ความพึงพอใจของบุคลากรต่องานพัสดุ โรงพยาบาลพัทลุง

The Satisfaction of Personnel to the Supplies Unit in Phatthalung Hospital

ตาลทิพย์ เดชสุวรรณ บธ.บ. (Tarltip Dechsuwan, B.B.A.)[1]
เชาวนี วัฒนาวรากุล บธ.บ. (Chowwanee Wattanawarakul, B.B.A.)[2]
สุดิน ลาเต๊ะ ศศ.บ. (Sudin Lateh, B.A.)[3]
ภานี สุวรรณมณี (Panee Suwanmanee)[4]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่องานพัสดุ โรงพยาบาลพัทลุง และศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของงานพัสดุ โรงพยาบาลพัทลุง กลุ่มตัวอย่างได้แก่ บุคลากรของโรงพยาบาลพัทลุง จำนวน 128 คน ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ผ่านการหาความตรงด้านเนื้อหาของเครื่องมือจากผู้เชี่ยวชาญ และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .74 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

1. ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี อายุการทำงาน 16 ปีขึ้นไป ปฏิบัติงานในตำแหน่งพยาบาล/นักวิชาการ/นักวิทยาศาสตร์การแพทย์/นักรังสีการแพทย์/นักกายภาพบำบัด/นักจิตวิทยา และตำแหน่งงานปัจจุบันเป็นผู้ปฏิบัติ

2. ความพึงพอใจของบุคลากรต่องานพัสดุ โรงพยาบาลพัทลุง ภาพรวมอยู่ในระดับสูง (M = 2.46, SD = 0.51) จำแนกเป็นด้านบริหารงานพัสดุ อยู่ในระดับต่ำ (M = 2.38, SD = 0.51) และด้านการบริหารคลังพัสดุ อยู่ในระดับสูง (M = 2.54, SD = 0.58)

3. แนวทางการพัฒนาการบริการงานพัสดุ โรงพยาบาลพัทลุง พบว่า ควรเสนอรายละเอียดของพัสดุ ครุภัณฑ์ ให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน ระบบการจัดซื้อจัดจ้างไม่ต้องผ่านหลายขั้นตอน และใช้วิธีการออนไลน์แทนระบบเดิม ตลอดจนเพิ่มความรวดเร็วในการสั่งซื้อ/จ้าง และการส่งมอบ

ดังนั้นงานพัสดุ โรงพยาบาลพัทลุง จึงควรจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart) ให้ครอบคลุมทุกระบบ มีวิธีการสื่อสารทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ในหน่วยต่าง ๆ ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการเบิกจ่ายพัสดุ ตลอดจนจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของงานพัสดุภายใต้การมีส่วนร่วมของบุคลากร

คำสำคัญ: ความพึงพอใจต่อการให้บริการ , งานพัสดุ

[1 2 4] ปฏิบัติงาน แผนกงานพัสดุ โรงพยาบาลพัทลุง
[3] รองผู้อำนวยการกลุ่มบริหาร โรงพยาบาลพัทลุง

Abstract

This descriptive research aimed to study the level of satisfaction of personnel to the Supplies unit, Phatthalung Hospital and explore the means to improve the services of the Supplies section. Sample was 128 personnel of Phatthalung Hospital. And a convenient sampling was used. The research instrument used in this study was a questionnaire. The content validity was confirmed by experts. The Cronbach alpha's coefficient was .74. Data were analyzed using percentage, mean and standard deviation. The results showed that;

1. The sample was nurses, academic officers, medical scientists, radiological technologists, physical therapist, and psychologist. The majority of them was female, graduated in Bachelor's degree, 16 years or above of working experience.

2. The overall satisfaction of the personnel to the Supplies unit in Phatthalung Hospital was at a high level (M= 2.46, SD = 0.51). The supplies and warehouse were at a low level and high level (M= 2.38, SD = 0.51, and M= 2.54, SD = 0.58, respectively).

3. Means to improve services of supplies unit in Phatthalung Hospital were; 1) giving clear information of supplies and equipment to clients, 2) reducing steps of procurement systems, 3) using the online system to increase a rapid in purchase / hiring and transfer of job.

In conclusion, supplies unit in Phatthalung Hospital should create an operational procedure (Flow Chart) of all systems, use information technology to communicate and share information among the personnel in various units to understanding the system in disbursement of supplies, and create a working manual with participation of staff in the hospital.

Keywords: Service Satisfaction, Supplies Section

บทนำ

เป้าหมายสูงสุดของการบริการ คือ การทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและกลับมารับบริการอีกครั้ง ในขณะที่หัวใจสำคัญของการทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ คือ การทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่า ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองได้ตรงใจหรือเกินความคาดหวังในสภาพการณ์ขณะนั้น ปัจจุบันการให้บริการจึงมีความสำคัญต่อองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนในการกำหนดสมรรถนะหลัก (Core Competency) เพื่อใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรนั้น ๆ (เทพ สงวนกิตติพันธุ์, 2551) ภาคเอกชนแบ่งความสำคัญ

ของการให้บริการออกเป็น 2 ระดับตามมิติของผู้ได้รับประโยชน์ ได้แก่ ระดับแรก ระดับผู้รับบริการ ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่ดี มีความสุข ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และมีความระลึกถึงที่จะมาขอรับบริการในครั้งต่อไป ส่วนระดับที่สอง ระดับผู้ให้บริการและหน่วยงานได้ประโยชน์ ทำให้เกิดกลยุทธ์ในการสร้างจุดขาย สามารถรักษาลูกค้าประจำหรือเพิ่มลูกค้ารายใหม่ ส่งผลต่อผลกำไร และภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การ (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2551)

การบริการด้วยจิตบริการมีความสำคัญในการปฏิบัติงานทุกวิชาชีพในโรงพยาบาล ทั้งนี้เนื่องจากการให้บริการในโรงพยาบาลเป็นการให้บริการแก่สังคมโดยไม่หวังผลกำไร ซึ่งเป็นการให้บริการด้วยวิทยาศาสตร์และศาสตร์ทางศิลปะ บุคลากรจึงต้องอาศัยความรอบรู้ความชำนาญ และทักษะทางสังคมเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย บุคลากรจึงจำเป็นต้องเข้าใจในธรรมชาติของมนุษย์ในฐานะของสิ่งมีชีวิตที่มีจิตใจ คุณค่า ต้องคำนึงถึงสิทธิ และความเป็นมนุษย์ของผู้ป่วย (ภรณ์วรัญธ์ จุนทการบัณฑิต, 2554)

โรงพยาบาลพัทลุง เป็นโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีพันธกิจหลักในการให้บริการรักษาโรคแก่ผู้ป่วย ให้บริการสาธารณสุขทุกด้านแก่ประชาชน ทั้งด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค/ภาวะเสี่ยงต่อการเกิดโรคหรือลักษณะที่จะเป็นอันตรายต่อสุขภาพ การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสภาพภายหลังการเจ็บป่วย มีรูปแบบการให้บริการแบบตั้งรับและเชิงรุก ดังนั้นกระบวนการบริหารจัดการภายในโรงพยาบาลจึงมีความสำคัญ เพราะมีจุดมุ่งหมายในการให้บริการดูแลรักษาผู้ป่วยให้หายจากภาวะเจ็บป่วย รวมถึงการส่งเสริมให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดี ทั้งนี้ ในการดำเนินการของโรงพยาบาลหน่วยงานต่าง ๆ มีบทบาทและมีความสำคัญในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามภารกิจของโรงพยาบาล ภายใต้การบริหารจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ กลุ่มงานพัสดุและบำรุงรักษา เป็นกลุ่มงานหนึ่งในกลุ่มภาระกิจด้านอำนวยการ ของโรงพยาบาลพัทลุง มีหน้าที่หลักในการจัดซื้อจัดจ้าง จัดหา บำรุง และซ่อมแซมครุภัณฑ์ซึ่งเป็นตัวจักรสำคัญที่ขับเคลื่อนให้การดำเนินการของโรงพยาบาลเป็นไปได้ด้วยดี หากการบริหารพัสดุเกิดความบกพร่อง ล่าช้า อาจส่งผลกระทบต่อการให้บริการแก่ผู้ป่วยและผู้มารับบริการ และอาจเกิดความเสียหายต่อคุณภาพการบริการได้ ในทางกลับกัน หากการบริหารพัสดุในโรงพยาบาลมีความคล่องตัว และมีประสิทธิภาพ จะส่งผลให้การบริการแก่ผู้ป่วยมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อุบัติการณ์การบริหารพัสดุของโรงพยาบาลพัทลุง ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2554 – กันยายน 2555 พบว่า งานพัสดุได้รับผลการประเมินจากผู้รับบริการ ในเรื่องที่เกี่ยวกับกระบวนการในการจัดหาพัสดุล่าช้า ไม่ทันต่อความต้องการของผู้รับบริการ เกิดความผิดพลาดในขั้นตอนของการจัดทำสัญญา ขั้นตอนของการตรวจรับของไม่ตรงตามคุณลักษณะเฉพาะของครุภัณฑ์ที่กำหนดไว้ ทั้งนี้มีคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานพัสดุประจำปี 2555 ร้อยละ 80.42 ซึ่งยังต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยบริการอื่น ๆ (โรงพยาบาลพัทลุง, 2556)

กลุ่มงานพัสดุและบำรุงรักษา ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพของงานเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ จึงมีการทบทวนและหาแนวทางในการพัฒนางานด้วยกระบวนการวิจัยโดยดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน เริ่มต้นจากระบบการบริการซึ่งถือว่าเป็นจุดเริ่มต้นในการพัฒนาคุณภาพบริการ ดังนั้นหากเจ้าหน้าที่ทุกคนตระหนักและเห็นความสำคัญต่อการให้บริการ และเห็นว่าลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสำคัญที่สุด จะช่วยพัฒนางานไปในแนวทางที่ดีขึ้น ทำให้การบริหารจัดการพัสดุที่มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง ส่งผลต่อการขับเคลื่อนให้คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลมีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับของสังคมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่องานพัสดุ โรงพยาบาลพัทลุง
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของงานพัสดุ โรงพยาบาลพัทลุง

ระเบียบวิธีวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้รับบริการที่เป็นบุคลากรของโรงพยาบาลพัทลุง จำนวน 1,278 คน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง คำนวณโดยใช้สูตรคำนวณร้อยละ 10 ของประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 128 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง มีลักษณะเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) 4 คำตอบ และคำถามปลายเปิด ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการงานพัสดุ โรงพยาบาลพัทลุง และส่วนที่ 3 แนวทางการพัฒนาการให้บริการของงานพัสดุ สำหรับการแบ่งระดับความพึงพอใจใช้เกณฑ์ดังนี้

มากกว่าหรือเท่ากับค่าเฉลี่ย (2.46–4.00) หมายความว่า มีความพึงพอใจสูง
น้อยกว่าค่าเฉลี่ย (1.00–2.45) หมายความว่า มีความพึงพอใจต่ำ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การหาความตรงด้านเนื้อหาของเครื่องมือ (Content Validity) ได้รับการตรวจสอบความตรงด้านเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบว่าแต่ละคำถามตรงตามพฤติกรรมที่ต้องการวัดหรือไม่ และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .74 ก่อนนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้จริง

วิธีการรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจัดทำหนังสือขออนุญาตในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลพัทลุง เพื่อขออนุญาตในการเก็บข้อมูลแล้วจึงประสานกับผู้ประสานแต่ละกลุ่มภารกิจ เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ รูปแบบการวิจัยและการเก็บข้อมูลตลอดจนการพิทักษ์สิทธิ์ ดำเนินการเก็บแบบสอบถามแล้วจึงตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมด จำนวน 100 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 78.12

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ความพึงพอใจโดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

จริยธรรมการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้รับการเห็นชอบจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยของโรงพยาบาล ผู้ให้ข้อมูลและผู้เข้าร่วมวิจัยมีความเต็มใจเข้ามามีส่วนร่วมในการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการงานพัสดุ โรงพยาบาลพัทลุงทุกขั้นตอนอย่างละเอียด โดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนางานประจำที่ปฏิบัติให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 87.0 วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 77.0 อายุการทำงาน 16 ปีขึ้นไป ร้อยละ 53.0 เป็นกลุ่มปฏิบัติงานในตำแหน่งพยาบาล/นักวิชาการ/นักวิทยาศาสตร์การแพทย์/นักรังสีการแพทย์/นักกายภาพบำบัด/นักจิตวิทยา ร้อยละ 48.0 โดยตำแหน่งงานปัจจุบันเป็นผู้ปฏิบัติ ร้อยละ 75.0

2. ความพึงพอใจของบุคลากรต่องานพัสดุ โรงพยาบาลพัทลุง (ตาราง 1)

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่องานพัสดุในภาพรวม

ความพึงพอใจต่องานพัสดุ	*M*	*SD*	ระดับความคิดเห็น
ความพึงพอใจด้านการบริหารงานพัสดุ	2.38	0.51	ต่ำ
ด้านการบริหาร	2.15	0.61	ต่ำ
ด้านการบริการ	2.57	0.56	สูง
ความพึงพอใจด้านการบริหารคลังพัสดุ	2.54	0.58	สูง
ด้านการบริหาร	2.34	0.65	ต่ำ
ด้านการบริการ	2.67	0.59	สูง
รวม	**2.46**	**0.51**	**สูง**

จากตาราง 1 พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรต่องานพัสดุ โรงพยาบาลพัทลุง ภาพรวมอยู่ในระดับสูง (*M* = 2.46, *SD* = 0.51) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจด้านการบริหารงานพัสดุอยู่ในระดับต่ำ (*M* = 2.38, *SD* = 0.51) โดยด้านการบริหารอยู่ในระดับต่ำ (*M* = 2.15, *SD* = 0.61) และด้านการบริการ อยู่ในระดับสูง (*M*= 2.57, *SD* = 0.56) สำหรับความพึงพอใจด้านการบริหารคลังพัสดุอยู่ในระดับสูง (M = 2.54, SD = 0.58) โดยด้านการบริหารอยู่ในระดับต่ำ (*M* = 2.34, *SD* = 0.65) และด้านการบริการอยู่ในระดับสูง (*M* = 2.67, SD = 0.59)

ตาราง 2 ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานพัสดุ โรงพยาบาลพัทลุง จำแนกรายข้อ

ความพึงพอใจต่อการบริหารงานพัดุ	*M*	*SD*	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการบริหาร			
1. การมีส่วนร่วมในการเลือก/การกำหนดคุณลักษณะเฉพาะของครุภัณฑ์ที่จะซื้อ	2.02	0.89	ต่ำ
2. การได้รับครุภัณฑ์ตรงตามความต้องการ (คุณสมบัติถูกต้อง, จำนวนถูกต้อง, รวดเร็ว, ทันเวลา)	2.23	0.72	ต่ำ
3. การได้รับครุภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี ในราคาที่เหมาะสม	2.34	0.69	ต่ำ
4. งานจ้างเหมาบริการ/จ้างซ่อมครุภัณฑ์ต่าง ๆ มีคุณภาพ ในราคาที่เหมาะสม	2.13	0.67	ต่ำ
ด้านการบริหาร (ต่อ)	2.04	0.75	ต่ำ
5. ความคล่องตัว รวดเร็ว ในการจัดซื้อ/จัดจ้าง			
6. กระบวนการจัดซื้อ/จัดจ้าง มีความโปร่งใส เปิดเผย เป็นธรรม ตรวจสอบได้	2.13	0.79	ต่ำ
7. ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการงานพัสดุโดยภาพรวม	2.21	0.70	ต่ำ

(ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการบริหารงานพัดุ	*M*	*SD*	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการบริการ			
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ	2.31	0.72	ต่ำ
2. ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	2.78	0.69	สูง
3. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	2.61	0.69	สูง
4. มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	2.73	0.61	สูง
5. การให้ข้อมูลถูกต้องครบถ้วน อธิบาย และตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	2.53	0.64	สูง
6. ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจ และความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ	2.59	0.65	สูง
7. ผู้ให้บริการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของโรงพยาบาลเป็นหลัก	2.47	0.64	สูง
8. ความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวม	2.58	0.68	สูง
รวม	**2.38**	**0.51**	**ต่ำ**

จากตาราง 2 พบว่า ความพึงพอใจต่องานพัสดุในภาพรวมอยู่ในระดับต่ำ (*M* = 2.38, *SD* = 0.51) โดยด้านการบริหารทุกข้ออยู่ในระดับต่ำ ทั้งนี้ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ “การได้รับครุภัณฑ์ที่มีคุณภาพดีในราคาที่เหมาะสม” (*M*= 2.34, *SD* = 0.69) รองลงมา คือ “การได้รับครุภัณฑ์ตรงตามความต้องการ เช่น คุณสมบัติถูกต้อง จำนวนถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา” (*M* = 2.23, *SD* = 0.72) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การมีส่วนร่วมในการเลือก/การกำหนดคุณลักษณะเฉพาะของครุภัณฑ์ที่จะซื้อ (*M* = 2.02, *SD* = 0.89) สำหรับด้านการบริการเกือบทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงโดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส อ่อนน้อม และเป็นกันเอง (*M* = 2.78, *SD* = 0.69) รองลงมา คือ มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ (*M* = 2.73, *SD* = 0.61) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ (*M* = 2.31, *SD* = 0.72)

ตาราง 3 ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารคลังพัสดุ โรงพยาบาลพัทลุง

ความพึงพอใจต่อการบริหารคลังพัสดุ	*M*	*SD*	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการบริหาร			
1. การมีส่วนร่วมในการเลือก/การกำหนดคุณลักษณะเฉพาะ ของ วัสดุทางการแพทย์ที่จะซื้อ	2.07	0.89	ต่ำ
2. กระบวนการจัดซื้อ/จัดจ้าง มีความโปร่งใส เปิดเผย เป็นธรรม ตรวจสอบได้	2.23	0.78	ต่ำ
3. ความคล่องตัว รวดเร็ว ในการเบิก-จ่ายวัสดุต่าง ๆ	2.46	0.79	สูง
4. ได้รับวัสดุต่าง ๆ ตรงตามความต้องการ (คุณสมบัติถูกต้อง, จำนวนถูกต้อง, รวดเร็ว ทันเวลา)	2.48	0.71	สูง
5. ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการงานคลังพัสดุโดยภาพรวม	2.49	0.73	สูง
ด้านการบริการ			
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ	2.56	0.76	สูง
2. ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสอ่อนน้อมเป็นกันเอง	2.71	0.70	สูง
3. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	2.72	0.65	สูง
4. มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	2.70	0.65	สูง
5. การให้ข้อมูลถูกต้องครบถ้วน อธิบาย และตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	2.65	0.68	สูง
6. ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจ และความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ	2.70	0.62	สูง
7. ผู้ให้บริการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของโรงพยาบาลเป็นหลัก	2.66	0.66	สูง
8. ความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวม	2.70	0.67	สูง
รวม	**2.54**	**0.58**	**สูง**

จากตาราง 3 พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริหารคลังพัสดุ โรงพยาบาลพัทลุง ภาพรวมอยู่ในระดับสูง (*M* = 2.54, *SD* = 0.58) โดยด้านการบริหาร พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ “ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการงานคลังพัสดุโดยภาพรวม” (*M* = 2.49, *SD* = 0.73) รองลงมา คือ “การได้รับวัสดุต่างๆ ตรงตามความต้องการ เช่น คุณสมบัติถูกต้อง จำนวนถูกต้อง รวดเร็ว และทันเวลา” (*M* = 2.48, *SD* = 0.71) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การมีส่วนร่วมในการเลือก/การกำหนดคุณลักษณะเฉพาะของวัสดุทางการแพทย์ที่จะซื้อ (*M* = 2.07, *SD* = 0.89) สำหรับด้านการบริการพบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงโดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ (*M* = 2.72, *SD* = 0.65) รองลงมา การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส อ่อนน้อม และเป็นกันเอง (*M* = 2.71, *SD* = 0.70) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ (*M* = 2.56, *SD* = 0.76)

3. แนวทางการพัฒนาการให้บริการของงานพัสดุ โรงพยาบาลพัทลุง มีผลการวิจัยดังนี้

3.1 ด้านผู้ให้บริการ งานพัสดุควรเสนอรายละเอียดของพัสดุ ครุภัณฑ์ ให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน และให้ผู้ใช้พัสดุมีส่วนร่วมในการกำหนดคุณลักษณะเฉพาะ รวมทั้งแจ้งวิธีการจัดซื้อที่ถูกต้องและเป็นไปตามระเบียบ ให้ผู้รับบริการได้ทราบด้วย

3.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ควรมีการจัดระบบการจัดซื้อจัดจ้างในกรณีจัดซื้อโดยปกติและจัดซื้อโดยเร่งด่วน ไม่ต้องผ่านขั้นตอนหลายขั้นตอน ในส่วนของการเบิกจ่ายพัสดุจากคลังพัสดุกลาง ควรใช้วิธีการออนไลน์แทนระบบการเบิกด้วยใบเบิกพัสดุ

3.3 ด้านระยะเวลาการให้บริการในการจัดซื้อพัสดุ ครุภัณฑ์ ควรมีการจัดซื้อให้เร็วกว่าปัจจุบันที่ดำเนินการอยู่

3.4 ด้านอื่นๆ ควรปรับปรุงระบบการจัดซื้อจัดจ้างและระบบการเบิกจ่ายพัสดุให้เป็นระบบออนไลน์ เพื่อเป็นข้อมูลการวิเคราะห์ และตอบสนองนโยบายการประหยัดของโรงพยาบาล และในส่วนของการจัดซื้อจัดจ้างควรมีการจัดซื้อให้ผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว และแจ้งให้ผู้รับบริการทราบโดยเร็วเมื่อมีการส่งมอบสินค้าแล้ว โดยไม่ต้องรอให้ผู้รับบริการติดตามเรื่องหรือทวงถามทุกครั้ง

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของบุคลากรต่องานพัสดุ โรงพยาบาลพัทลุง ภาพรวมอยู่ในระดับสูง (M = 2.46, SD = 0.51) จำแนกเป็นด้านบริหารงานพัสดุ อยู่ในระดับต่ำ (M = 2.38, SD = 0.51) และด้านการบริหารคลังพัสดุ อยู่ในระดับสูง (M = 2.54, SD = 0.58) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ความพึงพอใจด้านการบริการสูงกว่าด้านบริหาร ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารโรงพยาบาลให้ความสำคัญเกี่ยวกับพฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่แก่ผู้รับบริการภายนอก และผู้รับบริการภายในโดยเน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่ตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องของการให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ทั้งนี้ เห็นได้จากการจัดโครงการอบรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการส่งเสริมพฤติกรรมการให้บริการที่ดี เช่น โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการให้บริการ ฯลฯ อีกทั้งระบบการให้บริการของงานพัสดุ ได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยนำผลที่ได้จากการสำรวจความคิดเห็นที่โรงพยาบาลพัทลุงให้บุคคลภายนอกเข้ามาดำเนินการสำรวจก่อนหน้านี้ โดยได้นำข้อด้อยที่ควรพัฒนานำมาปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ รวมทั้งได้มีการพัฒนาระบบงานเพื่อความสะดวกรวดเร็ว เช่น มีการจัดทำ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart) ให้เป็นระบบ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติทุกคน ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการ โดยให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนด้วยความเต็มใจ เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ตลอดจนยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ และปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการและโรงพยาบาลเป็นหลัก สอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL (Behavioral Consequences of Service

Quality) ของ พาราซุรามาน, เบอร์รี่ และซีแทมล์ (Parasuraman , Berry & Zeithaml, 1994) ภายใต้ความเชื่อที่ว่าคุณภาพการบริการส่วนหนึ่งมาจากการบริการและการทำความเข้าใจกับความต้องการของผู้รับบริการ ประกอบด้วย 5 มิติหลัก ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) เช่นเดียวกับ สมหมายประภา มลิวัลย์ (2551) ใช้แนวคิดของคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการบริการของงานการพยาบาลระบบหัวใจและหลอดเลือดโรงพยาบาลศิริราช ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยนอกมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการโดยเฉพาะด้านความสะดวกในการบริการ เช่น การบริการตามคิว ขั้นตอนรวดเร็ว ด้านอัธยาศัยไมตรี เช่น การกล่าวทักทาย การพูดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใจ เต็มใจให้บริการ ด้านความเป็นรูปแบบของบริการ เช่น ความสะอาดของสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ ด้านความพร้อมที่จะให้การรักษาพยาบาล เช่น การอธิบายด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย การให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ และด้านคุณภาพการบริการ เช่น ความพร้อมและทันสมัยของเครื่องมือ นอกจากนี้ เกอร์สัน (Gerson, 2012 ; อ้างอิงจาก พิพัฒน์ ก้องกิจกุล, 2546) เสนอทัศนะว่า การสร้างคุณภาพบริการที่เป็นเลิศเป็นหัวใจสำคัญของการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ วิธีปฏิบัติเพื่อให้เกิดคุณภาพบริการชั้นเลิศ 5 ประการ ได้แก่ การเพิ่มคุณค่า ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณภาพภายในของผู้ให้บริการ การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ การให้รางวัลตอบแทน และการสร้างพันธมิตรโดยการมีส่วนร่วม ในขณะที่ เพทาย ทองมหา (2554) ได้เสนอการบริการที่มีคุณภาพนั้นประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการได้แก่ การให้บริการด้วยความเต็มใจ ยุติธรรม โปร่งใส เอื้ออาทร และมีธรรมาภิบาล 2) การเพิ่มคุณค่างานบริการ ได้แก่ การจัดทำแผนผังขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง การแก้ปัญหาอย่างกระตือรือร้น การให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี เอื้ออาทร และการเอื้ออำนวยความสะดวกทุกด้าน และการเข้าถึงบริการได้ง่าย สะดวก 3) การเข้าถึงบริการเชิงรุก ได้แก่ การให้ข้อมูลข่าวสารสิ่งที่จะให้บริการในอนาคต การออกหน่วยบริการถึงสถานที่แก่ผู้รับบริการ และการศึกษาแนวโน้มความต้องการในอนาคตของผู้รับบริการ

2. แนวทางการพัฒนาการบริการงานพัสดุ โรงพยาบาลพัทลุง พบว่า ควรเสนอรายละเอียดของพัสดุ ครุภัณฑ์ ให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน ระบบการจัดซื้อจัดจ้างไม่ต้องผ่านหลายขั้นตอน และใช้วิธีการออนไลน์แทนระบบเดิม ตลอดจนเพิ่มความรวดเร็วในการสั่งซื้อ/จ้าง และการส่งมอบ ทั้งนี้เนื่องจากการจัดซื้อ/จัดจ้างเกี่ยวกับการพัสดุ ต้องปฏิบัติภายใต้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 มติคณะรัฐมนตรี กฎหมาย และระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ทำให้การจัดซื้อจัดจ้างล่าช้า ประกอบกับกระบวนการ/ขั้นตอนในการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลพัทลุง ต้องได้รับการเห็นชอบจากหัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้างาน รวมทั้งต้องผ่านการเห็นชอบจากคณะกรรมการชุดต่างๆ ด้วย จึงทำให้กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ/ครุภัณฑ์บางรายการเกิดการล่าช้า โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ครุภัณฑ์ที่ขอซื้อใหม่/ขอซื้อเพิ่มเติมที่ไม่ได้อยู่ในแผนการจัดซื้อประจำปี หรือครุภัณฑ์ทางการแพทย์ที่มีราคาสูง ต้องปฏิบัติ

ตามระเบียบโดยวิธีสอบราคา/ประกวดราคา ซึ่งจะมีขั้นตอนยุ่งยากซับซ้อนมากกว่าการจัดซื้อโดยวิธีตกลงราคา ประกอบกับ การจัดซื้อจัดจ้างของงานพัสดุ ยังไม่ได้ใช้ระบบออนไลน์ ทำให้การเดินเอกสารหรือการค้นหาเอกสารล่าช้า ผู้รับบริการไม่สามารถทราบได้ว่า ขณะนี้การจัดซื้อจัดจ้าง อยู่ในขั้นตอนใด จึงทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจในการบริการอยู่ในระดับต่ำ

ในส่วนของข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาการให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการเสนอในประเด็น “งานพัสดุแจ้งรายละเอียดของพัสดุ ครุภัณฑ์ บางอย่างให้ผู้รับบริการทราบโดยชัดเจน และให้ผู้ใช้พัสดุมีส่วนร่วมในการกำหนดคุณลักษณะเฉพาะ” จากปัญหาดังกล่าว มีสาเหตุเนื่องจากพัสดุ ครุภัณฑ์บางประเภทมีคุณลักษณะเฉพาะกลางอยู่แล้ว และต้องจัดซื้อภายใต้วงเงินงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร ทำให้ไม่สามารถซื้อได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการได้ทั้งหมด สำหรับในประเด็น “การแจ้งวิธีการจัดซื้อที่ถูกต้องและเป็นไปตามระเบียบ ให้ผู้รับบริการได้ทราบ” เนื่องจากงานพัสดุยังขาดการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระเบียบฯ ข้อบังคับ ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้เจ้าหน้าที่ได้รับทราบ อีกทั้งระเบียบต่าง ๆ ใช้ภาษาที่เข้าใจค่อนข้างยาก จะต้องตีความให้ชัดเจน ทำให้ไม่สามารถสื่อความหมายให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ทั้งหมด ในส่วนของด้านการบริการ ผู้รับบริการเสนอแนะ “ให้มีการจัดระบบการจัดซื้อจัดจ้างในกรณีจัดซื้อโดยปกติและจัดซื้อโดยเร่งด่วน ไม่ต้องผ่านขั้นตอนหลายขั้นตอน” มีสาเหตุเนื่องจากเจ้าหน้าที่ยังขาดการจัดลำดับความสำคัญของการจัดซื้อ/จัดจ้าง นอกจากนี้แนะนำให้ “การเบิกจ่ายพัสดุจากคลังพัสดุกลาง ควรใช้วิธีการออนไลน์แทนระบบการเบิกด้วยใบเบิกพัสดุ และควรลดระยะเวลาการให้บริการ ด้านการจัดซื้อพัสดุ ครุภัณฑ์ให้เร็วกว่าปัจจุบันที่ดำเนินการอยู่” สาเหตุเนื่องจากปัจจุบันการเบิกจ่ายยังใช้ระบบการส่งเบิกด้วยเอกสาร ยังไม่ได้นำระบบออนไลน์มาใช้ ทำให้การปฏิบัติงานยังล่าช้าและเกิดข้อผิดพลาดบ่อย

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผลการศึกษาพบว่าด้านการบริหารมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านการบริการ ดั้งนั้นงานพัสดุควรปรับปรุงระบบการบริหารงานให้ดีขึ้นกว่าเดิม โดยเน้นข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ เช่น การให้ผู้ใช้มีส่วนร่วมในการเลือก/กำหนดคุณลักษณะเฉพาะของวัสดุ ครุภัณฑ์ที่จะซื้อ หรือควรเพิ่มความคล่องตัว รวดเร็วในการจัดซื้อ/จัดจ้าง รวมทั้งการเบิกจ่าย วัสดุ ต่าง ๆ

2. ควรกำหนดเป้าหมายและความต้องการของบุคลากรอย่างชัดเจน สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม มีการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart) ของงานให้ครอบคลุมทุกระบบและแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice) และสื่อสารทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานต่าง ๆ ให้เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

3. ควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) มาใช้ในการพัฒนา/ปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้นกว่าเดิม และให้มีการเชื่อมโยงทั้งระบบ โดยเริ่มตั้งแต่การขอซื้อ/จ้าง การเบิกจากหน่วยเบิก การอนุมัติจากหัวหน้าหน่วยงาน รวมถึงระบบการเบิกจ่าย การเก็บข้อมูลรายงานประจำเดือน ประจำปี

4. ควรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของงานพัสดุ โดยรวบรวมระเบียบฯ ข้อบังคับ กฎหมาย

ต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ที่สั้น กะทัดรัด อ่านง่าย เข้าใจง่าย และสามารถนำไปใช้ได้ เพื่อเผยแพร่ให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบไปในทิศทางเดียวกัน

5. ควรส่งเสริมพฤติกรรมจิตบริการ (Service Mind) ของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และปรับปรุงรูปแบบการบริการให้เป็นวัฒนธรรมขององค์กร

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษารูปแบบการบริหารงานพัสดุที่มีประสิทธิภาพ และดำเนินการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ

เอกสารอ้างอิง

กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2550). **การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล.** พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). **จิตวิทยาการบริการ.** กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

เทพ สงวนกิตติพันธุ์. (2551). **การสร้างพฤติกรรมจิตบริการด้วยเทคนิคการปรับพฤติกรรม.** สืบค้นเมื่อ 24 มิ.ย. 2556 จาก www.stou.ac.th/Offices/rdec/udon/.../behavior.doc.

พิพัฒน์ ก้องกิจกุล. (2546). **คู่มือปฏิบัติ วิธีวัดความพึงพอใจของลูกค้า (Measuring Customer Satisfaction).** กรุงเทพฯ: ธรรกมลการพิมพ์.

เพทาย ทองมหา. (2554). **การพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด.** ปริญญานิพนธ์การศึกษาดุษฎีบัณฑิต (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ภรณ์วรัญธ์ จุนทการบัณฑิต. (2554). การพัฒนาตัวชี้วัดคุณภาพบริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดพิษณุโลก. **วารสารการพยาบาลและสุขภาพ,** 5(3): 80-91.

โรงพยาบาลพัทลุง. (2556). **รายงานอุบัติการณ์กลุ่มงานพัสดุและบำรุงรักษา โรงพยาบาลพัทลุง.** พัทลุง: โรงพยาบาลพัทลุง. (เอกสารอัดสำเนา)

สมหมายประภา มลิวัลย์. (2551). **ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการบริการของงานการ-พยาบาลระบบหัวใจและหลอดเลือดโรงพยาบาลศิริราช.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (วิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ). กรุงเทพ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

Parasuraman, A., Berry, L. & Zeithaml, A. (1994, January). Alternative Scales for Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria. **Retailing,** 70(3): 201-230. (Copy2001).