

การศึกษครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระบบการบริหารงานประชาสัมพันธ์ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รวมทั้งศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารงาน เพื่อการพัฒนาองค์กร ตลอดจนข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาได้แก่ อาจารย์ ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ และประชาชนผู้มาใช้บริการทั่วไป ในงานประชาสัมพันธ์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ช่วงเดือนตุลาคม 2545 ถึงเดือนธันวาคม 2545 จำนวน 182 ราย เก็บข้อมูลโดยการตอบแบบสอบถามที่มีโครงสร้าง (Structured Interview) การวิเคราะห์ข้อมูลด้านระบบการบริหารงาน ด้านผู้ให้บริการ วิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS for Windows สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การศึกษาพบว่างานประชาสัมพันธ์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นหน่วยงานที่มีโครงสร้างตามหน้าที่ และเป็นหน่วยงานสนับสนุน ขึ้นตรงกับสำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ มีหน้าที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร สนับสนุนงานที่ทางคณะแพทยศาสตร์ได้เสนอและประชาสัมพันธ์ให้กับหน่วยงานภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งประชาชนทั่วไป มีงานประชาสัมพันธ์ 3 หน่วยงานย่อยที่ประกอบกันตามหน้าที่ คือ หน่วยธุรการ/บริการ หน่วยกิจกรรมพิเศษ และหน่วยเผยแพร่สื่อสารมวลชน

การตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการเป็นตัวชี้วัดหนึ่งในการกำหนดคุณภาพ การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคือ อาจารย์ ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ และประชาชนทั่วไป พบว่า ระดับความพึงพอใจทั้ง 3 ด้านคือ ด้านการบริการที่จัดให้ สื่อที่แสดงและการบริการจากเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าจากมากไปหาน้อย คือด้านสื่อที่แสดง ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่ และด้านการบริการที่จัดให้ ข้อเสนอในการพัฒนาคือการบริการที่เท่าเทียมกัน ความเต็มใจของผู้ให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยประชาสัมพันธ์ที่เด่นชัด รวมทั้งข้อมูลด้านสารสนเทศเพียงพอและรวดเร็ว

การพัฒนาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ ต้องเน้นใน 4 ด้านคือ

ด้านโครงสร้าง ต้องเน้นการกระจายอำนาจ ให้กับผู้บริหารระดับรองลงไปในองค์กรตัดสินใจ

ด้านบุคคล ต้องเน้นความพร้อม และความเข้าใจในระบบการบริการของบุคคล

ด้านเทคโนโลยีช่วยในการจัดหมวดหมู่ของข้อมูลให้รวดเร็วและถูกต้อง

ด้านการบริการ ต้องเน้นความเต็มใจของผู้ให้บริการที่ให้บริการโดยทัดเทียมกัน

ซึ่งระบบบริหารทั้ง 4 ด้าน ดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้บริหารทุกระดับมีความเข้าใจในลักษณะงาน และธรรมชาติของงานประชาสัมพันธ์เป็นอย่างดีและเปิดโอกาสให้บุคลากรในหน่วยมีส่วนร่วมในการบริหารงานประชาสัมพันธ์ เพื่อนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ได้รับการรับรองคุณภาพบนความภาคภูมิใจของบุคลากรในหน่วยงานประชาสัมพันธ์ทุกคน

Abstract

TE 140086

This research aims to study a public relation management system, satisfaction of the end service users and how to develop management to develop the organization. The sample group was made up of professors, government officers, other officers and anyone who used the services of public relations in Srinagarind Hospital, Faculty of Medicine, Khon Kaen University, Khon Kaen, between October 2002 to December 2002, 182 people in this group. Information was collected by structured interview and analyzed by SPSS program for Windows. Statistical analysis was done by arithmetic mean and standard deviation.

The study reveals that in public relations, Faculty of medicine Khon Kaen University is a role structure and is managed directly under Dean's Office, Faculty of Medicine. The public relations also provides information, supports faculty's work and advertises information to related organizations and people. Public relations is divided into 3 sections according to its function as follows: administration/services, special activities, and mass communication.

Responding to consumer's expectation is one of the quality indicators. From surveying users' view and satisfaction, it was found that satisfaction in 3 areas: media, services from officers, and services provided, had an average mean high level. Average mean of satisfaction in each of these three areas ranged from high to low respectively. Suggestions in improving public relations are as follows, equal services, willingness of service providers, outstanding office location, and sufficient or quick information.

It should focus on four areas as follows to develop public relations management.

Structure: emphasize on decentralization of the administration.

Personnel: emphasize on readiness and understanding in person's service system.

Technology: help in arranging information quickly and accurately.

Service: emphasize on willingness of service provider and equal service.

All 4 areas of management will happen when executives in all levels understand the nature of public relation well and let others in the organization participate. This will lead to success and quality guarantee with pride for everyone in the organization.