

ผลงานเสนอขอประเมิน

เรื่อง

การศึกษาผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ
สุขภาพจิตและจิตเวชของหน่วยบริการจิตเวชในสังกัดกรมสุขภาพจิต

ปีงบประมาณ 2559

(ฉบับเผยแพร่)

โดย

นายสุริยะ เนินทอง

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกอง (ผู้อำนวยการ)

ประเภทผู้อำนวยการระดับต้น

ตำแหน่งเลขที่ 67 กองคลัง

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

ขอประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนเชี่ยวชาญ

ตำแหน่งเลขที่ 6 กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

บทคัดย่อ

การศึกษามีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา ระดับความเข้าใจและความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับความเข้าใจของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานต่อคู่มือการปฏิบัติงาน /คู่มือการให้บริการประชาชน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการบริการตามคู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชน เพื่อศึกษาความแตกต่างของระดับความเชี่ยวชาญของหน่วยบริการจิตเวชในการมุ่งสู่ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านสุขภาพจิตและจิตเวช เพื่อนำผลการศึกษาไปสู่การปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการของหน่วยบริการจิตเวชในสังกัดกรมสุขภาพจิต

ผลการศึกษาพบว่าจากการประเมินการรับรู้/รับทราบของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการตามคู่มือการปฏิบัติงาน /คู่มือการให้บริการประชาชน พบว่า ผู้รับบริการตามคู่มือฯ ในกระบวนการสนับสนุนการจัดระบบบริการสุขภาพจิต /ยาเสพติด มากกว่าร้อยละ 80 ได้รับทราบ ข้อมูล กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับในการขอรับบริการหน่วยงานเป็นอย่างดี ได้รับทราบ ขั้นตอนและมาตรฐานระยะเวลาในการให้บริการของหน่วยงานอย่างเพียงพอและชัดเจน ได้รับบริการอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติได้รับบริการที่มีคุณภาพถูกต้องตามที่กำหนดไว้ในคู่มือฯ มีความมั่นใจในบริการของเจ้าหน้าที่ว่าถูกต้อง เชื่อถือได้ ส่วนผู้รับบริการตามคู่มือฯ ในกระบวนการจัดบริการเชี่ยวชาญด้านสุขภาพจิตและจิตเวช มีสัดส่วนการรับรู้ /รับทราบในเกือบทุกด้านมากกว่าร้อยละ 90

คำสำคัญ (Keywords) คู่มือการปฏิบัติงาน , คู่มือการให้บริการประชาชน ,การบริการประชาชน ,ผู้รับบริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามทีสารระสำคัญแห่ง พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ในมาตรา 3/1 ได้บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจ และยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจ และทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของ ประชาชนมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน การปรับปรุงคุณภาพการ ให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญยิ่งเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของ ส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความ รับผิดชอบของผู้ปฏิบัติราชการ การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตาม ตรวจสอบประเมินผลการปฏิบัติราชการ ทั้งนี้ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ ” อีกทั้ง พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลัก กเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ .ศ. 2546 มาตรา 11 ได้ระบุถึงความสำคัญของการเรียนรู้และจัดการความรู้จากผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ความว่า “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการ เรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมต่อสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถสร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของ ข้าราชการในสังกัด ให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน...” นั้น

เป็นที่ประจักษ์ชัดว่า การให้บริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดเป็นเป้าหมาย สูงสุดของหน่วยงานภาครัฐทุกแห่ง ในการ ทำให้ประชาชนหรือ ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจใน การให้บริการสูงสุด ซึ่งรัฐบาลได้ดำเนินการเร่งรัดให้หน่วยงาน ภาครัฐทุกแห่งดำเนินการ ปรับปรุง คุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนให้ได้รับการบริการที่ดีจะเห็นได้จากการที่หน่วยงานภาครัฐเริ่ม ดำเนินการปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ประชาชนต่างๆด้านความสะดวกความรวดเร็วยุติธรรม ต่างๆโดยการลดขั้นตอนใน การทำงานการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพื่อให้ประชาชน ได้รับการบริการที่พึงพอใจต่อหน่วยงานภาครัฐอย่างสูงสุด

ในส่วนของกรมสุขภาพจิต ได้มีการดำเนินงานพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนการสร้าง ความเข้าใจแก่บุคลากรในการปฏิบัติงานที่เป็น มาตรฐานเดียวกัน การสร้าง จิตสำนึกต่อการบริการสาธารณะเพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการ แก่ประชาชนและความเป็น มีอาชีพของข้าราชการ มาโดยตลอด โดยในปีงบประมาณ 2559 ได้กำหนดให้หน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต จัดทำคู่มือก ารปฏิบัติงาน /คู่มือการให้บริการ ประชาชน ตามกระบวนการหลักของกรมสุขภาพจิตที่หน่วยงานสังกัดกรมสุขภาพจิตรับผิดชอบ ใน ฐานะ Process Owner ตลอดจนสร้างความเข้าใจแก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการ บริการตามคู่มือดังกล่าว เพื่อให้การปฏิบัติงานมีมาตรฐานเดียวกัน โดยคาดหวังว่า เมื่อผู้รับบริการ ได้รับการบริการที่มีมาตรฐาน จากแนวปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงาน /คู่มือการให้บริการ ประชาชนนั้นแล้ว จะได้รับความสะดวก รวดเร็ว ชัดเจนในการขอรับบริการ และมีความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต ในระดับมากและมากที่สุด รวมทั้งเป็นโอกาสที่หน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิตได้ประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการ ประกันคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานตนเอง ตลอดจนได้เรียนรู้ปัญหาอุปสรรคและความ ไม่พึงพอใจต่างๆที่ผู้รับบริการได้สะท้อนผ่านการประเมินหรือการแสดงควา มคิดเห็น เพื่อนำมาใช้ ในการปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพและมาตรฐานที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

ทั้งนี้ หน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิตที่มีงานบริการที่ใกล้ชิดกับผู้รับบริการที่เป็นกลุ่ม ประชาชนมากที่สุด คือ หน่วยบริการจิตเวชในสังกัดกรมฯ ทั้ง 18 แห่ง ที่รับผิดชอบกระบวนการ หลักที่สำคัญของกรม สุขภาพจิต คือ กระบวนการสนับสนุนการจัดระบบบริการสุขภาพจิตและ ยาเสพติด และกระบวนการจัดบริการเชี่ยวชาญด้านสุขภาพจิตและจิตเวช โดยมีผู้รับบริการหลัก คือผู้มีปัญหาสุขภาพจิตและผู้ป่วยจิตเวชที่มารับบริการในหน่วยงาน ซึ่งผล ลัพท์จากการพัฒนา คุณภาพการให้บริการนั้น นอกจากจะทำให้ประชาชนที่มารับบริการได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ได้รับการบริการดูแลรักษาที่มีมาตรฐานแล้ว ยังไม่เป็นการทำให้ประชาชนเสียเวลาในการ ประกอบ อาชีพ อันเป็นการทำให้เกิดรายได้หรือ เพิ่มรายได้และ เพิ่มผลผลิตมวลรวมของประเทศได้อีกทาง หนึ่ง

กรมสุขภาพจิต โดยกลุ่มพัฒนาระบบบริหารที่รับผิดชอบการพัฒนาแนวทางการพัฒนา คุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกรมสุขภาพจิต จึงได้มีการดำเนินงานศึกษา ความเข้าใจของ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานต่อคู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชน และระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการจากการบริการตามคู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน ในสังกัดกรมสุขภาพจิต ปี 2559 ตลอดจนศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเข้าใจของ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานต่อคู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชน และระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการจากการบริการตามคู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชนรวมทั้ง

พิจารณาความพร้อมของหน่วยบริการจิตเวชในการพัฒนาบริการสุขภาพจิตและจิตเวชเพื่อมุ่งสู่ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านสุขภาพจิตและจิตเวชตามที่ได้รับกรมอบหมายจากกรมสุขภาพจิต เพื่อนำผลการศึกษาไปสู่การปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการของหน่วยบริการจิตเวชในสังกัดกรมสุขภาพจิตต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความเข้าใจของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานต่อคู่มือการปฏิบัติงาน /คู่มือการให้บริการประชาชน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการบริการตามคู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชนของหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต ปี 2559

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเข้าใจของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานต่อคู่มือการปฏิบัติงาน /คู่มือการให้บริการประชาชน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการบริการตามคู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชน

1.2.3 เพื่อศึกษาความแตกต่างของระดับความเชี่ยวชาญของ หน่วยบริการจิตเวชในการมุ่งสู่ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านสุขภาพจิตและจิตเวช กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการบริการตามคู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชน

1.2.4 เพื่อนำผลการศึกษาไปสู่การปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการของหน่วยบริการจิตเวชในสังกัดกรมสุขภาพจิต

1.3 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1.3.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนางานบริการในหน่วยงานภาครัฐ

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ในมาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจ และยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่ทำเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติราชการ การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบประเมินผลการปฏิบัติราชการ ทั้งนี้ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ”

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 12 กำหนดว่า เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร อาจเสนอต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อกำหนดมาตรการกำกับกับการปฏิบัติราชการ โดยวิธีการจัดทำ ความตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร หรือโดยวิธีการอื่นใด เพื่อแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติ ราชการ และมาตรา 45 กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผล การปฏิบัติราชการ ของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความ พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจ ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และ ระยะเวลาที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหารกำหนด

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2556 – 2561 ประเด็นยุทธศาสตร์ ที่ 1 : การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน พัฒนางานบริการของส่วนราชการและ หน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยืดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม มาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มี ปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง พัฒนา ระบบการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ

คำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ 5/2559 เรื่อง มาตรการปรับปรุง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการโดยที่การปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ตามอำนาจหน้าที่ในกฎหมายและระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ตลอดจนการขับเคลื่อนภารกิจสำคัญตาม นโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลเพื่อแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน การอำนวยความสะดวก แก่ประชาชน การเพิ่มศักยภาพทางเศรษฐกิจ และการพัฒนาประเทศ ตามหลักการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี และปราศจากการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นนโยบายสำคัญของคณะรักษาความ สงบแห่งชาติ คณะรัฐมนตรี และสอดคล้องกับประเด็นปฏิรูปทั้งของสภาพัฒนาวิรูปรูปแห่งชาติและ สภาพัฒนาวิรูปรูปประเทศ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 44 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช 2557 หัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ โดยความเห็นชอบของ คณะรักษาความสงบแห่งชาติเห็นควรกำหนดมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ของบุคลากรภาครัฐเพื่อประโยชน์ในการปฏิรูประบบการบริหารราชการแผ่นดิน จึงมีคำสั่ง ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ให้มีการประเมินส่วนราชการ และข้าราชการพลเรือนในความรับผิดชอบของ ฝ่ายบริหารโดยยึดหลักการประเมิน ดังนี้ (1) ประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประจำ หรืองานตามหน้าที่ที่ปกติ ได้แก่ งานตามกฎหมายกฎ มติคณะรัฐมนตรี นโยบายของรัฐบาล (2) ประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ นโยบาย หรือภารกิจที่มอบหมายเป็น พิเศษแก่บางหน่วยงานหรือข้าราชการบางตำแหน่งหน้าที่ เช่น ภารกิจในการปฏิรูปการสร้างความ

ปรองดอง การแก้ปัญหาสำคัญเฉพาะเรื่อง (3) ประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามพื้นที่ หรือการบูรณาการการปฏิบัติงานหลายพื้นที่หรือหลายหน่วยงานเพื่อผลสัมฤทธิ์ร่วมกัน เช่น งานที่ต้องประสานและร่วมมือระหว่างจังหวัดระหว่างกรม หรือกระทรวง และงานตามนโยบาย ประชากรรัฐซึ่งภาครัฐพึงทำงานร่วมกับท้องถิ่น ภาคประชาชนหรือองค์กรสาธารณประโยชน์

ข้อ 2 การประเมินตามข้อ 1 ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการ ดังนี้ (1) ผู้รับการประเมิน ได้แก่ ส่วนราชการระดับกรมและกระทรวง ข้าราชการพลเรือนประเภทบริหารระดับสูง (3) ผู้ประเมิน ให้มีผู้ทำหน้าที่ประเมินส่วนราชการหรือข้าราชการ ประกอบด้วย

2.1 นายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีที่ได้รับมอบหมาย หรือมอบอำนาจให้กำกับการบริหารราชการ และกำกับและติดตามการปฏิบัติราชการเขตตรวจราชการในภูมิภาค 2.2 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงและรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวง

2.3 เลขาธิการคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการในกรณีประเมินส่วนราชการระดับกรมและกระทรวง และเลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในกรณีประเมินข้าราชการการประเมินสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน และเลขาธิการคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และเลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ให้ใช้ผลการประเมินของผู้ประเมินตาม 2.1 และ 2.2 ให้ผู้ประเมินตามข้อนี้ ลงนามรับรองผลการประเมิน ด้วย (3) แบบประเมิน ให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนร่วมกันจัดทำแบบประเมินส่วนราชการ และแบบประเมินข้าราชการผู้รับการประเมินตามหลักการประเมินในข้อ 1 โดยให้มีการประเมิน ความรู้ ความสามารถ ทักษะและสมรรถนะ ความวิริยะอุตสาหะ การอุทิศเวลาแก่ราชการ ประสิทธิภาพในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน การเบิกจ่ายงบประมาณตามเป้าหมาย การสร้าง ความรับรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน การปฏิบัติงานเชิงรุกเพื่อให้ทันกับสถานการณ์ ความคิดริเริ่ม ความซื่อสัตย์สุจริตการมีธรรมาภิบาล และความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการประกอบกัน (4) แนวทางการประเมิน ในการประเมิน หากมีผลการประเมินจากหน่วยงานกลาง เช่น สำนักงบประมาณ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ หรือจากองค์กรภายนอกในระบบราชการที่มีการประเมินประเทศในภาพรวมและเป็นที่ยอมรับทั่วไป และเกี่ยวข้องกับความรู้ความรับผิดชอบส่วนราชการใด ให้ผู้ประเมินนำมาพิจารณา ประกอบด้วย (5) ผลการประเมิน ให้รองนายกรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องรายงานผลการประเมินตามคำสั่งนี้ต่อนายกรัฐมนตรีภายในสัปดาห์ที่สองของเดือนเมษายนและเดือนกันยายน เพื่อทราบหรือประกอบการพิจารณาแต่งตั้ง โยกย้าย หรือพิจารณาความดีความชอบหรือลงโทษตามกฎหมายและระเบียบราชการในระหว่างเวลาดังกล่าว รองนายกรัฐมนตรีอาจเสนอ รายงานตั้งข้อสังเกตและข้อเสนอแนะต่อนายกรัฐมนตรีเพื่อกำหนดมาตรการเร่งด่วนได้ทั้งนี้ ให้การดำเนินการทุกระดับมีความเป็นธรรม มิให้เกิดการกลั่นแกล้ง ในกรณีเมื่อมีการประเมินแล้วพบว่า ข้าราชการผู้ใดทำผิดวินัยหรือกฎหมาย ให้ดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

มติคณะรัฐมนตรี 5 เมษายน 2559 เรื่อง การประเมินส่วนราชการและข้าราชการพลเรือนในความรับผิดชอบของฝ่ายบริหารตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ 5/2559 คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบการประเมินโดยแบบประเมินข้าราชการฯ และแบบประเมินส่วนราชการและให้นำแบบประเมินฯ นี้ไปใช้ในการประเมินข้าราชการและการประเมินส่วนราชการในรอบการปฏิบัติงานตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2558 ตามที่รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) เสนอสาระสำคัญของเรื่อง รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) รายงานว่า ตามที่หัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติมี คำสั่งที่ 5/2559 เพื่อประโยชน์ในการปฏิรูประบบการบริหารราชการแผ่นดิน โดยให้การประเมินยึดหลักประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประจำหรืองานตามหน้าที่ปกติ (Function Based) งานตามยุทธศาสตร์นโยบายหรือภารกิจที่มอบหมายเป็นพิเศษ (Agenda Based) และงานตามพื้นที่หรืองานที่ต้องบูรณาการการปฏิบัติงานหลายพื้นที่หรือหลายหน่วยงาน (Area Based) และให้สำนักงาน ก.พ. และสำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมกันจัดทำแบบประเมินข้าราชการและแบบประเมินส่วนราชการ นั้น รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ได้จัดประชุมหารือร่วมกับ สำนักงาน ก.พ. สำนักงาน ก.พ.ร. และผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งประกอบด้วยข้าราชการบำนาญและข้าราชการซึ่งดำรงตำแหน่งนักบริหารระดับสูง เพื่อจัดทำแบบประเมินฯ ตามคำสั่ง และแนวปฏิบัติของนายกรัฐมนตรีในเรื่องดังกล่าวแล้ว โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. แบบประเมินข้าราชการตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติฯ เป็นแบบประเมินที่มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ตลอดจนส่งเสริมและสนับสนุนศักยภาพในการเป็นนักบริหารของผู้รับการประเมิน โดยผู้รับการประเมิน ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนประเภทบริหารระดับสูง และผู้ประเมินมี 3 ฝ่าย ได้แก่ (1) นายกรัฐมนตรีรองนายกรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (2) รัฐมนตรีว่าการหรือรัฐมนตรีช่วยว่าการ และ (3) เลขาธิการ ก.พ.การประเมินข้าราชการตามแบบประเมินนี้ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ (ผู้รับการประเมินจะถูกประเมินอย่างน้อย 3 องค์ประกอบ) ได้แก่ 1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามหลักภารกิจพื้นฐาน งานประจำ งานตามหน้าที่ปกติหรืองานตามหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก งานตามกฎหมาย กฎนโยบายของรัฐบาล หรือมติคณะรัฐมนตรี (Function Based) 2) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามหลักภารกิจยุทธศาสตร์แนวทางปฏิบัติรูปภาครัฐ นโยบายเร่งด่วน หรือภารกิจที่ได้รับมอบหมายเป็นพิเศษ (Agenda Based) 3) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามหลักภารกิจพื้นที่/ท้องถิ่น ภูมิภาค จังหวัด กลุ่มจังหวัด หรือการบูรณาการการปฏิบัติงานหลายพื้นที่หรือหลายหน่วยงาน (Area Based) 4) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามหลักความรู้ความสามารถ ทักษะ สมรรถนะที่ใช้ในการปฏิบัติงานตามที่ ก.พ. กำหนด (Competency Based) 5) ศักยภาพในการเป็นนักบริหารเพื่อการพัฒนาประเทศตามยุทธศาสตร์ชาตินโยบายที่สำคัญของรัฐบาล และแผนหลักในการพัฒนาประเทศด้านต่าง ๆ (Potential Based) ฝ่ายบริหารหรือผู้บังคับบัญชาสามารถนำผลการประเมินไปใช้ประกอบการพัฒนา ปรับปรุงหรือส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้รับการประเมินมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ใน

ระดับมาตรฐาน หรือสูงกว่าระดับมาตรฐาน ตลอดจนสามารถนำผลการประเมินไปใช้ประกอบการบริหารทรัพยากรบุคคลของข้าราชการระดับบริหารสูง

2. แบบประเมินส่วนราชการตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติฯ เป็นแบบประเมินที่มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบการดำเนินงานของส่วนราชการในการขับเคลื่อนภารกิจสำคัญของรัฐบาล การแก้ไขปัญหา และการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และเพื่อเพิ่มศักยภาพของส่วนราชการในการสนับสนุนการพัฒนาประเทศโดยส่วนราชการที่รับการประเมิน ได้แก่ ส่วนราชการระดับกระทรวงและกรม และผู้ประเมินคือ (1) นายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (2) รัฐมนตรีว่าการหรือรัฐมนตรีช่วยว่าการ และ (3) เลขาธิการ ก.พ.ร.

การประเมินส่วนราชการตามแบบประเมินนี้ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ (ส่วนราชการจะถูกประเมินอย่างน้อย 3 องค์ประกอบ) ได้แก่ 1) ประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามหลักภารกิจพื้นฐานงานประจำ งานตาม หน้าที่ปกติหรืองานตามหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก งานตามกฎหมาย กฎนโยบายของรัฐบาล หรือมติคณะรัฐมนตรี (Functional Based) 2) ประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามหลักภารกิจยุทธศาสตร์แนวทางปฏิรูปภาครัฐ นโยบายเร่งด่วน หรือภารกิจที่ได้รับมอบหมายเป็นพิเศษ (Agenda Based) 3) ประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามหลักภารกิจพื้นที่ /ท้องถิ่น ภูมิภาค จังหวัด กลุ่มจังหวัด หรือการบูรณาการการปฏิบัติงานหลายพื้นที่หรือหลายหน่วยงาน (Area Based) 4) ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและพัฒนานวัตกรรมในการบริหารจัดการระบบงานงบประมาณ ทรัพยากรบุคคล และการให้บริการประชาชนหรือหน่วยงานของรัฐ (Innovation Based) 5) ศักยภาพในการเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญเชิงยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาประเทศ ตามแผนหรือนโยบายระดับชาตินโยบายที่สำคัญของรัฐบาล (Potential Based) โดยให้ผู้ประเมินนำผลการประเมินส่วนราชการนี้ ซึ่งประเมินโดยองค์กรภายในและภายนอกประเทศที่ได้รับความเชื่อถือมาประกอบการประเมินด้วย

ผลการประเมินส่วนราชการสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงเพื่อยกระดับการให้บริการประชาชนและการบริหารจัดการของส่วนราชการให้อยู่ในระดับมาตรฐานสากล และนำไปสู่ ความเป็นส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่มีการดำเนินงานอยู่ในระดับเหนือมาตรฐานสากลในอนาคต

3. การประเมินข้าราชการและส่วนราชการตามข้อ 1 และ 2 นายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีว่าการหรือรัฐมนตรีช่วยว่าการ เลขาธิการ ก.พ. (ผู้ประเมินข้าราชการ) และเลขาธิการ ก.พ.ร. (ผู้ประเมินส่วนราชการ) สามารถดำเนินการประเมินได้ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2559 โดยนำผลการปฏิบัติงานของข้าราชการหรือผลการดำเนินงานส่วนราชการ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2558 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2559 มาประกอบการประเมิน ซึ่งข้าราชการและส่วนราชการผู้รับการประเมินอาจนำเสนอรายงานผล

การปฏิบัติงานหรือผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกับรูปแบบการประเมินต่อผู้ประเมินเพื่อประกอบพิจารณาประเมิน ทั้งนี้เลขาธิการ ก .พ. และ เลขาธิการ ก .พ.ร. ซึ่งเป็นผู้ประเมินข้าราชการและส่วนราชการตามลำดับ สามารถประเมินโดยนำความเห็นของผู้บังคับบัญชาผู้ร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้เกี่ยวข้องอื่น มาประกอบการประเมินเพื่อให้การประเมินครอบคลุมในทุกมิติได้ด้วย

4. ผู้ประเมินสามารถปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขในรายละเอียดเพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของข้าราชการและการดำเนินงานส่วนราชการ และเพื่อให้ตรงตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย โดยนายกรัฐมนตรีอาจปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแบบประเมินฯ ตามที่เห็นสมควร

5. การประเมินข้าราชการพลเรือนระดับต่ำกว่าบริหารสูง รวมถึงข้าราชการทหาร ข้าราชการตำรวจและการประเมินบุคลากรหรือหน่วยงานของรัฐประเภทอื่น ให้ผู้มีหน้าที่ประเมินกระทรวงกลาโหมและสำนักงานตำรวจแห่งชาติแล้วแต่กรณีนำแบบประเมินฯ ทั้งสองประเภทนี้ไปปรับใช้ให้สอดคล้องกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

1.3.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery)

กุลธรรณางพศธร (อังกะไนไพศาลประโพธิเทศ, 2547 : 13-14) กล่าวว่าหลักการให้บริการได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่คือประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอคือการให้บริการนั้นๆต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอมิใช่ทำๆหยุดๆตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาคบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆอย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความปลอดภัยค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

มิลเลทท์ (Millet 1954, 397 อังกะไนไพศาลประโพธิเทศ, 2547: 13-14) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดเป็นการปฏิบัติงานด้านการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการคือ

1. การให้บริการที่เสมอภาคกัน (Equitable Service) มีหลักเกณฑ์ว่าบุคคลย่อมเกิดมาอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันความเสมอภาคกันคือประชาชนทุกคนควรมีสิทธิเท่าเทียมกันในด้านกฎหมายและการเมืองการให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติผิวพรรณหรือฐานะทางเศรษฐกิจตลอดจนสถานภาพทางสังคม

2. การให้บริการด้วยความรวดเร็ว (Timely Service) ผลสำเร็จของการบริการนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับผลสำเร็จ ของงานหรือประสิทธิผลแต่เพียงอย่างเดียวหากจะต้องมีประสิทธิภาพด้วยคือต้องทันเวลาหรือทันเหตุการณ์ตามที่ต้องการด้วย

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมเสมอภาคกันและให้อย่างรวดเร็วแล้วยังต้องพิจารณาถึงปริมาณคนที่เหมาะสมจำ นวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) เป็นการให้บริการตลอดเวลาจะต้องมีความพร้อมและการเตรียมตัวในการให้บริการสาธารณชนเสมอมีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำเช่นการทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การบริการอัตราก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่เติบโตพัฒนาไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัยแนวคิดเชิงปทัสสถาน (Normative Concepts) แนวคิดเชิงประจักษ์ (Empirical Concepts)

การให้บริการสาธารณะตรงกับภาษาอังกฤษว่า Public Service Delivery และได้มีวิวัฒนาการตั้งแต่মনุขัยมารวมกันอยู่เป็นประเทศแต่ละประเทศมีลักษณะของบริการสาธารณะที่แตกต่างกันตามความเหมาะสมซึ่งบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นส่วนใหญ่จะมาจากฝ่ายปกครองและอาจจะถือได้ว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญยิ่งในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่ขอนำมากกล่าวพอสังเขป ดังนี้

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536,13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่การส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวมการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ “ระบบ” มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ 1) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ 2) ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร 3) กระบวนการและกิจกรรม 4) ผลผลิตหรือตัวบริการ 5) ช่องทางการให้บริการและ 6) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ปฐุม มณีโรจน์ (อ้างถึงใน Suchitra 1986,21) ได้พิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เห็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ ดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาระบบให้การให้บริการว่าประกอบไปด้วย 2 ฝ่าย คือ ผู้รับบริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) ฝ่ายแรกมีหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ประยูร กาญจนกุล (2491,199-121) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะว่ามีอยู่ 5 ประการ ที่สำคัญ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบ และวิธีดำเนินการบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นถึงแม้ว่าจะมองแนวคิดของการให้บริการสาธารณะจำกัดขอบเขตอยู่เพียงหน้าที่ของฝ่ายปกครองซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐเท่านั้นแต่เมื่อ พิจารณาในแง่ของวัตถุประสงค์แล้ว อาจกล่าวได้ว่าค่อนข้างจะครอบคลุม กล่าวคือ เป็นการมองว่าการให้บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองต่อความต้องการส่วนรวมของประชาชนมิใช่เพียงบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้คุณค่าที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ การเน้นหลักการการให้บริการสาธารณะอันได้แก่ ความต่อเนื่องและความยุติธรรมในการให้บริการสาธารณะ ซึ่งหลักการทั้งสองนี้ได้ถูกนำไปใช้ในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยเช่นกัน

ปี เอ็มเวอร์มา (Verma, quoted in Suchitra Punyaratabandhu-Bhakdi,1986,21) พิจารณาระบบการให้บริการว่าหมายถึง กระบวนการการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากร และผลิตรายการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีหน่วยงานที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตการบริการ (Output) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ตั้งนั้น การประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไรซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ

(Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

อิน จุง วัง (In-Joung Wang, quoted in Suchitra Punyaratabandhu-Bhakdi, 1986, 104-105) มองระบบการให้บริการว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ ด้วยเหตุนี้ทำให้เขามองการบริการว่ามี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ

- 1) ตัวบริการ (Service)
- 2) แหล่งหรือสถานที่ให้บริการ (Sources)
- 3) ช่องทางในการให้บริการ (Channels) และ
- 4) ผู้รับบริการ (Client groups) จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าวเขาจึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่ม การเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมมาจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้

กิลเบิร์ต และเบอร์กเฮด (Gillbert and Birkhead อ้างถึงในสำนักงานนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร 2538, 76) ได้มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ ประกอบที่สำคัญ คือ 1) ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากรอันได้แก่บุคลากรค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก 2) กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึงวิธีการที่จะใช้ทรัพยากร 3) ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากรและ 4) ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่า หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ เช่นเดียวกับแนวคิดของ บี เอ็มเวอร์มา จากความหมายที่กล่าวมามีประเด็นสำคัญ คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการ ซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการการบริการประชาชนเป็นการให้บริการสาธารณะประเภทหนึ่ง ถ้าหากการจัดระบบการบริหารงานที่ดีก็จะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

เคทซ์และเบรนด้า (Katz and Brenda, 1973:19) ได้เสนอหลักการพื้นฐานของการให้บริการสาธารณะดังนี้

1. การปฏิบัติแบบเฉพาะเจาะจง (Specificity)
2. ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universalism) หมายถึงการให้บริการประชาชนจะต้องไม่เลือกปฏิบัติ

3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) เป็นการให้บริการโดยไม่ใช้อารมณ์บริการด้วยกริยาท่าทางน้ำเสียงที่สุภาพ

ในประเทศไทยคณะรัฐมนตรีได้มีมติ เมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2541 กำหนดให้ปี พ.ศ. 2542-2544 เป็นปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ อีกทั้งข้อกำหนดในรัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ. 2540 และนโยบายของรัฐบาลที่ประกาศให้มีการปฏิรูประบบราชการและระบบการทำงานของหน่วยงานของรัฐ มีเป้าหมายให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมให้มากที่สุด ดังนั้นเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตาม นโยบาย จึงต้องปรับเปลี่ยนบทบาทของผู้ปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการของรัฐในทุกด้าน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้องเป็นประโยชน์ โดยการปรับปรุงขั้นตอนการบริการมีระบบการบริหารงานที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ในทุกสาขาอาชีพ ดังนั้นการประเมินประสิทธิภาพ การให้บริการสาธารณะ จึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบการทำงานและเพิ่มคุณภาพการให้บริการของรัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (พงค์สัมพันธ์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย, 2545:361-362)

แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการที่ดี

พงค์สัมพันธ์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย (2545:363-364) กล่าวถึงหลักการบริการที่ดีมีดังนี้

1. หลักประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการที่ได้ผลลัพธ์สูง แต่ใช้ทรัพยากรน้อยและคุ้มค่า
2. หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การให้บริการได้ครบตามขอบข่ายของอำนาจหน้าที่
3. หลักการตอบสนอง หมายถึง การที่ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการของรัฐได้อย่างไม่จำกัด สามารถเลือกรับบริการได้สอดคล้องกับความพอใจ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธการให้บริการที่ประชาชนร้องขอ อีกทั้งควรหาช่องทางหรือเพิ่มโอกาสในการให้บริการประชาชนให้มากที่สุด
4. หลักความรวดเร็ว หมายถึง การลดขั้นตอนให้น้อยที่สุด งานใดที่ทำได้ทันทีควรจะทำ ถ้าไม่สามารถทำได้ทันทีควรกำหนดระยะเวลาและควรทำให้เร็วที่สุด
5. หลักความสอดคล้อง หมายถึง การจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของปัจเจกบุคคลและสภาพสังคม
6. หลักความเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง การทำให้ประชาชนมีความศรัทธาในหน่วยงานของรัฐได้รับความพึงพอใจในบริการ
7. หลักมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใสเป็นมิตร เอื้ออาทรต่อผู้รับบริการ มีความใส่ใจ สนใจเข้าใจปัญหาและให้ความประทับใจมีความสุขหลังจากรับบริการ

8. หลักการให้เกียรติการยอมรับ หมายถึง การให้ความสำคัญ ไม่เลือกปฏิบัติ ต้อนรับด้วยความสุภาพ ไม่ดูถูกเหยียดหยามประชาชน ไม่ใช้อำนาจข่มขู่
9. หลักความเต็มใจ หมายถึง ทำทุกอย่างด้วยใจ ไม่แฉใจหรือเสแสร้ง พยายามสร้างจิตใจในการบริการ
10. หลักการแข่งขัน หมายถึง การพัฒนาหน่วย งานที่ทำให้มีการบริการที่ดีกว่าหน่วยงานอื่นในประเภทเดียวกัน และให้ประชาชนอยากมาใช้บริการอีก
11. หลักความกระฉับกระเฉง หมายถึง การตื่นตัวในการทำงานมีความกระตือรือร้น
12. หลักภาพพจน์ที่ดี หมายถึง การที่ประชาชนมีความมั่นใจในการรับบริการ ยอมรับการบริการและรับรู้หน่วยงานในทางที่ดี

เป้าหมายของการให้บริการ

1. ความสะดวกในการรับบริการ
2. ความรวดเร็ว
3. ความถูกต้อง
4. ความครบถ้วน
5. ความเสมอภาค
6. ความเป็นธรรม
7. ความทั่วถึง
8. การประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย
9. ความพอใจ
10. ปริมาณเพียงพอ
11. โปร่งใส
12. ตรวจสอบได้
13. บริการหลากหลายให้เลือก
14. เป็นกันเอง
15. ไม่ซับซ้อน ไม่ยุ่งยาก
16. เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศ และท้องถิ่น (พงค์สัมพันธ์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะ นุชเงินคล้าย, 2545:365)

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ

แนวทางการปรับปรุงการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ มีดังนี้

1. การปรับปรุงบทบาทภารกิจและขนาดของหน่วยงานของรัฐ
2. การปรับปรุงระบบการทำงานด้วยวิธีต่างๆ ดังนี้
 - ปรับปรุงการทำงานให้ง่าย

- การรื้อปรับระบบงานที่ซ้ำซ้อน ยุ่งยาก
- กำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอน ระยะเวลา เอกสารประกอบค่าธรรมเนียม
วิธีดำเนินการให้ชัดเจนเป็นสายลักษณะอักษร
- ปรับปรุงการบริการให้เบ็ดเสร็จที่จุดเดียว
- เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์การบริการ
- มีระบบการประเมินผลแบบเปิดเผย
- ใ้รางวัลบุคคล หรือหน่วยงานที่ได้พัฒนาการให้บริการ

3. ปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน

- จัดสถานที่ทำงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อยเป็นสัดส่วน
- จัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอ
- จัดสถานที่นั่งรอรับบริการ
- จัดสถานที่ให้บริการให้สะอาด
- มีแผ่นป้ายบอกห้องรับบริการ
- มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์
- จัดภูมิทัศน์ให้สวยงาม
- เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีป้ายชื่อผู้ให้บริการติดที่
เสื้อ (พงค์สัมพันธ์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย, 2545:368)

แนวคิดกระบวนการบริหารและพัฒนาขั้นพื้นฐานบริการสาธารณะ

การตอบสนองต่อความจำเป็นพื้นฐานต่อประชาชน คือ เป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญที่ต้องจัดกระบวนการบริหารการพัฒนา โดยต้องจัดแบบแผนความสัมพันธ์ขององค์การแบบแผนทางการเมืองและเศรษฐกิจในระ ดับท้องถิ่น ระดับประเทศ โดยการทำหน้าที่ในการวางแผนนโยบายใหม่ๆ ด้วยวิธีการระดมความคิดเห็นจากสาธารณะ เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วม ซึ่งเงื่อนไขแห่งความสำเร็จขององค์การคุณภาพขึ้นอยู่กับคุณภาพของผู้นำที่เข้ามาทำหน้าที่โยงวัฒนธรรมระบบการวางแผน การใช้สารสนเทศ การเรี ยนรู้องค์การ โดยการเกื้อหนุนในระบบซึ่งกันและกัน (กฤษ เพิ่มทันจิตต์, 2546 หน้า 222-228; ทิพวรรณหล่อสุวรรณรัตน์, 2546, หน้า 184-186)

หลักการและแนวทางการบริหารงานแนวใหม่ การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรม ค่านิยมของข้าราชการและ เจ้าหน้าที่ของรัฐ เน้นระบบความรับผิดชอบต่อสาธารณะเน้นการมีจริยธรรม มีความโปร่งใส และตรวจสอบได้ (ชัยอนันต์ สมุทวณิช, 2546, หน้า 178-82)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เน้นหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนท้องถิ่นหรือส่วนรวม โดยให้อิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง จะมีอุปสรรค

บ้างจากความไม่เข้าใจในอำนาจหน้าที่ที่รัฐบาลกำหนดที่อาจมีการทับซ้อนกัน ทั้งระบบงาน เขตปกครอง บุคลากรที่ปกครอง ความไม่พร้อมของบุคลากรท้องถิ่น ตลอดจนจนรายได้จากท้องถิ่นและงบประมาณจากส่วนกลางที่ไม่เท่าเทียมกัน (พิทยา บวรวัฒนา, 2549, หน้า 68-73; อมร รักษาสัตย์, 2546, หน้า 105-106)

การสร้างวิธีการในการวัดผลลัพธ์จากการบริการสาธารณะโดยการประเมินผลจากการร่วมมือของผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนากลยุทธ์การทำงานใหม่ โดยสรุปว่าเป้าหมายการให้บริการสาธารณะ คือ (Smith, 2005)

1. การกำหนดทิศทางให้ชัดเจนด้วยการสร้างวิธีการวัดผลให้ทำตามที่กำหนดไว้
2. การให้คำแนะนำ ปรัชษาระหว่างการดำเนินการจะเป็นประโยชน์สูงสุด โดยให้ผู้ชำนาญการสร้างประเด็นให้
3. เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น
4. การสร้างวิธีการวัดผล วิเคราะห์ผลเฉพาะงานที่ปฏิบัติ
5. การเปลี่ยนแปลงทางด้านคุณภาพและมิติการให้บริการ

ปัญหาสร้างงบประมาณการให้บริการสาธารณะ ภาครัฐมักจะมีปัญหาทางงบประมาณด้านงานระบบสาธารณะ มักจะมีปัญหาว่าการให้งบประมาณสาธารณะหลายๆ จะเพิ่มความเจริญทางเศรษฐกิจจริงหรือไม่ การอภิปรายผลของผู้เชี่ยวชาญให้คำนึงถึงความสมดุลที่ถูกต้องระหว่างความสำคัญของการสร้างรูปแบบการวัดที่มีคุณภาพต่อบริการสาธารณะกับการครอบครองการเฝ้าระวังในการดำเนินการ

จากความหมายและองค์ประกอบดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดทฤษฎีเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าเข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการเช่นเดียวกันกับแนวคิดของ B.M. Verma อย่างไรก็ตามจากความหมายและองค์ประกอบดังกล่าวมีประเด็นสำคัญหนึ่งก็คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการซึ่งปัจจุบันการปฏิรูประบบราชการได้มุ่งเน้นการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Base Management) ผู้ศึกษาเห็นว่าการวัดผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังจากการให้บริการโดยวัดจากผู้ที่ได้รับผลโดยตรงคือผู้รับบริการน่าจะบ่งบอกถึงประสิทธิผลประสิทธิภาพของการให้บริการได้ในระดับหนึ่งสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะหลักความเสมอภาคคือการให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนืองหลักความเสมอภาคบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน

1.3.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

สมหมาย เปียถนอม (2551 : 4 - 6) ได้รวบรวมความหมายของความพึงพอใจจากนักวิชาการ นักวิจัย และผู้เชี่ยวชาญ ไว้ดังนี้

ชรีณี เดชจินดา กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคล ที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงและไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

แน่งน้อย พงษ์สามารถ มีความเห็นว่าความพึงพอใจ หมายถึง ทำที่ทั่ว ๆ ไปที่เป็นผลมาจากทำที่ที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ 3 ประการ คือ 1) ปัจจัยเกี่ยวกับกิจกรรม 2) ปัจจัยเกี่ยวกับบุคคล 3) ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

พิทักษ์ ตรุษทิบ กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้าน ความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไป ในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบ หรือ ไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉยๆ ต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งที่มีกระตุ้น

วิชัย เหลืองธรรมชาติ ได้กล่าวถึงความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ คือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

สมพงศ์ เกษมสิน ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจจะต้องมีการตั้งใจ และได้กล่าวถึงการตั้งใจว่า การตั้งใจเป็นการชักจูงให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม โดยมีมูลเหตุ 2 ประการ คือ ความต้องการทางร่างกาย และความต้องการทางจิตใจ

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใด ๆ นั้น

สง่า ภูณรงค์ ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

สนิท เหลืองบุตรนาค ให้ความหมายความพึงพอใจ หมายถึง ทำที่ความรู้สึก ความคิดเห็นที่มีผลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งภายหลังจากที่ได้รับประสบการณ์ในสิ่งนั้นมาแล้ว ในลักษณะทางบวก คือ พอใจ นิยม ชอบ สนับสนุนหรือมีเจตคติที่ดีต่อบุคคล เมื่อได้รับตอบสนองความต้องการในทางเดียวกัน หากไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการจะเกิดความไม่พอใจเกิดขึ้น

อุทัย หิรัญโต ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ทำให้ทุกคนเกิดความสบายใจ เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการของเขา ทำให้เขาเกิดความสุข

อุทัยพรรณสุดใจ กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น เป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

สรุป

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการจะเกิด ความรู้สึกที่เป็นสุข และความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคลที่มีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติ ในกิจกรรมนั้นๆ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of Need) มาสโลว์ เป็นผู้พัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในเรื่อง ความ ต้องการตามลำดับขั้น (Pyramid of Requirements หรือ Hierarchy of Needs) ขึ้นในปี 1943 โดยมีสมมติฐานเบื้องต้น ดังนี้ (Maslow. 1954 : 253 – 258)

1. มนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการในระดับใดได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะทำให้ความสำคัญกับความต้องการในลำดับนั้นน้อยลง แต่จะพยายามเพื่อให้ได้ความต้องการในระดับที่สูงขึ้นไป
2. ความต้องการของมนุษย์เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน และความต้องการเป็นสิ่งที่มีความสอดคล้องของมนุษย์ในเวลาใดเวลาหนึ่ง
3. ความต้องการระดับต่ำต้องได้รับการตอบสนองก่อน จึงจะทำให้แสดงพฤติกรรมที่จะผลักดันให้เกิดความต้องการในระดับที่สูงขึ้น
4. มีหลายวิธีการที่จะทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจต่อความต้องการในระดับสูงมากกว่าความต้องการในระดับต่ำ

มาสโลว์ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ตั้งแต่ระดับต่ำสุดถึงระดับสูงสุด เป็น 5 ชั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการทางร่างกายขั้นพื้นฐานของมนุษย์และเป็นสิ่งที่จำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต ความต้องการเหล่านี้ ได้แก่ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย ความต้องการทางเพศ เป็นต้น มนุษย์จะมีความต้องการในลำดับถัดไปเมื่อความต้องการระดับกายภาพได้รับการตอบสนองแล้ว ดังนั้น ในขั้นแรกองค์กรจะต้องตอบสนองความต้องการของพนักงานโดยการจ่ายค่าจ้างและผลตอบแทนเพื่อให้พนักงานสามารถนำเงินไปใช้จ่ายเพื่อแสวงหาสิ่งจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตของแต่ละคน
2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety or Security Needs) เมื่อความต้องการด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยก็จะเข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ ความปลอดภัยดังกล่าวมี 2 รูปแบบ คือ ความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกาย และความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกายได้แก่ การมีความปลอดภัยในชีวิต การมีสุขภาพดี เป็นต้น ส่วนความมั่นคงทางเศรษฐกิจได้แก่การมีอาชีพการงานมั่นคง การทำ งานที่มีหลักประกันอย่างเพียงพอจะมีผลต่อการตัดสินใจในการท างานต่อไปอันจะเป็นข้อมูลในการตัดสินใจลาออกจากงานหรือการพิจารณาเลือกงานใหม่

แต่ตราบดีที่ความต้องการด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการที่จะได้รับความมั่นคงปลอดภัยก็ค่อนข้างน้อย

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เมื่อความต้องการทั้ง 2 ประการได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับที่สูงกว่า จะเข้ามามีบทบาทต่อพฤติกรรมของมนุษย์ ความต้องการทางสังคม ได้แก่ ความต้องการการยอมรับในผลงาน ความเอื้ออาทร ความเป็นมิตรที่ดี ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความรักจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้โดยการให้ลูกจ้างมีส่วนในการแสดงความคิดเห็น ให้ลูกจ้างทำงานเป็นกระบวนการกลุ่ม (Group Process) และมีลักษณะเป็นการร่วมมือร่วมใจ (Collaboration) ในการทำงานมากกว่าที่จะมุ่งการแข่งขัน (Competition) ตลอดจนองค์กรต้องมองเห็นคุณค่าของบุคลากร ยอมรับความคิดเห็นของเขาเหล่านั้นด้วยการยกย่องชมเชยเมื่อมีโอกาสอันควร

4. ความต้องการได้รับการยกย่องสรรเสริญในสังคม (Esteem Needs) หมายถึง ความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ การนับถือตนเอง ความเป็นอิสระและเสรีภาพในการทำงาน ตลอดจนต้องการมีฐานะเด่นและเป็นที่ยอมรับ นับถือของคนทั้งหลายการมีตำแหน่งสูงในองค์กรหรือการที่สามารถใกล้ชิดบุคคลสำคัญ ๆ ล้วนเป็นการส่งเสริมให้ฐานะของบุคคลเด่นขึ้นทั้งสิ้น

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้ง 4 ระดับแล้ว มนุษย์จะทำงานเพื่องานคือ อยากรู้ว่าตนมีศักยภาพแค่ไหน และพยายามพัฒนาศักยภาพของตนไปสู่จุดสูงสุด การทำงานเกิดจากสนใจและรักในงานที่ทำ และทำเพราะได้มีโอกาสพัฒนาศักยภาพของตนให้ถึงจุดสูงสุด

มาสโลว์ได้จำแนกความต้องการทั้ง 5 ชั้นของมนุษย์เป็น 2 ระดับใหญ่ ๆ คือ ระดับต่ำ (Lower-order) ได้แก่ ความต้องการทางกายภาพ และความต้องการความมั่นคง สำหรับความต้องการในระดับสูง (Higher-order Needs) ได้แก่ ความต้องการทางสังคม ความต้องการได้รับการยกย่อง และความต้องการความสำเร็จในชีวิต ซึ่งความแตกต่างของความต้องการทั้ง 2 ระดับคือความต้องการในระดับสูงเป็นความพึงพอใจที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล ขณะที่ความต้องการในระดับต่ำ เป็นความพึงพอใจที่เกิดจากภายนอก เช่น ค่าตอบแทน

Michael Beer (1965 อ้างถึงใน สมหมาย เปียณอม , 2551 : 7) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

- 1) V มาจากคำว่า Valance หมายถึง ความพึงพอใจ
- 2) I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ
- 3) E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้น ๆ ซึ่งบุคคลมีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น จึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง

เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวังหรือคาดหวังเอาไว้ บุคคลนั้นก็จะได้ได้รับความพึงพอใจ และในขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งอาจจะแสดงในรูปสมการได้ ดังนี้

แรงจูงใจ = ผลของความพึงพอใจ + ความพึงพอใจ

ซึ่งหมายถึง แรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ต่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ต่อการประเมินผลงานขององค์กรที่เกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของตน หรือแรงจูงใจที่บุคคลจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรใดจะเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติต่อองค์กร หรือการทำงานขององค์กรนั้นรวมกัน ความคาดหวังที่เขาคาดหวังไว้ ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรต่อผลงานขององค์กร และได้รับการตอบสนองทั้งรูปธรรมและนามธรรมเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะสูง แต่ในทางกลับกัน ถ้ามีทัศนคติในเชิงลบต่องาน และการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพอใจก็จะต่ำไปด้วย

มิลเลท (Millett, 1954 : 4 อ้างถึงใน พิระพัฒน์ ตันตรัตนพงษ์ , 2544 : 7) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของ การบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนโดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานะคนที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนควรได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันใน การให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการบริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พร้อมให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลท เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของ สาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Aday and Andersen (1975 : 58-60, อ้างถึงใน ลาวัลย์ เพ็ญบุตร , 2534 : 36) ได้ชี้ถึงพื้นฐาน 6 ประเภท ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการกับการรักษาพยาบาลและความรู้สึกที่ผู้ป่วยจะได้รับจากกาบริการเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยประเมินบริการทางการแพทย์ว่าได้มีการเข้าถึงประชาชน ความพึงพอใจ 6 ประเภท คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่รับบริการ (Convenience) ซึ่งแยกออกเป็น
 - 1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ
 - 1.2 การได้รับการรักษาดูแลเมื่อมีความต้องการ
 - 1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับจากสถานบริการ
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Coordination) ซึ่งแยกออกเป็น
 - 2.1 ผู้ป่วยได้รับบริการทุกประเภทตามความต้องการของผู้ป่วย
 - 2.2 แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วยทั้งร่างกายและจิตใจ
 - 2.3 แพทย์ได้มีการติดตามผลการรักษา
3. ความพึงพอใจต่ออัธยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอัธยาศัยท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการ และแสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้ป่วย
4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Medical Information) แยกออกเป็นข้อมูล 2 ประเภท คือ
 - 4.1 ข้อมูลสาเหตุการเจ็บป่วย
 - 4.2 ข้อมูลการรักษาพยาบาล
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of Care) ได้แก่ คุณภาพของการดูแลทั้งหมดที่ผู้ป่วยได้รับในทัศนะของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาล
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Out-of Pocket Cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ผู้ป่วยจ่ายไปกับการรักษาความเจ็บป่วย

จอห์น ดี มิลเล็ต (John D.Millet. 1954 : 397 - 400) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือการบริการที่มีความยุติธรรม
2. เสมอภาคและเสมอหน้า ไม่ว่าจะเป็ใคร
3. การให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) คือการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
4. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือความต้องการเพียงพอใจด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุลผล

6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือการพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

Michael R. Fitzgerald & Robert F. Durant (1980 : 586) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริการสาธารณะ (public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2530 กล่าวไว้ว่า “พึง” เป็น คำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ถูก ชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จะ หมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ Wolman (1973 อ้างใน ภินิตา ชัยปัญญา 2541 : 11) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามมุ่งหวังและ ความต้องการ มีผู้กล่าว ถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้ วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจ ของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวัง หรือมีความตั้งใจมาก และได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้าม อาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ สิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้ เกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgment) ของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผล สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

มณีวรรณ ต้นไทย (2553 : 66 - 69) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

สรุป

ความพึงพอใจในการให้บริการ คือ ความรู้สึกดีของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการที่ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของผู้รับบริการในด้านต่างๆเช่นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการในการให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการ เป็นต้น

1.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

➤ การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ปีงบประมาณ 2555 เว็บไซต์ อ้างอิง <http://province.m-culture.go.th/nongbualamphu>

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภูปีงบประมาณ 2555 ครั้งนี้ โดยการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาติดต่อราชการโดยสุ่มแบบง่าย จำนวน 100 คน โดยการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ประเด็นคือข้อมูลทั่วไป ข้อมูลด้านการบริการ ข้อมูลด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และผลจากการให้บริการและนำข้อมูลมาดำเนินการวิเคราะห์ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 62 เพศหญิงร้อยละ 36 ด้านอายุส่วนใหญ่อายุ 21-30 ปี ร้อยละ 40 และ 31-40 ปี ร้อยละ 40 รองลงมาอายุ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 10 และไม่ต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 6 ส่วนอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 4 ในด้านการศึกษาพบว่าต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 66 ปริญญาตรี ร้อยละ 30 และสูงสุดปริญญาโท ร้อยละ 4 ด้านอาชีพพบว่าทำอาชีพทำธุรกิจส่วนตัว ส่วนใหญ่ ร้อยละ 70 รับราชการ ร้อยละ 16 พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 10 และพนักงานของรัฐ ร้อยละ 4

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ,การตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ ,ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ , มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี (X= 3.76)

ส่วนประชาชนมีความพึงพอใจระดับพอใช้ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนมีความชัดเจน มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว และมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลต่างๆ อย่างชัดเจน มีผู้แสดงความคิดเห็น หรือรับแบบประเมินการบริการ มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่แน่นอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ (X=3.35)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สถานที่ให้บริการ สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ($X=3.47$)

ในด้านการให้คำแนะนำการปรับปรุงการให้บริการ ส่วนที่ให้คำแนะนำในด้านขั้นตอนบริการขอใบอนุญาตประกอบกิจการร้านเกมส์ คาราโอเกะที่รวดเร็ว การให้ข้อมูลข่าวสารการบริการแก่ประชาชนควรมีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานด้านคำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบที่เกี่ยวข้อง และด้านสถานที่ให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง จะเห็นได้จากภาพรวมในการให้บริการของ สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ประชาชนผู้ขอรับการบริการมีความพึงพอใจโดย ภาพรวมอยู่ในระดับดี

➤ ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล The Satisfaction of Admission and Evaluation Office Servicing *เว็บไซต์ อ้างอิง*
<http://www.rpu.ac.th/ebook/54/54-5.pdf>

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของ นักศึกษาในการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล จำแนกตามเพศและคณะ โดยทำการศึกษาดังวิธีการสำรวจความพึงพอใจในการบริการ จากกลุ่ม ตัวอย่างที่ลงทะเบียนในภาคเรียนที่ 2 ปี การศึกษา 2550 จำนวน 227 คน ระหว่าง เดือนมกราคม – กุมภาพันธ์ 2551 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามความพึงพอใจ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ใช้ค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างด้วย t -test และ ANOVA

ผลการวิจัยพบว่า เป็นเพศชาย 71 คน (ร้อยละ 31.28) เพศหญิง 156 คน (ร้อยละ 68.72) คณะที่สังกัดคณะบริหารธุรกิจ จ 173 คน (ร้อยละ 76.21) คณะบัญชี 45 คน (ร้อยละ 19.82) คณะนิติศาสตร์ 9 คน (ร้อยละ 3.96) ความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริการของงานทะเบียนและวัดผลทุกคณะ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การต้อนรับด้วย อธิยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส คณะบริหารธุรกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ การต้อนรับด้วย อธิยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและขอแนะนำคณะบัญชี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้นสร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อคณะนิติศาสตร์ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและขอแนะนำ บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่ประกาศ รวดเร็วถูกต้องแม่นยำ ทันเหตุการณ์ ตรงตามเวลา ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวม นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียน และวัดผลแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 นักศึกษาชาย พึงพอใจมากกว่านักศึกษาหญิงเรื่อง การต้อนรับด้วย อธิยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส การบริการมีความถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์ ให้บริการตรงตามเวลานัด

หมาย ส่วนนักศึกษาหญิงพอใจมากกว่า นักศึกษาชายในเรื่องผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อแนะนำ ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนนักศึกษาแต่ละคณะมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญ 0.05 การเปรียบเทียบเป็น นรายคู่คณะนิติศาสตร์มีความพึงพอใจแตกต่างจากคณะบริหารธุรกิจมีนัยสำคัญ 0.05

➤ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในการใช้บริการเคทีบี ลีสซิ่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก
เว็บไซต์อ้างอิง

<http://www.bec.nu.ac.th/becweb/graduate/isthesis/file/lesson1Sat103512.pdf>

การศึกษาครั้งนี้ วัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในการใช้บริการ เคทีบี ลีสซิ่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้า ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในการใช้บริการ เคทีบี ลีสซิ่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 390 คน โดยนำผลที่ได้จากการทดลองมาวิเคราะห์และหาข้อสรุปด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติทดสอบ Independent Samples T-Test และ One-way Anova ในการเปรียบเทียบเชิงอนุมาน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21 -30 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี อาชีพรับราชการ รายได้ 20,001 - 25,000 บาท โดยส่วนมากจะขออนุมัติสินเชื่อเช่าซื้อ เคทีบี ลีสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่สาขานนสิงห์วัฒน์ และยังใช้บริการบ่อยที่สุด คือ สาขานนสิงห์วัฒน์ เช่นเดียวกัน ตัดสินใจใช้บริการด้วยตนเองไม่มีบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ รู้จักผลิตภัณฑ์เช่าซื้อ เคทีบี ลีสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้วยเหตุผลประการแรก คือ จากการแนะนำของพนักงานธนาคารหน้าเคาน์เตอร์ ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะซื้อสินค้าอาทิเช่น โทรศัพท์มือถือ กล้องถ่ายรูป และคอมพิวเตอร์ตามลำดับ โดยเหตุผลหลักๆ ที่เลือกใช้บริการเช่าซื้อสินค้าเนื่องจากระยะเวลาในการผ่อนชำระสินค้า มีบัญชีเงินเดือนผ่านธนาคารกรุงไทย และคุณภาพของการบริการที่ดี ตามลำดับ

นอกจากนี้ ยังพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญต่อส่วนประสมทางการตลาดในด้านต่างๆ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญต่อส่วนประสมทางการตลาด 3 ด้านแรกคือ การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ รองลงมาคือ ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการให้บริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากซึ่งพึงพอใจในคุณภาพเรื่องบริการที่ไว้วางใจ ถูกต้องแม่นยำเป็นอันดับแรก พึงพอใจในคุณภาพเรื่องการให้ความมั่นใจเป็นอันดับสุดท้าย และพบว่าลูกค้าที่มีข้อมูลด้านประชากรทั่วไป ได้แก่ เพศอายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจแตกต่างกัน นอกจากนี้ ยังพบว่าโดยภาพรวมส่วนประสมทางการตลาดจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้

บริการสินเชื่อเช่าซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคของ เคทีบี ลีสซิ่ง ในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ ลูกค้าที่พึงพอใจต่อด้านส่วนประสมทางการตลาดมาก จะมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคของเคทีบี ลีสซิ่ง มากเช่นเดียวกัน

➤ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขออนุญาตผลิต นำเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ กรมปศุสัตว์เว็บไซต์อ้างอิง <http://www.dld.go.th/certify>

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขออนุญาตผลิต นำเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ กรมปศุสัตว์ การศึกษาใช้วิธีวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) โดยรวบรวมจากตัวอย่างผู้รับบริการขออนุญาตผลิต นำเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ ของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ จำนวน 250 คน ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ถึงกรกฎาคม 2553 วิเคราะห์ข้อมูลโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อ อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS for Window) ด้วยสถิติเชิงพรรณนา แสดงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการขออนุญาตผลิต นำเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์กับสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 56.80) มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี (ร้อยละ 33.60) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 46.80) อาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้าน (ร้อยละ 96.00) และ ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการขอรับบริการต่ำกว่า 5 ปี (ร้อยละ 48.00)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.25 ± 0.59 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด เฉลี่ย 3.54 ± 0.67 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าคะแนนความพึงพอใจ เฉลี่ย 3.53 ± 0.79 , 3.49 ± 0.51 และ 3.42 ± 0.76 ตามลำดับ

การประเมินความเชื่อมั่นในของผู้รับบริการ พบว่า มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนความเชื่อมั่นเฉลี่ย 3.64 ± 0.59 เมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับความเชื่อมั่นมากที่สุดทั้ง 6 ด้าน โดยมีค่าคะแนนความเชื่อมั่น ด้านหลักคุณธรรมและหลักความโปร่งใสมากที่สุดเท่ากัน เฉลี่ย 3.72 ± 0.75 รองลงมาคือ ด้านหลักความคุ้มค่า ด้านหลักนิติธรรม ด้าน

หลักความมีส่วนร่วม และด้านหลักความรับผิดชอบโดยมีค่าคะแนนความเชื่อมั่น เฉลี่ย 3.65 ± 0.70 , 3.63 ± 0.73 , 3.57 ± 0.68 และ 3.57 ± 0.68 ตามลำดับ

➤ การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำ บลวัง ดินอำเภอ ลี้ จังหวัดลำพูน เว็บไซต์อ้างอิง <http://www.wangdinli.go.th/AData/poll.pdf>

รายงานการวิจัยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำ บลวังดิน อำเภอ ลี้จังหวัดลำ พูน ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ บริการของเทศบาลตำ บลวังดิน อำเภอ ลี้จังหวัดลำพูน และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำ บลวังดิน อำเภอ ลี้จังหวัดลำพูน การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบในการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำ บลวังดินมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.6

สรุปภาพรวมการบริการตามภารกิจผู้ให้บริการ ดังนี้

1. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.26 คิดเป็นร้อยละ 85.2

2) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.2

3) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.8

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.8

5) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.6

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำ บลวังดินมีความพึงพอใจต่อการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84

2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84

2) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84

3) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.4

5) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.6

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลดวังดินมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84

3. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.6

2) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.22 คิดเป็นร้อยละ 84.4

3) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.6

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.6

5) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 คิดเป็นร้อยละ 80.8

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลดวังดินมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.4

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.2

2) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.2

3) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.8

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.6

5) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.6

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบล บลวังดินมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.6

5. งานด้านสาธารณสุข

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84

2) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.8

3) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.8

5) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.6

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบล บลวังดินมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.8

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการผลการสอบถามพอสรุปได้ว่าประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบล บลวังดินปรับปรุงบุคลากรภายในองค์กรให้มีมนุษยสัมพันธ์มากขึ้น พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสกับผู้มารับบริการ ปรับปรุงการทำงานให้มีความฉับไว มีระเบียบวินัย มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ควรเลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชนและเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานขององค์กร ต้องการให้เทศบาลมีการพัฒนาส่งเสริมคุณภาพชีวิต ส่งเสริมอาชีพของประชาชน สนับสนุนและพัฒนาส่งเสริมการเกษตรให้กับเกษตรกร สนับสนุนทางการศึกษาให้กับเด็กและเยาวชน พัฒนาอาชีพให้ผู้สูงอายุที่ว่างงาน ที่สำคัญเทศบาลควรเข้ามาสอดส่องความเป็นอยู่ของประชาชน แก๊ไข ซ่อมแซม จัดหาและพัฒนาถนน ไฟกึ่ง ที่มีความเสียหายให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ เป็นต้น และในการรับฟังปัญหาของชาวบ้านทางเทศบาลควรนำมาแก้ไขอย่างจริงจัง ไม่ใช่สักแต่ว่ารับฟังแต่ก็ปล่อยไว้เหมือนเดิมโดยเฉพาะด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน ไฟฟ้า ประปา ฯลฯ) ทั้งหมดคือ เสียงสะท้อนส่วนหนึ่งที่ทางเทศบาลตำบลบลวังดินควรให้ความสนใจและตรวจสอบดูแลเพื่อหาทางแก้ไขและปรับปรุง เมื่อใดที่เทศบาลตำบล บลวังดินสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้ความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อองค์กรก็จะมากขึ้นตาม ทั้งนี้ แม้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลบลวังดินจะอยู่ในระดับมากก็ตามทางเทศบาลตำบล บลวังดินควรต้องมีการพัฒนาต่อไปอีกซึ่งสิ่งที่ทางเทศบาลควรให้ความสำคัญ คือ การติดตามปัญหาต่างๆ ของชาวบ้าน เพื่อทำ การแก้ไขและปรับปรุง การประชาสัมพันธ์ การลงพื้นที่พบปะกับชาวบ้านและการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถอยู่อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการอบรมให้เจ้าหน้าที่มีหลักธรรมาภิบาล และที่สำคัญที่สุดอีกประการหนึ่งคือ การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามี

ส่วนร่วมมากยิ่งขึ้นทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ อาทิเช่น การจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ การจัดเสวนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันตามโอกาสต่างๆ เพื่อนำความคิดเห็นเหล่านั้นมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์กรเอง

➤ ความพึงพอใจของผู้ประกอบการและผู้ที่มาใช้บริการตลาดองค์การตลาดเพื่อเกษตรกร(ตลาดพหลโยธิน)ครั้งที่ 1 **เว็บไซต์อ้างอิง <http://www.dusitnakhonnayok.com>**

การศึกษาเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการค้าที่ใช้บริการตลาดกลาง (ตลาดอ.ต.ก. ย่านพหลโยธิน) โดยผู้ศึกษาขอเสนอบทสรุปสำหรับผู้บริหารดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบ การค้าที่ใช้บริการตลาดกลาง (ตลาดอ.ต.ก. พหลโยธิน)ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากผลการสำรวจผู้ประกอบการค้าที่ใช้บริการตลาดกลาง (ตลาด อ .ต.ก. ย่านพหลโยธิน)ที่ใช้บริการตลาดกลาง (ตลาด อ .ต.ก. ย่านพหลโยธิน) จำแนกตามประเภทของสินค้าที่ขาย พบว่าส่วนใหญ่จำ หน่ายผักสด ถ้าพิจารณาตามจำนวนปีในการจำ หน่ายสินค้าที่ตลาด อ .ต.ก. พบว่าส่วนใหญ่จำ หน่ายสินค้ามากกว่า 10 ปีขึ้นไป มียอดขายโดยเฉลี่ย ต่ำกว่า 20,000 บาท จำ แยกตามการเข้าใจความหมายของตลาดต้นแบบพบว่าส่วนใหญ่มีความเข้าใจ และเห็นด้วยกับการที่ตลาด อ.ต.ก. เป็นตลาดต้นแบบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการเห็นด้วยกับการที่ตลาด อ.ต.ก.โดยรวมทุกด้านพบว่าผู้ประกอบการค้าพึงพอใจด้านคุณภาพของสินค้ามากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านโดยด้านที่ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ด้านคุณภาพสินค้ารองลงมาได้แก่ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรของ อ.ต.ก.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามลำดับ

ส่วนที่ 2 แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ใช้บริการตลาดกลาง(ตลาด อ.ต.ก. ย่านพหลโยธิน)ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ใช้บริการตลาดกลาง (ตลาด อ.ต.ก.ย่านพหลโยธิน) จำแนกตามเพศพบว่าส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการมีเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25 – 35 ปี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 6–10 ปีวันที่มาใช้บริการพบว่าส่วนใหญ่มาใช้บริการ 1วัน/สัปดาห์ระหว่างเวลา 10.31 – 14.30 น. โดยจะมาใช้บริการในวันจันทร์ – วันอาทิตย์การเดินทางมาใช้บริการ พบว่าส่วนใหญ่มารถยนต์ส่วนตัว ส่วนใหญ่มาซื้ออาหารสำเร็จรูป และจำ แยกตามการรับทราบข่าวการจัดกิจกรรมพบว่าส่วนใหญ่ทราบจากโทรทัศน์

ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ใช้บริการตลาดกลางโดยภาพรวมทุกด้านพบว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ ด้านคุณภาพของสินค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ด้านสิ่ง

อำนวยความสะดวกมีและด้านที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ด้านกระบวนการ / ขั้นตอน/คุณภาพการบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ปรับปรุงที่จอดรถมีน้อยค่าจอดรถแพง
2. อยากให้มี ร.บ.ภ. ให้มากกว่านี้และอยากให้ ร.บ.ภ. พุดจาสุภาพมากกว่านี้
3. อยากให้มีหลังคาทางเดินระหว่างลานจอดรถกับตลาด
4. อยากให้ติดป้ายราคาชัดเจน เนื่องจากสินค้าราคาแพงมาก
5. ตลาดมีกลิ่นเหม็นโดยเฉพาะเวลานั่งทานอาหารที่โซนศูนย์อาหาร
6. ตลาดมีอากาศร้อน
7. พื้นตลาดลื่น
- 8.อยากให้สร้างเป็นแหล่งท่องเที่ยว มีที่นั่งพักผ่อนมากกว่า

1.5 แนวทางการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน /คู่มือการให้บริการประชาชน ของหน่วยงาน ในสังกัดกรมสุขภาพจิต ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ปีงบประมาณ 2559 กรมสุขภาพจิตกำหนดให้หน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน /คู่มือการให้บริการประชาชน ตามกระบวนการหลักของกรมสุขภาพจิต ที่หน่วยงานสังกัดกรมสุขภาพจิตรับผิดชอบในฐานะ Process Owner ตลอดจนสร้างความเข้าใจ แก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการตามคู่มือดังกล่าว เพื่อให้การปฏิบัติงาน มีมาตรฐานเดียวกัน โดยคาดหวังว่า เมื่อผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีมาตรฐาน จากแนวปฏิบัติ ตามคู่มือการปฏิบัติงาน /คู่มือการให้บริการประชาชนนั้นแล้ว จะได้รับความสะดวก รวดเร็ว ชัดเจนในการขอรับบริการ และมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของหน่วยงานใน สังกัดกรมสุขภาพจิตในระดับมากและมากที่สุด รวมทั้งเป็นโอกาสที่หน่วยงานในสังกัด กรมสุขภาพจิตได้ประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการประกันคุณภาพการให้บริการของ หน่วยงานตนเอง ตลอดจนได้เรียนรู้ปัญหา หาอุปสรรคและความไม่พึงพอใจต่างๆที่ผู้รับบริการได้ สะท้อนผ่านการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็น เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงการบริการให้มี คุณภาพและมาตรฐานที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

ทั้งนี้ หน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิตที่มีงานบริการที่ใกล้ชิดกับผู้รับบริการที่เป็น กลุ่มประชาชนมากที่สุด คือ หน่วยบริการจิตเวชในสังกัดกรมฯ ทั้ง 18 แห่ง ที่รับผิดชอบ กระบวนการหลักที่สำคัญของกรมสุขภาพจิต คือ กระบวนการสนับสนุนการจัดระบบบริการ สุขภาพจิตและยาเสพติด และกระบวนการจัดบริการเชี่ยวชาญด้านสุขภาพจิตและจิตเวช โดยมี ผู้รับบริการหลักคือผู้มีปัญหา สุขภาพจิตและผู้ป่วยจิตเวชที่มาใช้บริการในหน่วยงาน ซึ่งผลลัพธ์ จากการพัฒนาคุณภาพการให้บริการนั้น นอกจากจะทำให้ ประชาชนที่มาใช้บริการได้รับการ บริการที่สะดวก รวดเร็ว ได้รับการบริการดูแลรักษาที่มีมาตรฐานแล้ว ยังไม่เป็นการทำให้ประชาชน

เสียเวลาในการประกอบอาชีพ อันเป็นการทำให้เกิดรายได้หรือเพิ่มรายได้และเพิ่มผลผลิตมวลรวมของประเทศได้อีกทางหนึ่ง

ขั้นตอนการดำเนินงานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน /คู่มือการให้บริการประชาชน
ที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมสุขภาพจิต ได้กำหนดให้หน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต
ดำเนินการ มีดังนี้

ขั้นตอน	แนวทางการดำเนินงาน
ขั้นตอนที่ 1	<ul style="list-style-type: none"> จัดทำ (ร่าง) คู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชนในกระบวนการหลักของหน่วยงาน จำนวน 2 กระบวนการ (แบบฟอร์ม 1) โดยต้องมีการเชิญผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องและผู้รับบริการที่มาร่วมจัดทำคู่มือฯ
ขั้นตอนที่ 2	<ul style="list-style-type: none"> ทดลองใช้คู่มือฯ และประเมินความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับคู่มือฯ (แบบฟอร์ม 2 และแบบฟอร์ม 3) จำนวนไม่ต่ำกว่า 10 ราย <p>หมายเหตุ: ทั้งนี้ กลุ่มเป้าหมายที่ประเมินความเข้าใจ จะต้องไม่ซ้ำกับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องและผู้รับบริการมาร่วมจัดทำคู่มือฯ ตามขั้นตอนที่ 1</p>
ขั้นตอนที่ 3	<ul style="list-style-type: none"> รวบรวมความเห็น/ข้อเสนอแนะจากผู้ปฏิบัติงานที่ใช้คู่มือฯและผู้รับบริการตามกระบวนการพร้อมปรับปรุงคู่มือฯ เผยแพร่และประกาศใช้คู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชนฉบับสมบูรณ์
ขั้นตอนที่ 4	<ul style="list-style-type: none"> รายงานผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนดในคู่มือฯ(แบบฟอร์ม 4) วัตถุประสงค์มาตรฐานคุณภาพงานที่กำหนดในคู่มือฯ
ขั้นตอนที่ 5	<ul style="list-style-type: none"> ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการรับบริการในกระบวนการตามคู่มือฯ (แบบฟอร์ม 5 และแบบฟอร์ม 6) จำนวนไม่ต่ำกว่า 30ราย

โดยมีเงื่อนไขในการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

1) กระบวนการหลักที่หน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิตต้องดำเนินการจัดทำคู่มือฯ

ชื่อกระบวนการหลัก	หน่วยงานที่รับผิดชอบกระบวนการ							
	กลุ่มที่ ปรึกษา	สบบส.	สพส.	กอง สส.	To Be No.1	กอง ส่วนกลาง	หน่วย บริการ	ศูนย์ สุขภาพจิต
1. วิจัย/พัฒนา นวัตกรรม องค์ความรู้เทคโนโลยี	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	-	-	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>
2. ส่งเสริมป้องกันปัญหาสุขภาพจิต	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	-	<input checked="" type="checkbox"/>	-
3. พัฒนาเครือข่าย	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>
• ถ่ายทอดนวัตกรรมองค์ความรู้และเทคโนโลยี ด้านสุขภาพจิต	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>
• สนับสนุนการจัดระบบบริการสุขภาพจิต / ยาเสพติด	-	<input checked="" type="checkbox"/>	-	-	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>	-
4. จัดบริการเชี่ยวชาญด้านสุขภาพจิตและจิตเวช	-	-	-	-	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>	-
• 3S (ผู้ป่วยนอก/ผู้ป่วยใน)	-	-	-	-	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>	-
• EC (ใช้คู่มือกระบวนการดูแลผู้ป่วยตาม มาตรฐาน เกณฑ์ HA ของ สรพ.)	-	-	-	-	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>	-
5. สนับสนุน	-	-	-	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>	-	-
• การบริหารงานยุทธศาสตร์	-	-	-	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>	-	-
• การบริหารทรัพยากรบุคคล	-	-	-	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>	-	-
• การบริหารการเงินการคลัง	-	-	-	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>	-	-
• การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ	-	-	-	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>	-	-
• การบริหารจัดการทั่วไป	-	-	-	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>	-	-
ฯลฯ	-	-	-	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>	-	-

2) หน่วยงานสามารถเลือกใช้กระบวนการเดิมที่เคยจัดทำในตัวชี้วัด SLA ปี 2558 หากกระบวนการนั้นสอดคล้องกับกระบวนการหลักในข้อ 1

3) สัญลักษณ์ หมายถึง กระบวนการที่บังคับให้หน่วยงานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน / คู่มือการให้บริการประชาชน

4) สัญลักษณ์ หมายถึง กระบวนการที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับหน่วยงานนั้นๆ แต่ยังไม่ต้องดำเนินการจัดทำคู่มือฯ ในปีนี้

5) หน่วยงานเป็นผู้ดำเนินการประเมินความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ ที่เกี่ยวข้องกับคู่มือฯ ในขั้นตอนที่ 2 และประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการรับบริการในกระบวนการตามคู่มือฯ ในขั้นตอนที่ 5 เอง

1.6 วิธีดำเนินการศึกษา

1.6.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

1.6.1.1 ศึกษาระดับความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานต่อคู่มือการปฏิบัติงาน /คู่มือการให้บริการประชาชน จากข้อมูลสรุปผลการประเมินความเข้าใจของ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการจิตเวชสังกัดกรมสุขภาพจิต18 แห่ง ซึ่งเป็นข้อมูลทุติยภูมิที่หน่วยบริการจิตเวชได้ดำเนินการประเมินไว้แล้ว

1.6.1.2 ศึกษาระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ต่อการให้บริการตามคู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชน จากข้อมูลสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการจากหน่วยบริการจิตเวชในสังกัดกรมสุขภาพจิตทั้ง 18 แห่ง ซึ่งเป็นข้อมูลทุติยภูมิที่หน่วยบริการจิตเวชได้ดำเนินการประเมินไว้แล้วเช่นกัน

1.6.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1.6.2.1 แบบสรุปผลการ ประเมินความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานต่อคู่มือการปฏิบัติงาน / คู่มือการให้บริการประชาชน

1.6.2.2 แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการตามคู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชน

1.6.3 การรวบรวมข้อมูล

รวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ ตามแบบสรุปผลการประเมินฯ ที่กำหนด จากหน่วยบริการจิตเวชในสังกัดกรมสุขภาพจิต 18 แห่ง

1.6.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1.6.4.1 วิเคราะห์และประเมินความสอดคล้องของคู่มือการปฏิบัติงาน /คู่มือการให้บริการประชาชน และความพร้อมของหน่วยบริการจิตเวชในการพัฒนาบริการสุขภาพจิตและจิตเวชเพื่อมุ่งสู่ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านสุขภาพจิตและจิตเวชตามที่ได้รับกรมอบหมายจากกรมสุขภาพจิตเป็นจำนวนและร้อยละ

1.6.4.2 วิเคราะห์ระดับความเข้าใจของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานต่อคู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชน การรับรู้/รับทราบกระบวนการบริการตามคู่มือฯ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการบริการตามคู่มือฯ ของหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต ปี 2559 เป็นจำนวนและร้อยละ

1.6.4.3 วิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเข้าใจของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานต่อคู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการบริการตามคู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชนด้วยค่าสถิติ Chi-square

1.6.4.4 วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างระดับความเชี่ยวชาญของหน่วยบริการจิตเวชในการมุ่งสู่ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านสุขภาพจิตและจิตเวช กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้วยค่าสถิติ Chi-square

1.7 ผลการศึกษา

1.7.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1.7.1.1 การประเมินความสอดคล้องของคู่มือการปฏิบัติงาน /คู่มือการให้บริการประชาชนของหน่วยบริการจิตเวชในสังกัดกรมสุขภาพจิต ปีงบประมาณ 2559 เพื่อมุ่งสู่ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านสุขภาพจิตและจิตเวชตามที่ได้รับกรมอบหมายจากกรมสุขภาพจิต

ปีงบประมาณ 2559 หน่วยบริการจิตเวช ในสังกัดกรมสุขภาพจิต 18 แห่ง ได้พัฒนาคู่มือการปฏิบัติงาน /คู่มือการให้บริการประชาชน ตามแนวทางที่กำหนดไว้ในการ Template การดำเนินงานตามตัวชี้วัด “ระดับความสำเร็จของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน /คู่มือการให้บริการประชาชน ” โดยสอดคล้องกับกระบวนการที่หน่วยบริการจิตเวชรับผิดชอบ 2 กระบวนการ คือ กระบวนการสนับสนุนการจัดระบบบริการสุขภาพจิต /ยาเสพติด และ กระบวนการจัดบริการเชี่ยวชาญด้านสุขภาพจิตและจิตเวช กระบวนการละ 1 คู่มือ โดยเมื่อจำแนกตามกลุ่มความเชี่ยวชาญของหน่วยงาน ซึ่งกรมฯ ได้จัดแบ่งไว้เป็น 4 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มหน่วยงานที่มีเป้าหมายสู่ความเป็นเลิศ (Excellence Center) ด้านจิตเวชผู้ใหญ่ 2) กลุ่มหน่วยงานที่มีเป้าหมายสู่ความเป็นเลิศ (Excellence Center) ด้านจิตเวชเด็ก 3) กลุ่มหน่วยงานที่มีเป้าหมายสู่การเป็นศูนย์วิชาการ (Academic Center) ด้านจิตเวชผู้ใหญ่ 4) กลุ่มหน่วยงานที่มีเป้าหมายสู่การเป็นศูนย์วิชาการ (Academic Center) ด้านจิตเวชเด็ก พบว่า ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 47.4) เป็นคู่มือของหน่วยงานในกลุ่มที่ 1 จำนวน 18 คู่มือ เป็นคู่มือของหน่วยงานในกลุ่มที่ 2 และกลุ่มที่ 3 จำนวนกลุ่มละ 8 คู่มือ และเป็นคู่มือของหน่วยงานในกลุ่มที่ 4 จำนวน 4 คู่มือ (ตามตารางที่ 4-1) โดยมีรายละเอียดของชื่อคู่มือการปฏิบัติงาน /คู่มือการให้บริการประชาชนที่หน่วยงานได้พัฒนาไว้ตามกระบวนการหลักของกรมสุขภาพจิต ดังตารางที่ 4-2

หน่วยบริการจิตเวชส่วนใหญ่พัฒนาคู่มือการปฏิบัติงาน /คู่มือการให้บริการประชาชน ที่รองรับกระบวนการสนับสนุนการจัดระบบบริการสุขภาพจิต /ยาเสพติดเป็นด้านหลัก มีเพียง 5 หน่วยงานเท่านั้น ที่จัดทำคู่มือฯ รองรับกระบวนการจัดบริการเชี่ยวชาญด้านสุขภาพจิตและจิตเวช ตามประเด็นความเป็นเลิศเฉพาะทางของหน่วยงาน รวมจำนวน 8 คู่มือ คิดเป็นร้อยละ 21.1 ของจำนวนคู่มือทั้งหมด 38 คู่มือที่พัฒนาในปี 2559 (ตารางที่ 4-2 และ ตารางที่ 4-3)

ตารางที่ 4-1 จำนวนคู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชน
จำแนกตามกลุ่มความเชี่ยวชาญของหน่วยบริการจิตเวชในสังกัดกรมฯ

ระดับความเชี่ยวชาญ	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
EC-ผู้ใหญ่	18	47.4	47.4	47.4
EC-เด็ก	8	21.1	21.1	68.4
Valid AC-ผู้ใหญ่	8	21.1	21.1	89.5
AC-เด็ก	4	10.5	10.5	100.0
Total	38	100.0	100.0	

ตารางที่ 4-2 รายชื่อคู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชน
ของหน่วยบริการจิตเวชในสังกัดกรมฯ ตามกระบวนการงานสนับสนุนการจัดระบบบริการสุขภาพจิต/ยาเสพติด
และกระบวนการงานจัดบริการเชี่ยวชาญด้านสุขภาพจิตและจิตเวช
และการวิเคราะห์ความสอดคล้องของคู่มือฯ กับประเด็นความเป็นเลิศเฉพาะทางของหน่วยงาน
และกระบวนการหลักของกรมสุขภาพจิต

หน่วยงาน	ประเด็น ความเป็นเลิศ เฉพาะทาง	ชื่อคู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการ ประชาชนตามกระบวนการงานหลักของ กรมสุขภาพจิต ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยบริการจิตเวช		ความสอดคล้องของ คู่มือการปฏิบัติงาน/ คู่มือการให้บริการประชาชน	
		กระบวนการ สนับสนุนการ จัดระบบบริการ สุขภาพจิต/ ยาเสพติด	กระบวนการ จัดบริการ เชี่ยวชาญ ด้านสุขภาพจิต และจิตเวช	กับประเด็น ความเป็นเลิศ เฉพาะทางของ หน่วยงาน	กับกระบวนการ หลัก ของกรม สุขภาพจิต
กลุ่มที่ 1 กลุ่มหน่วยงานที่มีเป้าหมายสู่ความเป็นเลิศ (Excellence Center: EC)					
ด้านจิตเวชผู้ใหญ่					
1. สถาบันจิตเวชศาสตร์ สมเด็จพระเจ้าพระยา	สมองและจิตใจ (Brain and Mind)	- การบำบัดฟื้นฟู สมรรถภาพ ผู้ป่วยสุราและ สารเสพติดที่มี โรคร่วมจิตเวช	-	x	✓
2. สถาบันกัลยาณ์ ราชนครินทร์	นิติจิตเวชศาสตร์ (Forensic Psychiatry)	- งานสรุปประวัติ การรักษา - คลินิกจิตเวชเด็ก และวัยรุ่น งาน บริการผู้ป่วย นอก	-	x	✓

หน่วยงาน	ประเด็น ความเป็นเลิศ เฉพาะทาง	ชื่อคู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการ ประชาชนตามกระบวนการหลักของ กรมสุขภาพจิต ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยบริการจิตเวช		ความสอดคล้องของ คู่มือการปฏิบัติงาน/ คู่มือการให้บริการประชาชน	
		กระบวนการ สนับสนุนการ จัดระบบบริการ สุขภาพจิต/ ยาเสพติด	กระบวนการ จัดบริการ เชี่ยวชาญ เชี่ยวชาญ ด้านสุขภาพจิต และจิตเวช	กับประเด็น ความเป็นเลิศ เฉพาะทางของ หน่วยงาน	กับกระบวนการ หลัก ของกรม สุขภาพจิต
3. โรงพยาบาลศรีธัญญา	การฟื้นฟู สมรรถภาพทางจิต เวช (Psychiatric Rehabilitation)	- บริการรับยา ต่อเนื่องระบบ นัดแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)	- การดูแลผู้ป่วยจิต เวชที่มีภาวะ วิกฤตตามระดับ ความรุนแรงด่วน (Staging)	✓	✓
4. โรงพยาบาลพระศรี- มหาโพธิ์	โรคซึมเศร้า (Depression)	- แนวทางระบบส่ง ต่อผู้ป่วยจิตเวช เพื่อการดูแล อย่างต่อเนื่อง ระหว่างประเทศ ในเขตสุขภาพที่ 10	- การให้บริการ ผู้ป่วยโรค ซึมเศร้าใน อารมณ์ดีคลินิก	✓	✓
5. โรงพยาบาลจิตเวช ขอนแก่นราชชนกรินทร์	การป้องกันการฆ่า ตัวตาย (Suicide Prevention)	- พัฒนาเครือข่าย สนับสนุนการ จัดระบบบริการ สุขภาพจิต	- การจัดบริการ เชี่ยวชาญ ด้าน สุขภาพจิตและ จิตเวช (การ ให้บริการผู้เสี่ยง ต่อการฆ่าตัวตาย แบบผู้ป่วยนอก)	✓	✓
6. โรงพยาบาลจิตเวช นครราชสีมาราช ชนกรินทร์	สุขภาพจิตชุมชน (Mental Health Care in Community)	- การบริการผู้ป่วย ฉุกเฉิน - ระบบบริการ ผู้ป่วยที่มีปัญหา สุขภาพจิตจาก ยาเสพติด	-	✗	✗
7. โรงพยาบาลสวนปรุง	ปัญหาสุขภาพจิต จากแอลกอฮอล์ (Alcohol Related Mental Health Problem)	- การให้บริการ ผู้ป่วยนอก - การให้บริการ ผู้ป่วยใน	-	✗	✗
8. โรงพยาบาลสวน สราญรมย์	สุขภาพจิตและจิต เวชสูงอายุ	- การบริการผู้ป่วย นิติจิตเวช	- การบริการจิตเวช สูงอายุ สำหรับ	✓	✓

หน่วยงาน	ประเด็น ความเป็นเลิศ เฉพาะทาง	ชื่อคู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการ ประชาชนตามกระบวนการหลักของ กรมสุขภาพจิต ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยบริการจิตเวช		ความสอดคล้องของ คู่มือการปฏิบัติงาน/ คู่มือการให้บริการประชาชน	
		กระบวนการ สนับสนุนการ จัดระบบบริการ สุขภาพจิต/ ยาเสพติด	กระบวนการ จัดบริการ เชี่ยวชาญ ด้านสุขภาพจิต และจิตเวช	กับประเด็น ความเป็นเลิศ เฉพาะทางของ หน่วยงาน	กับกระบวนการ หลัก ของกรม สุขภาพจิต
	(Geriatric Mental Health and Psychiatry)	สำหรับทีมสหวิชาชีพ : การสนับสนุนการจัดระบบบริการสุขภาพจิต	ผู้รับบริการ : กระบวนการจัดบริการเชี่ยวชาญด้านสุขภาพจิตและจิตเวช (Excellence center: EC)		
9. โรงพยาบาลจิตเวชสงขลาราชนครินทร์	วิกฤตสุขภาพจิตจากภัยพิบัติ (Trauma and Crisis Mental Health)	- การติดตามดูแลผู้ป่วยในชุมชนสำหรับเครือข่าย - 3S ผู้ป่วยใน	-	X	X
ด้านจิตเวชเด็ก					
10. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์	สุขภาพจิตวัยรุ่น (Adolescent Mental Health)	- ส่งเสริมป้องกันปัญหาสุขภาพจิตของ สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์	-	X	X
11. สถาบันราชานุกูล	ภาวะบกพร่องทางสติปัญญา (Intellectual Disability)	- การช่วยเหลือดูแลจิตใจผู้ประสบภาวะวิกฤตสุขภาพจิต - การให้บริการผู้ป่วยนอกเก่าของงานพยาบาลผู้ป่วยนอกกลุ่มการพยาบาลสถาบันราชานุกูล	-	X	X
12. สถาบันพัฒนาการเด็ก ราชนครินทร์	พัฒนาการเด็ก (Child Development)	- การให้บริการผู้ป่วยใน - การให้บริการ	-	X	X

หน่วยงาน	ประเด็น ความเป็นเลิศ เฉพาะทาง	ชื่อคู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการ ประชาชนตามกระบวนการหลักของ กรมสุขภาพจิต ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยบริการจิตเวช		ความสอดคล้องของ คู่มือการปฏิบัติงาน/ คู่มือการให้บริการประชาชน	
		กระบวนการ สนับสนุนการ จัดระบบบริการ สุขภาพจิต/ ยาเสพติด	กระบวนการ จัดบริการ เชี่ยวชาญ ด้านสุขภาพจิต และจิตเวช	กับประเด็น ความเป็นเลิศ เฉพาะทางของ หน่วยงาน	กับกระบวนการ หลัก ของกรม สุขภาพจิต
		ผู้ป่วยนอก			
13. โรงพยาบาล ยุวประสาทไวทโยปถัมภ์	ออทิสซึม (Autism)	- การเลื่อนนัดพบ แพทย์ของหอ ผู้ป่วยนอก - การจัดระบบการ ดูแลผู้ป่วยจิตเวช เด็กและวัยรุ่นใน โรงพยาบาล ต้นแบบ	-	×	×
กลุ่มที่ 2 กลุ่มหน่วยงานที่มีเป้าหมายสู่การเป็นศูนย์วิชาการ (Academic Center: AC)					
ด้านจิตเวชผู้ใหญ่					
14. โรงพยาบาลจิตเวช นครพนมราชนครินทร์	จิตเวชสารเสพติด (Addictive Psychiatry)	- กระบวนการ การ ให้บริการผู้ป่วย นอก - กระบวนการ การ ให้บริการผู้ป่วย ใน	-	×	×
15. โรงพยาบาลจิตเวช สระแก้วราชนครินทร์	จิตเวชทางเลือก (Alternative Psychiatry)	- การให้บริการ คลินิกจิตดีของ หอผู้ป่วยนอก - ระบบยาใจใกล้ บ้าน	-	×	×
16. โรงพยาบาลจิตเวช นครสวรรค์	จิตเภท (Schizophrenia)	-	- แนวทางการดูแล ผู้ป่วยโรคจิตเภท ในชุมชน - การประเมิน อาการและแนว ทางการดูแล ผู้ป่วยโรคจิตเภท ในโรงพยาบาล	✓	✓
17. โรงพยาบาลจิตเวช เลย ราชนครินทร์	จิตเวชศาสตร์ วัฒนธรรม (Transcultural Service)	- คลินิกจิตเวชเด็ก และวัยรุ่นของ งานผู้ป่วยนอก ราชนครินทร์	-	×	×

หน่วยงาน	ประเด็น ความเป็นเลิศ เฉพาะทาง	ชื่อคู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการ ประชาชนตามกระบวนการหลักของ กรมสุขภาพจิต ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยบริการจิตเวช		ความสอดคล้องของ คู่มือการปฏิบัติงาน/ คู่มือการให้บริการประชาชน	
		กระบวนการ สนับสนุนการ จัดระบบบริการ สุขภาพจิต/ ยาเสพติด	กระบวนการ จัดบริการ เชี่ยวชาญ ด้านสุขภาพจิต และจิตเวช	กับประเด็น ความเป็นเลิศ เฉพาะทางของ หน่วยงาน	กับกระบวนการ หลัก ของกรม สุขภาพจิต
		- บริการผู้ป่วยนอก ของงานผู้ป่วย นอก			
ด้านจิตเวชเด็ก					
18. สถาบันสุขภาพจิต เด็กและวัยรุ่นภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ	สุขภาพจิตชุมชน : เด็กและวัยรุ่น (Community Mental Health Service: Child and Adolescent)	- สนับสนุนการ จัดระบบบริการ สุขภาพจิต - กระบวนการดูแล ผู้ป่วยตาม มาตรฐาน HA ฉบับกาญจนา- ภิเชก	-	x	x

ตารางที่ 4-3 จำนวนคู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชน
ที่มีความสอดคล้องกับกระบวนการจัดบริการเชี่ยวชาญด้านสุขภาพจิตและจิตเวช

ความสอดคล้อง	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid สอดคล้อง	8	21.1	21.1	21.1
Valid ไม่สอดคล้อง	30	78.9	78.9	100.0
Total	38	100.0	100.0	

1.7.1.2 การประเมินระดับความเข้าใจของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานต่อคู่มือการ
ปฏิบัติงาน/คู่มือการให้ บริการประชาชน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการ
บริการตามคู่มือการปฏิบัติงาน /คู่มือการให้บริการประชาชนของหน่วยงานในสังกัดกรม
สุขภาพจิต ปี 2559

เมื่อพิจารณาตารางที่ 4-4 พบว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการจิตเวชทั้ง 4 กลุ่ม ความเชี่ยวชาญ มีความเข้าใจต่อคู่มือการปฏิบัติงาน /คู่มือการให้บริการประชาชน ทั้งใน กระบวนการสนับสนุนการจัดระบบบริการสุขภาพจิตและยาเสพติด และกระบวนการจัดบริการ เชี่ยวชาญด้านสุขภาพจิตและจิตเวช โดยเฉลี่ย ร้อยละ 84.86 โดยบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในหน่วย บริการจิตเวชกลุ่มความเป็นเลิศด้านจิตเวชเด็ก มีค่าเฉลี่ยร้อยละความเข้าใจในคู่มือฯ สูงสุด (ร้อย ละ 89.93) รองลงมาเป็นบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการจิตเวชกลุ่มที่มีเป้าหมายสู่การเป็น ศูนย์วิชาการด้านจิตเวชเด็ก (ร้อยละ 87.05) กลุ่มความเป็นเลิศด้านจิตเวชผู้ใหญ่ (ร้อยละ 86.32) และกลุ่มที่มีเป้าหมายสู่การเป็นศูนย์วิชาการด้านจิตเวชผู้ใหญ่ (ร้อยละ 84.85) ตามลำดับ ทั้งนี้ จากตารางที่ 4-5 พบว่า คู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชนเป็นที่เข้าใจได้เป็นอย่างดี ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน (ในระดับมากถึงมากที่สุด) มากถึงร้อยละ 71.1 (จำนวน 27 คู่มือ จาก 38 คู่มือ)

**ตารางที่ 4-4 ร้อยละเฉลี่ยของความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน
ต่อคู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชนในระดับมาก-มากที่สุด
และร้อยละเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการตามคู่มือฯ ในระดับมาก-มากที่สุด
จำแนกตามคู่มือ – กระบวนการ – หน่วยงาน**

หน่วยงาน	ประเด็น ความเป็นเลิศ เฉพาะทาง	ร้อยละความเข้าใจของ ผู้ปฏิบัติงาน ต่อคู่มือการปฏิบัติงาน/ คู่มือการให้บริการประชาชน		ร้อยละเฉลี่ย ความเข้าใจ ระดับมาก- มากที่สุด	ร้อยละความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ต่อการบริการตามคู่มือฯ		ร้อยละเฉลี่ย ความพึง พอใจ ระดับมาก- มากที่สุด
		กระบวนการ สนับสนุนการ จัดระบบบริการ สุขภาพจิต/ ยาเสพติด	กระบวนการ จัดบริการ เชี่ยวชาญด้าน สุขภาพจิตและ จิตเวช		กระบวนการ สนับสนุนการ จัดระบบบริการ สุขภาพจิต/ ยาเสพติด	กระบวนการ จัดบริการ เชี่ยวชาญด้าน สุขภาพจิตและ จิตเวช	
กลุ่มที่ 1 กลุ่มหน่วยงานที่มีเป้าหมายสู่ความเป็นเลิศ (Excellence Center: EC)							
ด้านจิตเวชผู้ใหญ่							
1. สถาบันจิตเวช ศาสตร์สมเด็จ เจ้าพระยา	สมองและจิตใจ (Brain and Mind)	96.67 (1) 80.95 (2)	-	88.81	74.33 (1) 79.69 (2)	-	77.01
2. สถาบันกัลยาณ ราชนครินทร์	นิติจิตเวชศาสตร์ (Forensic Psychiatry)	83.33 (1) 75.18(2)	-	79.26	94.22(1) 91.00(2)	-	92.61
3. โรงพยาบาลศรี ัญญา	การฟื้นฟู สมรรถภาพทางจิต เวช (Psychiatric Rehabilitation)	84.22	94.27	89.24	92.11	82.73	87.42

หน่วยงาน	ประเด็น ความเป็นเลิศ เฉพาะทาง	ร้อยละความเข้าใจของ ผู้ปฏิบัติงาน ต่อคู่มือการปฏิบัติงาน/ คู่มือการให้บริการประชาชน		ร้อยละเฉลี่ย ความเข้าใจ ระดับมาก- มากที่สุด	ร้อยละความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ต่อการบริการตามคู่มือฯ		ร้อยละเฉลี่ย ความพึง พอใจ ระดับมาก- มากที่สุด
		กระบวนการ สนับสนุนการ จัดระบบบริการ สุขภาพจิต/ ยาเสพติด	กระบวนการ จัดบริการ เชี่ยวชาญด้าน สุขภาพจิตและ จิตเวช		กระบวนการ สนับสนุนการ จัดระบบบริการ สุขภาพจิต/ ยาเสพติด	กระบวนการ จัดบริการ เชี่ยวชาญด้าน สุขภาพจิตและ จิตเวช	
4. โรงพยาบาล พระศรีมหาโพธิ์	โรคซึมเศร้า (Depression)	90.83	88.67	89.75	71.52	92.50	82.01
5. โรงพยาบาล จิตเวชขอนแก่น ราชนครินทร์	การป้องกันการ ฆ่าตัวตาย (Suicide Prevention)	100.00	95.83	97.92	59.34	76.66	68.00
6. โรงพยาบาล จิตเวชนครราชสีมา ราชนครินทร์	สุขภาพจิตชุมชน (Mental Health Care in Community)	81.82 (1) 93.02 (2)	-	87.42	83.87 (1) 58.57 (2)	-	71.22
7. โรงพยาบาล สวนปรุง	ปัญหาสุขภาพจิต จากแอลกอฮอล์ (Alcohol Related Mental Health Problem)	71.02 (1) 86.08 (2)	-	78.55	86.01 (1) 63.67 (2)	-	74.84
8. โรงพยาบาล สวนสราญรมย์	สุขภาพจิตและ จิตเวชสูงอายุ (Geriatric Mental Health and Psychiatry)	95.83	84.46	90.15	96.01	97.72	96.86
9. โรงพยาบาลจิต เวชสงขลาราช นครินทร์	วิกฤตสุขภาพจิต จากภัยพิบัติ (Trauma and Crisis Mental Health)	66.67	85.00	75.83	78.33	87.39	82.86
ร้อยละเฉลี่ยของความพึงพอใจ ต่อคู่มือฯ ของกลุ่มหน่วยงาน EC ด้านจิตเวชผู้ใหญ่		85.05	89.65	86.32	79.13	87.40	81.44
ด้านจิตเวชเด็ก							
10. สถาบัน สุขภาพจิตเด็กและ วัยรุ่นราชนครินทร์	สุขภาพจิตวัยรุ่น (Adolescent Mental Health)	98.33 (1) 94.44 (2)	-	96.39	87.49 (1) 81.72 (2)	-	84.60

หน่วยงาน	ประเด็น ความเป็นเลิศ เฉพาะทาง	ร้อยละความเข้าใจของ ผู้ปฏิบัติงาน ต่อคู่มือการปฏิบัติงาน/ คู่มือการให้บริการประชาชน		ร้อยละเฉลี่ย ความเข้าใจ ระดับมาก- มากที่สุด	ร้อยละความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ต่อการบริการตามคู่มือฯ		ร้อยละเฉลี่ย ความพึง พอใจ ระดับมาก- มากที่สุด
		กระบวนการ สนับสนุนการ จัดระบบบริการ สุขภาพจิต/ ยาเสพติด	กระบวนการ จัดบริการ เชี่ยวชาญด้าน สุขภาพจิตและ จิตเวช		กระบวนการ สนับสนุนการ จัดระบบบริการ สุขภาพจิต/ ยาเสพติด	กระบวนการ จัดบริการ เชี่ยวชาญด้าน สุขภาพจิตและ จิตเวช	
11. สถาบันราชานุกูล	ภาวะบกพร่องทางสติปัญญา (Intellectual Disability)	97.78 (1) 93.94 (2)	-	95.86	74.26 (1) 92.01 (2)	-	83.13
12. สถาบันพัฒนาการเด็กราชนครินทร์	พัฒนาการเด็ก (Child Development)	80.00 (1) 90.67 (2)	-	85.33	67.00 (1) 76.86 (2)	-	71.93
13. โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์	ออทิสซึม (Autism)	88.09 (1) 76.17 (2)	-	82.13	93.68 (1) 93.37 (2)	-	93.53
ร้อยละเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อคู่มือฯ ของกลุ่มหน่วยงาน EC ด้านจิตเวชเด็ก		89.93	-	89.93	83.30	-	83.30
กลุ่มที่ 2 กลุ่มหน่วยงานที่มีเป้าหมายสู่การเป็นศูนย์วิชาการ (Academic Center: AC)							
ด้านจิตเวชผู้ใหญ่							
14. โรงพยาบาลจิตเวชนครพนมราชนครินทร์	จิตเวชสารเสพติด (Addictive Psychiatry)	73.28 (1) 75.48 (2)	-	74.38	83.67 (1) 83.67 (2)	-	83.67
15. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์	จิตเวชทางเลือก (Alternative Psychiatry)	100.00 (1) 100.00 (2)	-	100.00	91.33 (1) 94.12 (2)	-	92.73
16. โรงพยาบาลจิตเวชนครสวรรค์	จิตเภท (Schizophrenia)	-	84.17 92.50	88.33	-	80.32 (1) 76.33 (2)	78.32
17. โรงพยาบาลจิตเวชเลยราชนครินทร์	จิตเวชศาสตร์วัฒนธรรม (Transcultural Service)	65.83 (1) 87.50 (2)	-	76.67	76.34 (1) 75.00 (2)	-	75.67
ร้อยละเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อคู่มือฯ ของกลุ่มหน่วยงาน AC ด้านจิตเวชผู้ใหญ่		83.68	88.34	84.85	71.52	78.33	82.60
ด้านจิตเวชเด็ก							
18. สถาบันสุขภาพจิตชุมชน : สุขภาพจิตเด็กและเด็กและวัยรุ่น	สุขภาพจิตชุมชน : เด็กและวัยรุ่น	93.33 (1) 80.77 (2)	-	87.05	68.96 (1) 79.43 (2)	-	74.20

หน่วยงาน	ประเด็น ความเป็นเลิศ เฉพาะทาง	ร้อยละความเข้าใจของ ผู้ปฏิบัติงาน ต่อคู่มือการปฏิบัติงาน/ คู่มือการให้บริการประชาชน		ร้อยละเฉลี่ย ความเข้าใจ ระดับมาก- มากที่สุด	ร้อยละความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ต่อการบริการตามคู่มือฯ		ร้อยละเฉลี่ย ความพึง พอใจ ระดับมาก- มากที่สุด
		กระบวนการ สนับสนุนการ จัดระบบบริการ สุขภาพจิต/ ยาเสพติด	กระบวนการ จัดบริการ เชี่ยวชาญด้าน สุขภาพจิตและ จิตเวช		กระบวนการ สนับสนุนการ จัดระบบบริการ สุขภาพจิต/ ยาเสพติด	กระบวนการ จัดบริการ เชี่ยวชาญด้าน สุขภาพจิตและ จิตเวช	
วัยรุ่นภาค ตะวันออก เชียงใหม่	(Community Mental Health Service: Child and Adolescent)						
ร้อยละเฉลี่ยของความพึงพอใจ ต่อคู่มือฯ ของกลุ่มหน่วยงาน AC ด้านจิตเวชเด็ก		87.05	-	87.05	74.20	-	74.20
ร้อยละเฉลี่ยของความพึงพอใจ ต่อคู่มือฯ ทั้งหมด				84.86			81.87

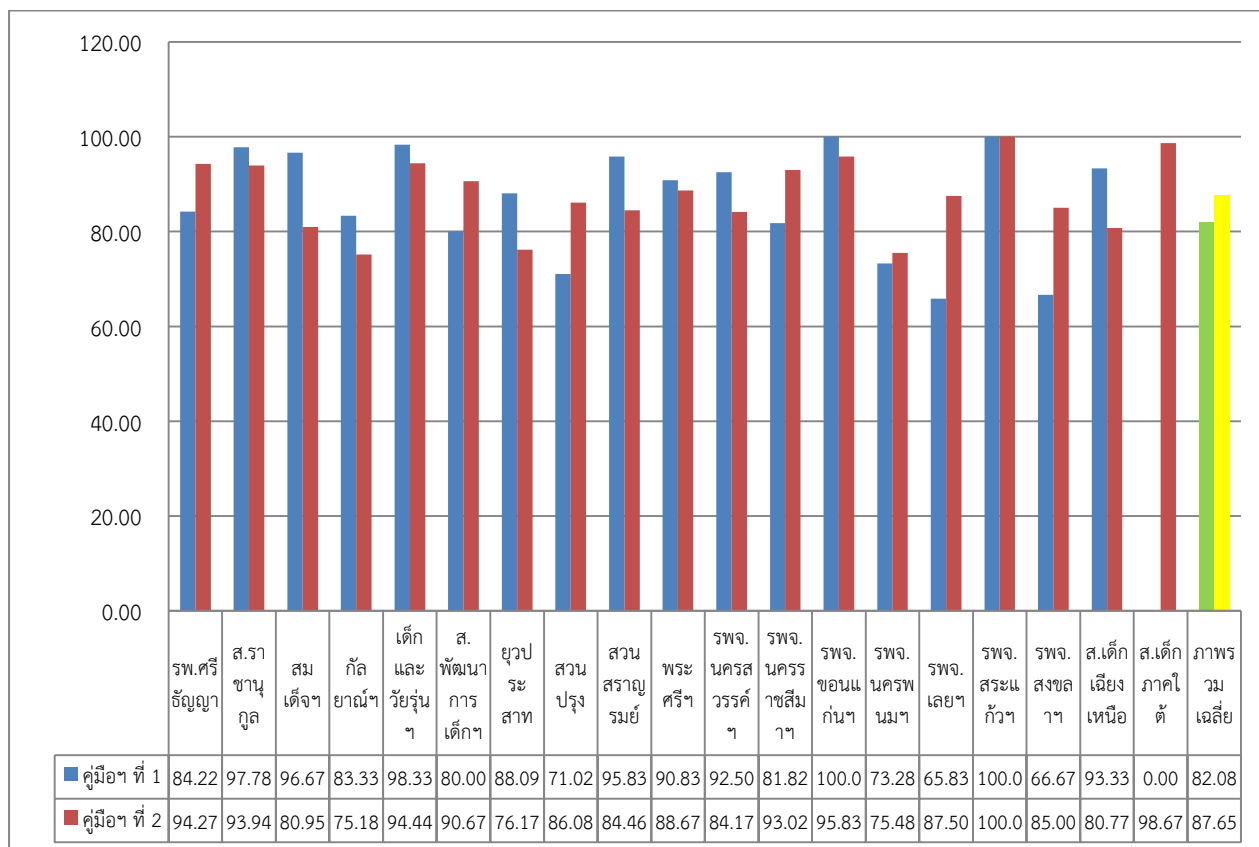
หมายเหตุ (1) หมายถึง คู่มือที่ 1

(2) หมายถึง คู่มือที่ 2

ตารางที่ 4-5 จำนวนและร้อยละของคู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชน
จำแนกตามระดับความเข้าใจ

ระดับความเข้าใจ ของบุคลากรต่อ คู่มือการปฏิบัติงาน/ คู่มือการให้บริการประชาชน	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
มากที่สุด	15	39.5	39.5	39.5
มาก	12	31.6	31.6	71.1
ปานกลาง	8	21.1	21.1	92.1
น้อย	2	5.3	5.3	97.4
น้อยที่สุด	1	2.6	2.6	100.0
Total	38	100.0	100.0	

ภาพที่ 4-1 ร้อยละความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานต่อคู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชน

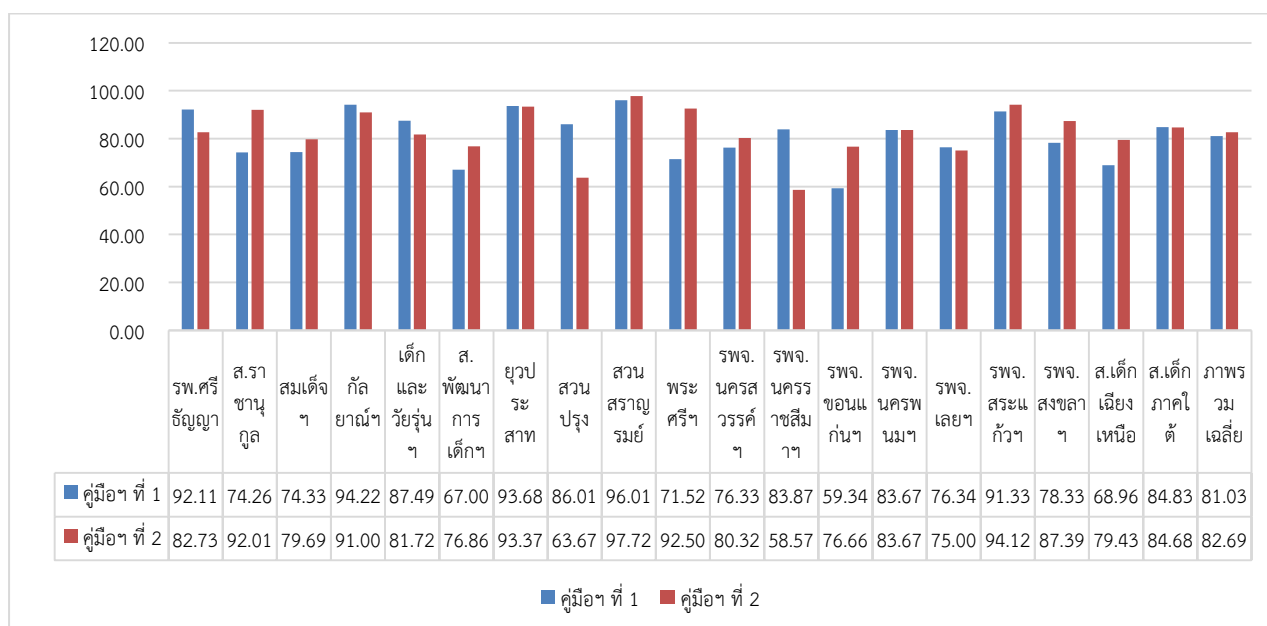


สำหรับผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามคู่มือฯ (ตามตารางที่ 4-4) นั้น พบว่า ผู้รับบริการในหน่วยบริการจิตเวชทั้ง 4 กลุ่มความเชี่ยวชาญ มีความพึงพอใจต่อการบริการตามคู่มือการปฏิบัติงาน /คู่มือการให้บริการประชาชน ทั้งในกระบวนการสนับสนุนการจัดระบบบริการสุขภาพจิตและยาเสพติด และกระบวนการจัดบริการเชี่ยวชาญด้านสุขภาพจิตและจิตเวช โดยเฉลี่ยร้อยละ 81.87 โดยผู้รับบริการจากหน่วยบริการจิตเวชกลุ่มความเป็นเลิศด้านจิตเวชเด็ก มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจในคู่มือฯ สูงสุด (ร้อยละ 83.30) รองลงมาเป็นผู้รับบริการจากหน่วยบริการจิตเวชกลุ่มที่มีเป้าหมายสู่การเป็นศูนย์วิชาการด้านจิตเวชผู้ใหญ่ (ร้อยละ 82.60) กลุ่มความเป็นเลิศด้านจิตเวชผู้ใหญ่ (ร้อยละ 81.44) และกลุ่มที่มีเป้าหมายสู่การเป็นศูนย์วิชาการด้านจิตเวชเด็ก (ร้อยละ 74.20) ตามลำดับ ทั้งนี้ จากตารางที่ 4-5 พบว่า การบริการตามคู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชน จำนวน 22 คู่มือ เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการในระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.2 ของงานบริการตามคู่มือฯ ทั้งหมด 38 คู่มือ (ตารางที่ 4-6)

ตารางที่ 4-6 จำนวนและร้อยละของคู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชน
จำแนกตามระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ระดับความพึงพอใจ	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
มากที่สุด	11	28.9	28.9	28.9
มาก	10	26.3	26.3	55.3
ปานกลาง	12	31.6	31.6	86.8
น้อย	3	7.9	7.9	94.7
น้อยที่สุด	2	5.3	5.3	100.0
Total	38	100.0	100.0	

ภาพที่ 4-2 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการตามคู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชน



1.7.1.3 การรับรู้ /รับทราบของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการตามคู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชน

จากการประเมินการรับรู้ /รับทราบของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการตามคู่มือการปฏิบัติงาน /คู่มือการให้บริการประชาชน พบว่า ผู้รับบริการตามคู่มือฯ ในกระบวนการสนับสนุนการจัดระบบบริการสุขภาพจิต /ยาเสพติด (ตารางที่ 4-7) ได้รับการบริการอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ (ร้อยละ 88.92) มีความมั่นใจในบริการของเจ้าหน้าที่ว่าถูกต้อง เชื่อถือได้ (ร้อยละ 87.88) และได้รับการที่มีคุณภาพถูกต้องตามที่กำหนดไว้ในคู่มือฯ (ร้อยละ 86.98)

ตารางที่ 4-7 ร้อยละเฉลี่ยของการรับรู้/รับทราบของผู้รับบริการ เกี่ยวกับการบริการตามคู่มือฯ
ในกระบวนการงานสนับสนุนการจัดระบบบริการสุขภาพจิต/ยาเสพติด

ข้อความ	ร้อยละเฉลี่ยของการรับรู้/รับทราบ การบริการตามคู่มือฯ ในกระบวนการงานสนับสนุน การจัดระบบบริการสุขภาพจิต/ยา เสพติด
ข้อ 1. ท่านได้รับทราบข้อมูล กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับในการขอรับบริการ จากหน่วยงานเป็นอย่างดี	84.68
ข้อ 2. ท่านได้รับทราบขั้นตอน และมาตรฐานระยะเวลาในการให้บริการของ หน่วยงานอย่างเพียงพอและชัดเจน	85.06
ข้อ 3. ท่านได้รับการบริการอย่างมีคุณภาพ ถูกต้องตามที่หน่วยงานกำหนดไว้ในคู่มือฯ	86.98
ข้อ 4. ท่านได้รับการบริการตามมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนดไว้ในคู่มือฯ	86.33
ข้อ 5. ท่านได้รับการบริการอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	88.92
ข้อ 6. หน่วยงานที่ท่านใช้บริการมีช่องทางการรับข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ การปฏิบัติหน้าที่และความประพฤติของเจ้าหน้าที่อย่างเหมาะสม	85.37
ข้อ 7. เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านใช้บริการปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักธรรมาภิบาล	86.49
ข้อ 8. ท่านมีความมั่นใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ว่าถูกต้อง สามารถเชื่อถือได้	87.88
ข้อ 9. ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้ยินหรือรับทราบว่าเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ (เฉพาะกระบวนการนี้) เคยรับเงินพิเศษ เรี่ยไร ขอรับบริการ ร้องขอสิ่งตอบแทนหรือ ประโยชน์อื่นใดเพื่อแลกเปลี่ยนกับการให้บริการ	60.41
ข้อ 10. ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยถูกร้องขอ/เสนอให้เงินพิเศษ เรี่ยไร ขอรับ บริจาค ร้องขอสิ่งตอบแทนหรือประโยชน์อื่นใดแก่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (เฉพาะ กระบวนการนี้)	58.19

ส่วนผู้รับบริการตามคู่มือฯ ในกระบวนการงานจัดบริการเชี่ยวชาญด้านสุขภาพจิตและ
จิตเวช (ตารางที่ 4-8) ได้รับการบริการอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ (ร้อยละ 95.62) ได้รับ
ทราบขั้นตอนและมาตรฐานระยะเวลาในการให้บริการของหน่วยงานอย่างเพียงพอและชัดเจน
(ร้อยละ 95.44) เจ้าหน้าที่หน่วยงานปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักธรรมาภิบาล (ร้อยละ 95.16)

ตารางที่ 4-8 ร้อยละเฉลี่ยของการรับรู้/รับทราบของผู้รับบริการ เกี่ยวกับการบริการตามคู่มือฯ
ในกระบวนการงานจัดบริการเชี่ยวชาญด้านสุขภาพจิตและจิตเวช

ข้อความ	ร้อยละเฉลี่ยของการรับรู้/รับทราบ การบริการตามคู่มือฯ ในกระบวนการงานจัดบริการเชี่ยวชาญ ด้านสุขภาพจิตและจิตเวช
ข้อ 1. ท่านได้รับทราบข้อมูล กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับในการขอรับบริการ จากหน่วยงานเป็นอย่างดี	92.38
ข้อ 2. ท่านได้รับทราบขั้นตอน และมาตรฐานระยะเวลาในการให้บริการของ หน่วยงานอย่างเพียงพอและชัดเจน	95.40
ข้อ 3. ท่านได้รับการบริการอย่างมีคุณภาพ ถูกต้องตามที่หน่วยงานกำหนดไว้ในคู่มือฯ	93.44
ข้อ 4. ท่านได้รับการบริการตามมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนดไว้ในคู่มือฯ	91.32
ข้อ 5. ท่านได้รับการบริการอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	95.62
ข้อ 6. หน่วยงานที่ท่านใช้บริการมีช่องทางการรับข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่และความประพฤติของเจ้าหน้าที่อย่างเหมาะสม	92.42
ข้อ 7. เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านใช้บริการปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักธรรมาภิบาล	95.16
ข้อ 8. ท่านมีความมั่นใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ว่าถูกต้อง สามารถเชื่อถือได้	83.60
ข้อ 9. ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้ยินหรือรับทราบว่าเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ (เฉพาะกระบวนการนี้) เคยรับเงินพิเศษ เรือไร ขอรับบริการ ร้องขอสิ่งตอบแทน หรือประโยชน์อื่นใดเพื่อแลกเปลี่ยกับการให้บริการ	49.01
ข้อ 10. ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยถูกร้องขอ/เสนอให้เงินพิเศษ เรือไร ขอรับ บริจาค ร้องขอสิ่งตอบแทนหรือประโยชน์อื่นใดแก่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (เฉพาะ กระบวนการนี้)	59.96

1.7.1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเข้าใจของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานต่อคู่มือการ
ปฏิบัติงาน /คู่มือการให้บริการประชาชน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการ
บริการตามคู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชน

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเข้าใจของบุคลากร ผู้ปฏิบัติงาน
ต่อคู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก
การบริการตามคู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชน ด้วยค่าสถิติ Chi-square พบว่า
ระดับความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานต่อการดำเนินงานตามคู่มือฯ ไม่สัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (ตารางที่ 4-9) ซึ่งหมายความว่า ผู้รับบริการ
จะพึงพอใจต่อการบริการหรือไม่ นั้น ไม่ขึ้นอยู่กับการที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้บริการตามคู่มือการ
ปฏิบัติงาน หรืออีกนัยหนึ่งคือ ผู้ปฏิบัติงานจะให้บริการตามคู่มือฯหรือไม่ นั้น ก็ได้ไม่มีผลต่อความ
พึงพอใจของผู้รับบริการ โดยอาจมีปัจจัยอื่นที่สำคัญต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแทน

ตารางที่ 4-9 จำนวนและร้อยละของคู่มือ จำแนกตามระดับความเข้าใจ * ระดับความพึงพอใจ
(Crosstabulation)

และผลทดสอบความสัมพันธ์ของระดับความเข้าใจ และ ระดับความพึงพอใจ ด้วย Chi-square

		ระดับความพึงพอใจ		Total	
		1	2		
ระดับความเข้าใจ	มากที่สุด	Count	16	14	30
		% within ระดับความพึงพอใจ	72.7%	87.5%	78.9%
	มาก	Count	6	2	8
		% within ระดับความพึงพอใจ	27.3%	12.5%	21.1%
Total		Count	22	16	38
		% within ระดับความพึงพอใจ	100.0%	100.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	1.216 ^a	1	.270		
Continuity Correction ^b	.490	1	.484		
Likelihood Ratio	1.275	1	.259		
Fisher's Exact Test				.426	.245
Linear-by-Linear Association	1.184	1	.276		
N of Valid Cases	38				

a. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.37.

b. Computed only for a 2x2 table

1.7.1.5 ความแตกต่างของร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามความแตกต่างระหว่างกลุ่มความเชี่ยวชาญของหน่วยบริการจิตเวชในการมุ่งสู่ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านสุขภาพจิตและจิตเวช

จากการทดสอบความแตกต่างของร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามความแตกต่างระหว่างกลุ่มความเชี่ยวชาญของหน่วยบริการจิตเวชในการมุ่งสู่ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านสุขภาพจิตและจิตเวช ด้วยค่าสถิติ One-way ANOVA พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในหน่วยงานที่อยู่ในกลุ่มความเชี่ยวชาญที่แตกต่างกันนั้น ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (ตารางที่ 4-10) ซึ่งหมายความว่า ผู้รับบริการจะพึงพอใจต่อการบริการหรือไม่นั้น ไม่ขึ้นอยู่กับระดับ /ประเภทความเชี่ยวชาญของหน่วยบริการจิตเวช โดยอาจมีปัจจัยอื่นที่สำคัญที่ทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-10 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างร้อยละเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตามความแตกต่างของกลุ่มความเชี่ยวชาญของหน่วยบริการจิตเวช
ในการมุ่งสู่ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านสุขภาพจิตและจิตเวช ด้วยสถิติ One-way ANOVA

Descriptives

ร้อยละความพึงพอใจ

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
EC-ผู้ใหญ่	18	81.4428	12.19982	2.87552	75.3760	87.5096	58.87	97.72
EC-เด็ก	8	83.2988	9.95670	3.52022	74.9747	91.6228	67.00	93.68
AC-ผู้ใหญ่	8	82.5975	7.09801	2.50952	76.6634	88.5316	75.00	94.12
AC-เด็ก	4	79.4750	7.44615	3.72307	67.6265	91.3235	68.96	84.83
Total	38	81.8695	10.12083	1.64182	78.5428	85.1961	58.87	97.72

Test of Homogeneity of Variances

ร้อยละความพึงพอใจ

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.504	3	34	.231

ANOVA

ร้อยละความพึงพอใจ

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	46.794	3	15.598	.142	.934
Within Groups	3743.162	34	110.093		
Total	3789.956	37			

1.8 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1.8.1 สรุปและอภิปรายผล

จากการที่กรมสุขภาพจิต ได้กำหนดให้ทุกหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต ดำเนินการพัฒนาการบริการสุขภาพจิตและจิตเวช โดยในปีงบประมาณ 2559 ให้หน่วยบริการจิตเวชในสังกัดกรมสุขภาพจิต 18 แห่ง พัฒนาคู่มือการปฏิบัติงาน /คู่มือการให้บริการประชาชน ตามแนวทางที่กำหนดไว้ในการ Template การดำเนินงานตามตัวชี้วัด “ระดับความสำเร็จของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน /คู่มือการให้บริการประชาชน ” โดยสอดคล้องกับกระบวนการที่หน่วยบริการจิตเวชรับผิดชอบ 2 กระบวนการ คือ กระบวนการสนับสนุนการจัดระบบบริการสุขภาพจิต /ยาเสพติด และกระบวนการจัดบริการเชี่ยวชาญ ๓ ด้านสุขภาพจิตและจิตเวช กระบวนการละ 1 คู่มือ โดยจำแนกตามกลุ่มความเชี่ยวชาญของหน่วยงาน ไว้เป็น 4 กลุ่ม คือ

- 1) กลุ่มหน่วยงานที่มีเป้าหมายสู่ความเป็นเลิศ (Excellence Center) ด้านจิตเวชผู้ใหญ่
- 2) กลุ่มหน่วยงานที่มีเป้าหมายสู่ความเป็นเลิศ (Excellence Center) ด้านจิตเวชเด็ก
- 3) กลุ่มหน่วยงานที่มีเป้าหมายสู่การเป็นศูนย์วิชาการ (Academic Center) ด้านจิตเวชผู้ใหญ่
- 4) กลุ่มหน่วยงานที่มีเป้าหมายสู่การเป็นศูนย์วิชาการ (Academic Center) ด้านจิตเวชเด็ก นั้น

คู่มือการปฏิบัติงาน/การให้บริการประชาชน เป็นของหน่วยงานในกลุ่มที่ 1 จำนวน 18 คู่มือเป็นคู่มือของหน่วยงานในกลุ่มที่ 2 และกลุ่มที่ 3 จำนวนกลุ่มละ 8 คู่มือ และเป็นคู่มือของหน่วยงานในกลุ่มที่ 4 จำนวน 4 คู่มือ ส่วนใหญ่เป็นคู่มือการปฏิบัติงาน /คู่มือการให้บริการประชาชน ที่รองรับกระบวนการสนับสนุนการจัดระบบบริการสุขภาพจิต /ยาเสพติดเป็นด้านหลัก (จำนวน 30 คู่มือ) มีเพียง 5 หน่วยงานเท่านั้น ที่จัดทำคู่มือฯ รองรับกระบวนการจัดบริการเชี่ยวชาญด้านสุขภาพจิตและจิตเวช ตามประเด็นความเป็นเลิศเฉพาะทางของหน่วยงาน รวมจำนวน 8 คู่มือ คิดเป็นร้อยละ 21.1 ของจำนวนคู่มือทั้งหมด 38 คู่มือที่พัฒนาในปี 2559

ในกระบวนการพัฒนาการดำเนินงานเพื่อให้บริการของหน่วยงานจิตเวช เพื่อส่งมอบบริการที่มีคุณภาพมาตรฐานแก่ผู้รับบริการ กรมฯ ได้กำหนดให้มีการสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานตามคู่มือฯ แก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการจิตเวช ซึ่งพบว่า บุคลากรของหน่วยบริการจิตเวชในกลุ่มความเป็นเลิศด้านจิตเวชเด็ก มีค่าเฉลี่ยร้อยละความเข้าใจในคู่มือฯ สูงสุด (ร้อยละ 89.93) รองลงมาเป็นบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการจิตเวชกลุ่มที่มีเป้าหมายสู่การเป็นศูนย์วิชาการด้านจิตเวชเด็ก (ร้อยละ 87.05) กลุ่มความเป็นเลิศด้านจิตเวชผู้ใหญ่ (ร้อยละ 86.32) และกลุ่มที่มีเป้าหมายสู่การเป็นศูนย์วิชาการด้านจิตเวชผู้ใหญ่ (ร้อยละ 84.85) ตามลำดับ รวมทั้งยังให้หน่วยงานได้ประกาศ/เผยแพร่คู่มือฯ ดังกล่าวให้เป็นที่รับทราบโดยทั่วกัน ซึ่งกรมฯ คาดหวังว่า เมื่อหน่วยงานสามารถสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานตามคู่มือฯ แล้ว จะทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานหรือให้บริการได้อย่างเป็นมาตรฐานเดียวกัน ตลอดจนทำให้

ผู้รับบริการได้รับทราบกระบวนการขอรับบริการตามคู่มือฯ ได้เป็นอย่างดี ก่อนที่จะมาขอรับบริการจริง

ทั้งนี้ จากการประเมินการรับรู้ /รับทราบของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการตามคู่มือการปฏิบัติงาน /คู่มือการให้บริการประชาชน พบว่า ผู้รับบริการตามคู่มือฯ ในกระบวนการ งานสนับสนุนการจัดระบบบริการสุขภาพจิต /ยาเสพติด มากกว่าร้อยละ 80 ได้รับทราบข้อมูล กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับในการขอรับบริการหน่วยงานเป็นอย่างดี ได้รับทราบขั้นตอน และมาตรฐานระยะเวลาในการให้บริการของหน่วยงานอย่างเพียงพอและชัดเจน ได้รับการบริการอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ได้รับบริการที่มีคุณภาพถูกต้องตามที่กำหนดไว้ในคู่มือฯ มีความมั่นใจในบริการของเจ้าหน้าที่ว่าถูกต้อง เชื่อถือได้ ส่วนผู้รับบริการตามคู่มือฯ ในกระบวนการงานจัดบริการเชี่ยวชาญด้านสุขภาพจิตและจิตเวช มีสัดส่วนการรับรู้ /รับทราบในเกือบทุกด้านมากกว่าร้อยละ 90

เมื่อพิจารณาผลลัพธ์ที่มุ่งหวังจากการดำเนินงาน คือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับนั้น พบว่า ผู้รับบริการในหน่วยบริการจิตเวชทั้ง 4 กลุ่มความเชี่ยวชาญ มีความพึงพอใจต่อการบริการตามคู่มือการปฏิบัติงาน /คู่มือการให้บริการประชาชน ทั้งในกระบวนการงานสนับสนุนการจัดระบบบริการสุขภาพจิตและยาเสพติด และกระบวนการงานจัดบริการเชี่ยวชาญด้านสุขภาพจิตและจิตเวช โดยเฉลี่ยร้อยละ 81.87 โดยผู้รับบริการจากหน่วยบริการจิตเวชกลุ่มความเป็นเลิศด้านจิตเวชเด็ก มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจในคู่มือฯ สูงสุด (ร้อยละ 83.30) รองลงมาเป็นผู้รับบริการจากหน่วยบริการจิตเวชกลุ่มที่มีเป้าหมายสู่การเป็นศูนย์วิชาการด้านจิตเวชผู้ใหญ่ (ร้อยละ 82.60) กลุ่มความเป็นเลิศด้านจิตเวชผู้ใหญ่ (ร้อยละ 81.44) และกลุ่มที่มีเป้าหมายสู่การเป็นศูนย์วิชาการด้านจิตเวชเด็ก (ร้อยละ 74.20) ตามลำดับ ซึ่งแม้ผู้รับบริการจะได้รับบริการจากหน่วยงานต่างกลุ่มความเชี่ยวชาญกัน แต่ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งหมายความว่าผู้รับบริการจะพึงพอใจต่อการบริการหรือไม่นั้น ไม่ขึ้นอยู่กับระดับ /ประเภทความเชี่ยวชาญของหน่วยบริการจิตเวช โดยอาจมีปัจจัยอื่นที่สำคัญที่ทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการแตกต่างกัน อีกทั้งยังพบว่า ระดับความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานต่อการดำเนินงานตามคู่มือฯ ไม่สัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งหมายความว่าผู้รับบริการจะพึงพอใจต่อการบริการหรือไม่นั้น ไม่ขึ้นอยู่กับการที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้บริการตามคู่มือการปฏิบัติงาน หรืออีกนัยหนึ่งคือ ผู้ปฏิบัติงานจะให้บริการตามคู่มือฯหรือไม่นั้น ก็ไม่ได้มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยอาจมีปัจจัยอื่นที่สำคัญต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแทน

1.8.2 ข้อเสนอแนะ

1. เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ เป็นการรวบรวมข้อมูลระดับทุติยภูมิจากหน่วยบริการจิตเวชสังกัดกรมฯ ที่ได้ดำเนินการประเมินและสรุปผลการประเมินความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน การรับรู้/รับทราบและความพึงพอใจของผู้รับบริการ จึงขาดข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์เป็นรายบุคคล ทำให้การสรุปผลการประเมินต่างๆ อาจไม่ลึกซึ้งเพียงพอ ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการจำแนกผู้รับบริการตามคู่มือฯ ที่เป็นบุคลากรภายใน และผู้รับบริการภายนอก โดยควรจัดทำเป็นโปรแกรมการบันทึกข้อมูลผลการประเมินความเข้าใจ และผลการประเมินความพึงพอใจเป็นรายบุคคล เพื่อให้ได้ข้อมูลในระดับบุคคลสำหรับการวิเคราะห์และการประเมินที่ละเอียดขึ้น
2. ผลจากการทดสอบทางสถิติ ไม่พบความสัมพันธ์ และความแตกต่างของปัจจัยที่มีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งหมายความว่า ผู้รับบริการจะพึงพอใจต่อการบริการหรือไม่ นั้น ไม่ขึ้นอยู่กับระดับ /ประเภทความเชี่ยวชาญของหน่วยบริการจิตเวช และไม่ขึ้นอยู่กับการที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้บริการตามคู่มือการปฏิบัติงาน หรืออีกนัยหนึ่งคือ ผู้ปฏิบัติงานจะให้บริการตามคู่มือฯหรือไม่ นั้น ก็ไม่ได้มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยอาจมีปัจจัยอื่นที่สำคัญต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแทน จึงควรมีการศึกษาผลการดำเนินงานครั้งต่อไป เพื่อค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ และนำปัจจัยดังกล่าวไปใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงการบริการของหน่วยงานในสังกัดกรมฯ ต่อไป

1.9 เอกสารอ้างอิง

คณะทำงานพัฒนาระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน ชุดที่ 1 กรมสุขภาพจิต. คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดค่า
รับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. 2551.

คำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ 5/2559 เรื่อง มาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติราชการ.ลงประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 133 ตอนพิเศษ 29ง หน้า 7 วันที่ 1
กุมภาพันธ์ 2559.

ชรัยพร ภูมา. 2543. ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์จากเครือข่าย เพื่อพัฒนา
การศึกษาและเรียนรู้. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชำนาญ ภู่อี่ยม. 2537. การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการในโรงพยาบาลของรัฐ, กรุงเทพฯ

ธนวรรณบริพันธ์. 2553. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขออนุญาตผลิต
นำเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุ
สัตว์ กรมปศุสัตว์. สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ กรมปศุสัตว์.

พรพิมล คงนิม. 2554. การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับบริการจากบริษัท
เอ็ม.เอช.อี - ดีแมก (ที) จำกัด. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. ประกาศใน
ราชกิจจานุเบกษาเล่ม 120 ตอนที่ 100 ก ลงวันที่ 9 ตุลาคม 2546.

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545. ประกาศในราชกิจจา
นุเบกษาเล่ม 19 ตอนที่ 99 ก ลงวันที่ 2 ตุลาคม 2545.

มติคณะรัฐมนตรี 5 เมษายน 2559 เรื่องการประเมินส่วนราชการและข้าราชการพลเรือนในความ
รับผิดชอบของฝ่ายบริหารตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ 5/2559.

วรรณวิมล จงจรวายสกุล. 2551. ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผลThe
Satisfaction of Admission and Evaluation Office Servicing. มหาวิทยาลัยราช
พฤกษ์.

วิภาวรรณ กาชัย. 2555. การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ในการใช้บริการเคทีปียีลิสซิ่งในเขตอำเภอเมืองจังหวัดพิษณุโลก. มหาวิทยาลัยนเรศวร.

ศูนย์วิจัยและพัฒนาท้องถิ่น. 2557. ความพึงพอใจของผู้ประกอบการและผู้ที่มาใช้บริการตลาดองค์การตลาดเพื่อเกษตรกร(ตลาดพหลโยธิน)ครั้งที่ 1. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. 2559. การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดินอำเภอลี่ จังหวัดลำพูน. มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู. 2555. การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ปีงบประมาณ 2555.

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู. 2555. การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู. ที่มา : <http://province.m-culture.go.th/nongbualamphu>.