

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ  
ของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข<sup>1</sup>

The Study of Customer Satisfaction with Quality of Service

Provided by Department of Medical Sciences, Ministry of Public Health

ศุริยมิตร พุ่มโพธิ์งาม<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ เพื่อศึกษาปัจจัยมูลเหตุของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการป้องกันและแก้ไขในการสร้างความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ โดยมีประชากรที่ทำการศึกษาคือ ผู้รับบริการที่เข้ารับบริการที่หน่วยงานในสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการที่หน่วยงานในสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำนวน 400 คน โดยใช้การสุ่มแบบบังเอิญ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ใน สังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $=4.46$ ,  $SD=0.27$ ) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ  $4.54$  ( $S.D.=0.45$ ) รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ  $4.52$  ( $S.D.=0.46$ ),  $4.51$  ( $S.D.=0.47$ ),  $4.39$  ( $S.D.=0.42$ ) และ  $4.33$  ( $S.D.=0.53$ ) ตามลำดับ เมื่อนำลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ มาทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) กับความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ พบว่า มีลักษณะส่วนบุคคล 2 ด้านที่ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ แตกต่างกันได้แก่ ด้านอายุ และประเภทงานที่รับบริการ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ และด้านประเภทผู้รับบริการไม่มีผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $0.05$

<sup>1</sup> บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข

<sup>2</sup> นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวีปริญญาโท หลักสูตรทวีปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคาแหง

## ABSTRACT

This is descriptive research aiming to study the satisfaction of service recipients of the Department of Medical Sciences. To study the underlying factors of satisfaction of service recipients of the Department of Medical Sciences and to suggest ways to prevent and amended to create satisfaction of service recipients at agencies under the Department of Medical Sciences The study population was Service recipients who receive services at an agency under the Department of Medical Sciences. The sample group of service recipients who received services at departments under the Department of Medical Sciences consisted of 400 people by random sampling. The data were analyzed using descriptive statistics and hypothesis testing by One-way ANOVA.

The results of the study found that satisfaction of service recipients on the service quality of the agency under the Department of Medical Sciences in general at the highest level ( $\bar{X}=4.46$ ,  $SD=0.27$ ). The side with the highest mean was service recipient response. The mean was 4.54 (S.D.=0.45), followed by the concreteness of the service. Service reliability Understanding and knowing the service recipient and the aspect of giving confidence to service recipients. The mean values were 4.52 (S.D.=0.46), 4.51 (S.D.=0.47), 4.39 (S.D.=0.42) and 4.33 (S.D.=0.53), respectively. To analyze the variance one-way (One-way ANOVA) and the satisfaction of the service recipients of the Department of Medical Sciences, it was found that there were 2 personal characteristics that made the service recipients. They were satisfied with the service quality of the Department of Medical Sciences which were different in terms of age and type of service received. which is in accordance with the assumptions set. The personal characteristics of sex and the type of service recipients did not have a difference in their satisfaction with the service quality of the Department of Medical Sciences at statistical significance at the 0.05 level.

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการให้บริการที่ดีบางครั้งไม่สามารถวัดความสำเร็จ โดยเน้นที่ตัวปริมาณเพียงอย่างเดียวไม่ได้ เราควรต้องคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการควบคู่กับความคาดหวังของผู้รับบริการด้วย ซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดีนั้นก็ต้องมาจากการบริหารจัดการองค์กรที่ดีเพื่อให้ได้ผลการประกอบการที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพในการดำเนินกิจการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรทั้งในด้านของระบบงานจึงจำเป็นต้องออกแบบระบบงานที่มีความคล่องตัวยืดหยุ่น เกิดประสิทธิภาพ พร้อมทั้งเกิดประสิทธิผลมากที่สุด ซึ่งจะพบว่าเป็นการพิจารณาตามแนวคิดเชิงระบบ (System Approach) จากการศึกษาที่หน่วยงานบริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) จากด้านต่าง ๆ เช่น ด้านค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต เข้าสู่กระบวนการ (Process) และได้ผลลัพธ์เป็นผลผลิตการบริการ (Output) ซึ่งทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในแผนงาน และการประเมินผลเป็นสิ่งที่ช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ที่ใช้ป้อนปัจจัยนำเข้าสำหรับการปรับปรุงการให้บริการในครั้งต่อไป

ระบบราชการไทยมีความตั้งใจที่จะแก้ปัญหาสำคัญ คือ ความเสื่อมถอยของระบบราชการ และขาดธรรมาภิบาล ซึ่งหากไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐก็จะส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคต จึงได้นำการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ที่เป็นรูปธรรม และมุ่งเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน การสร้างระบบสนับสนุนทั้งในด้านบุคลากร เทคโนโลยี เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์ และการเปิดกว้างต่อแนวคิดในเรื่องของการแข่งขัน ทั้งการแข่งขันระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกัน และระหว่างหน่วยงานของรัฐกับหน่วยงานของภาคเอกชน ในขณะที่เดียวกันภาครัฐก็หันมาทบทวนตัวเองว่าสิ่งใดควรทำเองและสิ่งใดควรปล่อยให้เอกชนทำ เพื่อการให้บริการที่ดีที่สุด

กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์เป็นส่วนราชการที่มีภารกิจหลักเกี่ยวกับการวิจัยและการตรวจชันสูตรด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์ โดยการศึกษา วิเคราะห์ วิจัยและพัฒนาองค์ความรู้และเทคโนโลยีด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์ เพื่อผลการสร้างเสริมสุขภาพที่ดีแก่ประชาชน และสนับสนุนการแก้ไขปัญหาสาธารณสุขของประเทศทำให้สามารถพัฒนาระบบการประกันคุณภาพ รวมทั้งเพื่อการสนับสนุนกระบวนการคุ้มครองผู้บริโภคของประชาชน ซึ่งจากการให้บริการที่ผ่านมายังพบปัญหาและความไม่พึงพอใจจากผู้รับบริการมากพอสมควร และจากการบันทึกข้อมูลข้อร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบการร้องเรียนถึง 42 ครั้ง

จากข้อมูลดังกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงคุณค่าและความน่าสนใจในการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพในการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น เป็นการประกันคุณภาพและ

นำไปสู่การพัฒนาในอนาคตและเป็นการสร้างความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการ และเพื่อให้มีการบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ให้บริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดต่อผู้เข้ารับบริการ

### คำถามในการวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์อยู่ในระดับใด
2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์แตกต่างกันตามลักษณะส่วนบุคคลหรือไม่

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

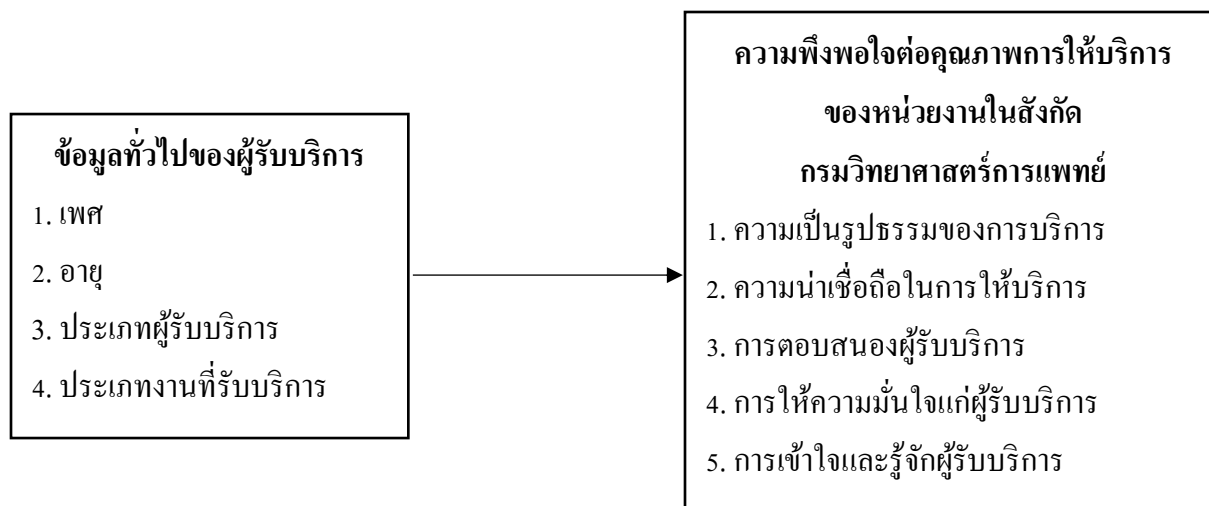
1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยมูลเหตุของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการป้องกัน และแก้ไขเพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

### ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การวิจัย เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งผู้วิจัยทำการทบทวน ค้นคว้า เอกสารแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับบริการสาธารณะ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพ
4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. ข้อมูลทั่วไปของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



## ระเบียบวิธีวิจัย

วิจัยนี้เป็นวิจัยเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ในครั้งนี้ผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการที่เข้ารับบริการที่หน่วยงานในสังกัด กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการที่เข้ารับบริการที่หน่วยงานใน สังกัด กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ โดยใช้สูตรคำนวณหากลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร ผู้วิจัยกำหนด สัดส่วนของประชากรเท่ากับ 0.50 ซึ่งมีค่าสูงสุดเมื่อ  $P = 0.50$  ต้องการระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้ คลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5 ดังนั้น จากการกำหนดขนาดตัวอย่างเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นจากการ เก็บข้อมูลแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงปรับขนาดตัวอย่างให้เป็นจำนวน 400 ชุด โดยใช้การสุ่มแบบบังเอิญ

### 2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทผู้รับบริการ และประเภท งานที่รับบริการ

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการต่อคุณภาพ การให้บริการของหน่วยงาน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยพิจารณาจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยแล้วจึงนำมาสร้างเป็นคำถาม โดยแบ่งข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทผู้รับบริการ และประเภทงานที่รับบริการ จำนวน 4 ข้อ ซึ่งคำถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) โดยให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว

ตอนที่ 2 แบบสอบถามจะเป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ในด้านต่าง 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ

โดยแบบสอบถามตอนที่ 2 จะเป็นแบบสอบถามให้คะแนนรวม (Likert scale question) ซึ่งจะเป็นคำถามเชิงบวกทั้งหมด ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเป็นลักษณะคำถามปลายเปิด

#### 4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

4.1 ความถูกต้องเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) เป็นการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา แนวคิด สำนวนภาษา และการใช้ข้อความที่ถูกต้องเหมาะสม ผู้วิจัยได้ทำการปรึกษาและสอบถามความคิดเห็นจากอาจารย์ที่ปรึกษาเกี่ยวกับคำถามแต่ละข้อ หลังจากนั้นจึงทำการแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้เหมาะสม ก่อนนำไปทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือกับกลุ่มทดสอบ

4.2 ความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) หลังจากปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วนั้น ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ (Pilot test) กับกลุ่มทดสอบจำนวน 30 คน โดยใช้เทคนิคการวัดความสอดคล้องของแบบสอบถาม (Internal Consistency Method) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ซึ่งจะยอมรับการทดสอบเมื่อมีค่า Alpha มากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2557) เพื่อสามารถสื่อสารให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยจึงได้นำแบบสอบถามมาคำนวณหาค่าความน่าเชื่อถือด้วยวิธีการดังกล่าวได้ค่าดังนี้

ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของ  
กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข

คุณภาพการให้บริการ	Cronbach's Alpha	N of Items
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	.712	5
ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	.839	5
การตอบสนองผู้รับบริการ	.881	5
การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	.782	5
การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	.772	5

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพในการเก็บข้อมูลโดยทำการแจกแบบสอบถาม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเก็บข้อมูลมี จำนวน 400 คน ซึ่งจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

5.1 ส่งหนังสือและเอกสารรายละเอียด เพื่อขอเข้าไปเก็บข้อมูลให้กับหน่วยงานในสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

5.2 ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยการแจกแบบสอบถามผู้ที่มาใช้บริการหน่วยงานในสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

5.3 นำแบบสอบถามที่รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับและคัดแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ออก

5.4 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปลงรหัสและบันทึกข้อมูลลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ จากนั้นประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

6. การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ครบและมีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติและวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

สถิติเชิงพรรณนาโดยวิเคราะห์ตัวแปรต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์และนำเสนอใช้จำนวน (Frequency) ร้อยละ (Percentage)

- ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ วิเคราะห์และนำเสนอ อันตรภาคชั้น (Class Interval) จำนวน (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าต่ำสุด (Minimum) ค่าสูงสุด (Maximum)

สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานโดยการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม โดยใช้สถิติการทดสอบค่าที่ F-test เป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ซึ่งเทคนิคทางสถิติที่ใช้ทดสอบ F-test เป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95

## ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข สรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.50 มีอายุ 18 ปีขึ้นไป – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 67.80 เป็นผู้รับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ 69.30 ซึ่งเป็นผู้รับบริการจากโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 67.15 และประเภทงานที่รับบริการคืองานชันสูตรโรค คิดเป็นร้อยละ 39.25

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ โดยความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด

3. ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า

3.1 ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ไม่แตกต่างกัน

3.2 ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ แตกต่างกัน

3.3 ผู้รับบริการที่มีประเภทผู้รับบริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ไม่แตกต่างกัน



3.4 ผู้รับบริการที่มีประเภทงานที่รับบริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ แตกต่างกัน

#### **ข้อเสนอแนะจากการวิจัย**

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ได้ดำเนินการตามขั้นตอนการศึกษาวิจัย พบว่า ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าด้านอื่น ๆ จึงควรปรับปรุงการให้บริการในด้านดังกล่าว เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์มากขึ้น โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### **ข้อเสนอเชิงนโยบาย**

1. ควรกำหนดนโยบายในการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยทำให้ผู้รับบริการทราบว่าผลการตรวจวิเคราะห์มีความคุ้มค่าและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจและสามารถนำผลการวิเคราะห์ไปใช้ประโยชน์ได้

2. ควรกำหนดนโยบายในการสร้างความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ โดยออกแบบรายงานผลการตรวจวิเคราะห์ในช่องทางที่เหมาะสม เช่น E-mail, Line หรือทางไปรษณีย์ ให้ตรงตามผู้รับบริการต้องการ

#### **ข้อเสนอเชิงปฏิบัติการ**

1. ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับรายละเอียดของงานที่ให้บริการ เช่น ความสำคัญของงานที่ให้บริการตรวจวิเคราะห์ ขั้นตอนในการตรวจวิเคราะห์ที่สำคัญ และข้อกำหนด กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ที่ต้องผ่านเกณฑ์การตรวจวิเคราะห์ก่อนที่จะสามารถจัดจำหน่ายได้ เป็นต้น

2. ควรพัฒนาการออกแบบใบรายงานผลการตรวจวิเคราะห์ให้มีความเหมาะสม หรือออกแบบช่องทางในการออกไปรายงานผลโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาปรับใช้ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น เช่น E-mail, Line และการพัฒนาแพลตฟอร์มในการติดตามผลการตรวจวิเคราะห์แบบ Real Time

#### **ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยในครั้งถัดไป**

1. ควรศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ

2. ควรศึกษาการพัฒนาแนวทางในการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ เพื่อนำผลการวิจัยมาออกแบบ ปรับปรุง และพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

Applewhite, P. B. (1996). **Organizational and behavior. (3rd ed.)**. New York: Englewood Cliffs, N.J. Prentice-Hall.

Kotler, Philip.(2003). **Marketing Management . 11th ed.**Upper Saddle River,NJ: Prentice –Hall

Parasuraman and et., al. (1990). **Delivering Service Quality : Planning Customer Perceptions and Expectations**. New York. Free Press.

Zeithaml, V. A., and Bitner, M. J. (1996). **Service Marketing: Customer Focus Across the Firm (2rd ed.)**. Massachusetts: McGraw-Hill.

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักประสานและพัฒนาการจัดการศึกษาท้องถิ่น. (2550). **คู่มือแนวทางการจัดการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น.

จารุบุญณ์ ปาณานนท์. (2550). **การสรรค์จุดหมายทางการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ**. จุลสารการท่องเที่ยว. หน้า 11-12.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543). **เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ**. เอกสารประกอบการเรียนการสอน. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช

อรุณลักษณ์ พรหมทัตตานนท์. (2547). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

วิชาญ เกิดวิชัย และประยงค์ เต็มชวลา , **การประเมินและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, ประมวลสาระชุดวิชา การวางแผนกลยุทธ์ และการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาล หน่วยที่ 15, บัณฑิตศึกษาสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช 2547.**

วินัย รำพรรณ. (2546). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินกรณีศึกษาสำนักงานใหญ่**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.