

บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจในการบริการของกองการประกอบโรคศิลปะ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองการประกอบโรคศิลปะ เพื่อวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค และปัจจัยสนับสนุนการแก้ปัญหาในการมารับบริการ เพื่อนำเสนอแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบบริการ ให้ที่ดีขึ้น โดยมีรูปแบบการศึกษาเป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้วิธีการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการในหน่วยงานของกองการประกอบโรคศิลปะ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ ผู้รับบริการที่กลุ่มงานสถานพยาบาล และกลุ่มงานการประกอบโรคศิลปะ กองการประกอบโรคศิลปะ ระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2550 ถึงพฤษภาคม 2551 ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย จำนวน 498 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ได้ผ่านการพิจารณาจากกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องและได้รับการเห็นชอบคณะกรรมการจัดทำและดำเนินการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของกองการประกอบโรคศิลปะ ปีงบประมาณ พ.ศ.2551 แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการประกอบโรคศิลปะ และส่วนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด ให้เสนอจุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุงในการให้บริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านต่างๆ ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามผู้มารับบริการ ณ จุดบริการของกลุ่มงานสถานพยาบาล และกลุ่มงานการประกอบโรคศิลปะ ซึ่งผู้รับบริการได้ใส่ตู้รับความคิดเห็นที่ตั้งไว้ ณ หน่วยบริการ ในวันและเวลาราชการ

กล่าวโดยสรุป จะเห็นได้ว่า จากการสำรวจความพึงพอใจในการบริการของกองการประกอบโรคศิลปะ พบว่า ผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจเฉลี่ยเกี่ยวกับคุณภาพบริการโดยรวมในการมารับบริการ อยู่ในระดับ " มากที่สุด " โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.28 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการอยู่ในระดับมากที่สุดถึง 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านผลจากการให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจในระดับมาก

ในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ได้มีการพัฒนาระบบการให้บริการ รวมทั้งคุณภาพการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ อันจะเห็นได้จากความคิดเห็นของผู้มารับบริการที่เป็นตัวชี้วัดสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพบริการที่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้มารับบริการ แต่ยังคงต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุดในการบริการทุกๆ ด้าน