		
๕	ปริญญาตรี	๔.๒๓	๐.๔๓		
๖	สูงกว่าปริญญาตรี	๔.๔๔	๐.๒๒		
	เรื่องที่มาติดต่อ		.	๑.๙๕	
๑	อาหาร	๔.๒๐	๐.๘๐		
๒	ยา	๔.๒๓	๐.๔๓		
๓	สถานพยาบาล				
๔	สถานประกอบการเพื่อ	๔.๑๘	๐.๕๒		
๕	สุขภาพ	๔.๔๗	๐.๒๘		
๖	ด่านอาหารและยา	๔.๓๔	๐.๓๐		
๗	เรื่องร้องเรียน	๒.๙๐	.		
	จำนวนครั้งที่มาติดต่อ			๑.๐๗๔	
๑	ครั้งแรก	๔.๔๑	๐.๓๕		
๒	๒-๓ ครั้ง	๔.๒๑	๐.๕๐		
๓	๔-๕ ครั้ง	๔.๔๕	๐.๑๗		
๔	๕ ครั้งขึ้นไป	๔.๑๔	๐.๖๖		

๘. การนำไปใช้ประโยชน์

๑. นำผลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (OSSC) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนอง

๒. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการให้บริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (OSSC) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนอง

๙. ความยุ่งยากในการดำเนินการ/ปัญหา/อุปสรรค

-

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑. ควรจัดให้มีคอมพิวเตอร์ให้บริการและจุดให้บริการน้ำดื่ม ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (OSSC) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนอง เพื่อบริการผู้ประกอบการที่มาติดต่อ

๒. สำหรับผู้มาติดต่อเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรอำนวยความสะดวกโดยให้บริการด้วยความรวดเร็ว รับฟังและเปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการได้พูดถึงปัญหา รวมถึง เตรียมความพร้อมในเรื่องของบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยเป็นผู้ที่มีใจบริการ

๓. ควรจัดให้มีการอบรมเรื่องพฤติกรรมการบริการที่เป็นเลิศให้แก่ผู้บริการด่านหน้า ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (OSSC) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนอง

ขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อ...ผู้เสนอผลงาน
(นางสาวณิชา ยนต์พิพัฒนกุล)
......../.........../..........

ได้ตรวจสอบแล้วขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นถูกต้องตรงกับความเป็นจริงทุกประการ

ลงชื่อ..
(นางเสาวลักษณ์ กีรติหัตถยากร)
ตำแหน่ง เภสัชกรชำนาญการพิเศษ
หัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข
(ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน)
วันที่ ...../....../......

ลงชื่อ...
(...)
ตำแหน่ง...
ผู้อำนวยการสำนัก/กองหรือเทียบเท่า
วันที่...../....../......