

ความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มารับบริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ  
ของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่

(Entrepreneurs' Satisfaction with Services at One Stop Service Center of Consumer Protection

Division, Chiang Mai Provincial Public Health Office)

ศิริกานต์ บรรหาร ส.ม.\*

Sirikwan Borriharn M.P.H.\*

มนิธรรม ศินธพอาชา ก.บ. \*

Manorhom Sintaphaarcha B.Pharm.\*

สิริพร บูรพาดะ วท.ค (เภสัชศาสตร์)\*\*

Siriporn Burapadaja Ph.D.(Pharmacy)\*\*

\* สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่

\*Chiang Mai Provincial Public Health Office

\*\* คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

\*\*Pharmacy Faculty, Chiang Mai University

### บทคัดย่อ

ตามโครงการพัฒนาระบบราชการแนวใหม่ ความพึงพอใจเป็นตัวชี้วัดหนึ่งในการประเมินผลการดำเนินงานศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ข้อกำหนดมาตรฐานบริการนี้ระบุให้มีระดับความพึงพอใจอย่างน้อย ร้อยละ 80 วัดกูประสังค์ของศึกษาครั้งนี้ เพื่อศึกษาระดับและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มารับบริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ การศึกษาภาคตัดขวางครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่าง 298 ราย มีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ จากผู้ประกอบการ 3 ประเภท ได้แก่ อาหาร ยา และสถานพยาบาลที่ได้รับใบอนุญาต ในระหว่างเดือนมกราคม 2548 ถึง มีนาคม 2549 การเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถามที่มีความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นและจัดส่างทางไปรษณีย์ การวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาจำนวน 243 ราย ใช้สถิติบรรยายและการวิเคราะห์ทดสอบพหุคุณ

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจรวมร้อยละ 80.1 และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญคือ การรับมอนใบอนุญาต ข้อมูลแนะนำบริการ และค่าธรรมเนียมใบอนุญาต ส่วนผู้ประกอบการประเภทอาหาร, ยาและสถานพยาบาลมีระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 75.60, 78.50 และ 83.70 ตามลำดับ สำหรับผู้ประกอบการประเภทอาหารปัจจัยเดียวที่มีผลอย่างมีนัยสำคัญคือ ข้อมูลแนะนำบริการ ขณะที่ผู้ประกอบการประเภทยาพบปัจจัยที่มีผลอย่างมีนัยสำคัญ คือ ขั้นตอนการให้บริการ และความสะดวกด้านสถานที่ สำหรับผู้ประกอบการประเภทสถานพยาบาลพบปัจจัยที่มีผลอย่างมีนัยสำคัญ คือ การรับมอนใบอนุญาต, ข้อมูลแนะนำบริการ, ขั้นตอนการให้บริการ และการบริการของเจ้าหน้าที่

ศูนย์บริการฯ แห่งนี้บรรลุมาตรฐานการบริการด้วยตัวชี้วัดระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการตามที่ทางการต้องการ ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการบริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจมากขึ้น

**คำสำคัญ:** ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ งานคุ้มครองผู้บริโภค ความพึงพอใจ ผู้ประกอบการ

### Abstract

According to the government system development based on new approach, customers' satisfaction is an indicator to assess the work performed by the one-stop service of health product center. This requirement of service standard indicates a minimum satisfaction level of 80%. The objective was to determine the level of and the factors affecting entrepreneurs' satisfaction with one-stop service of health product center affiliated to Consumer Protection Department, Chiang Mai Public Health Office. A cross-sectional study was undertaken on a sample (n=298) selected by systematic sampling from three groups of entrepreneurs associating with food, medicine and clinic who got their licenses during April 2005-March 2006. A valid and reliable questionnaire sent by mail was used to collect the data. Descriptive statistics and multiple regression were employed to analyze the data of 243 respondents at the significant level of 0.05.

Results showed that the overall level of entrepreneurs' satisfaction was 80.1% and the significant factors affecting their satisfaction were getting the license, suggestion for service and license fee. The food, medicine and clinic entrepreneurs demonstrated their satisfaction levels of 75.6%, 78.5% and 83.7% respectively. For food entrepreneurs, the only significant factor was suggestion for service while those of medicine entrepreneurs were steps of service and convenience of place. For clinic entrepreneurs, the significant factors included getting the license, suggestion for service, steps of service and service of officials.

Through customer's satisfaction indicator, this center achieved the service standard required by government. Factors affecting satisfaction could be useful for improving service in order to increase customers' satisfaction.

**Keywords:** One Stop Service Center, OSSC, Customers satisfaction, Consumer Protection, Entrepreneurs

### บทนำ

จากนโยบายรัฐบาลที่ให้มีการปฏิรูประบบราชการ ปี 2546 ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ ไทย พ.ศ. 2546-2550 ในยุทธศาสตร์ที่ 1 การปรับเปลี่ยนกระบวนการ การและวิธีการทำงานพัฒนาคุณภาพ ให้ด้วยหลัก เกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546<sup>1</sup> เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน โดยให้ส่วนราชการปรับกระบวนการบริหารราชการแนวใหม่ ซึ่งดำเนินงานคณะกรรมการอาหารและยา มีภารกิจหลักในการกำกับดูแลผลิตภัณฑ์

สุขภาพก่อนและหลังออกสู่ตลาดรวมถึงการ กำกับดูแล สถานที่ประกอบการ เพื่อคุ้มครองให้ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพ ได้มาตรฐานและปลอดภัย จึงได้ดำเนินการพัฒนาศูนย์ บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (One Stop Service Center) ซึ่งเป็นหนึ่งในโครงการพัฒนาระบบราชการ ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ รับคำขออนุญาตผลิตภัณฑ์สุขภาพ ผู้ประกอบการสามารถยื่นขออนุญาตผลิตภัณฑ์สุขภาพได้ ณ จุดเดียว<sup>2</sup> ซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการ นั้น เป็นตัวชี้วัดหนึ่งในการวัดคุณภาพของการให้บริการ<sup>3</sup>

ในการนี้ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ ได้พัฒนางานบริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จแล้ว แต่ยังไม่มีการประเมินผลการดำเนินงานด้านการให้บริการ ผู้ศึกษาจึงได้ศึกษาระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มารับบริการ ตลอดจนเพื่อนำปัญหาและข้อมูลที่พบไปพัฒนาปรับปรุงการบริหารงานและการพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### วิธีการศึกษา

การศึกษารั้งนี้ เป็นการศึกษาภาคตัดขวาง (Cross Sectional Study) โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มารับบริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเอง โดยมีระยะเวลาในการศึกษา ตั้งแต่เดือนมีนาคม ถึง กรกฎาคม พ.ศ.2549

ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือผู้ประกอบการประเภทอาหาร, ยา และสถานพยาบาลในจังหวัดเชียงใหม่ ที่มาติดต่อรับบริการตลอดจนได้รับใบอนุญาตจากศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ จำนวน 1166 ราย ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2548 ถึง 31 มีนาคม 2549 ใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 298 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากการศึกษา วิเคราะห์เอกสาร แนวคิดทฤษฎี และทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการที่มารับบริการ และได้รับใบอนุญาตจากศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ และจากการทดสอบกลุ่มตัวอย่าง 30 ราย นำมารวบรวมหาค่าความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง (construct validity) พบว่าทุกข้อคำถามมีค่า

factor loading อยู่ในปีจัดเดียวกัน และคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลfaของครอนบาก (Conbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .956

### ผลการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 243 ราย เป็นเพศชายร้อยละ 36.2 เพศหญิงร้อยละ 63.8 กลุ่มตัวอย่างมีอายุเฉลี่ย 40.2 ปี รายได้โดยเฉลี่ย 29,312.6 บาท ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับเที่ยนเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 79.8 ส่วนใหญ่เป็นเจ้าของสถานประกอบการ ร้อยละ 65.0 กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อส่วนมากเป็นผู้ประกอบการสถานพยาบาลร้อยละ 42.0 โดยเป็นผู้ประกอบการรายเก่า ร้อยละ 52.3 ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (n=243 ราย)

| ลักษณะที่ศึกษา                          | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|---|-----------|--------|
| เพศ                                     |           |        |
| ชาย                                     | 88        | 36.2   |
| หญิง                                    | 155       | 63.8   |
| อายุ ( $X=40.2$ ; $SD=10.9$ )           |           |        |
| รายได้ ( $X=29,312.6$ ; $SD=23,241.7$ ) |           |        |
| ระดับการศึกษา                           |           |        |
| ต่ำกว่าปริญญา                           | 49        | 20.2   |
| เที่ยนเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี           | 194       | 79.8   |
| ตำแหน่งในสถานประกอบการ                  |           |        |
| เจ้าของสถานประกอบการ                    | 158       | 65.0   |
| ผู้บริหารสถานประกอบการ                  | 31        | 12.8   |
| พนักงานในสถานประกอบการ                  | 54        | 22.2   |
| ประเภทของการประกอบต่อเพื่อขออนุญาต      |           |        |
| อาหาร                                   | 48        | 19.8   |
| ยา                                      | 93        | 38.3   |
| สถานพยาบาล                              | 102       | 42.0   |
| ประเภทของผู้ประกอบการ                   |           |        |
| รายเก่า                                 | 127       | 52.3   |
| รายใหม่                                 | 116       | 47.7   |

ผู้ประกอบการที่มาติดต่อและได้รับใบอนุญาต มีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 80.1 และความพึงพอใจแยกตามรายด้าน ทั้ง 9 ด้าน จากมากไปน้อยได้แก่ ด้านการรับมอบใบอนุญาต, ค่าธรรมเนียมใบอนุญาต, ลักษณะของเจ้าหน้าที่, งานด้านเอกสาร, ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่, ด้านขั้นตอนการให้บริการ, ความสะอาดด้านสถานที่, ข้อมูลแนะนำการบริการ และ การแจ้งข่าวสาร ร้อยละ 81.9, 80.8, 80.2, 80.1, 79.6, 76.6, 73.5, 67.4 และ 62.4 ตามลำดับ ดังแสดงตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าสถิติบรรยายค่าคะแนนรายด้านและระดับความพึงพอใจ (n=243 ราย)

| ด้าน / ข้อ           | ร้อยละ |
|----------------------|--------|
| ความสะอาดด้านสถานที่ | 73.5   |
| ข้อมูลแนะนำการบริการ | 67.4   |

ตารางที่ 2 ค่าสถิติบรรยายค่าคะแนนรายด้านและระดับความพึงพอใจ (n=243 ราย)

| ด้าน / ข้อ              | ร้อยละ |
|-------------------------|--------|
| ลักษณะของเจ้าหน้าที่    | 80.2   |
| การบริการของเจ้าหน้าที่ | 79.6   |
| ขั้นตอนการให้บริการ     | 76.6   |
| งานด้านเอกสาร           | 80.1   |
| การแจ้งข่าวสาร          | 62.4   |
| การรับมอบใบอนุญาต       | 81.9   |
| ค่าธรรมเนียมใบอนุญาต    | 80.8   |
| ความพึงพอใจในภาพรวม     | 80.1   |

การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายด้านและระดับความพึงพอใจโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน พบว่าคะแนนรายด้านทั้ง 9 ด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความพึงพอใจ มีค่า  $r$  ตั้งแต่ .290 ถึง .445 ดังแสดงตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายด้านและระดับความพึงพอใจ (n=243 ราย)

| ตัวแปรอิสระ                | 1      | 2      | 3      | 4      | 5      | 6      | 7      | 8      | 9      | 10 |
|----------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----|
| 1. ความสะอาดด้านสถานที่    | -      |        |        |        |        |        |        |        |        |    |
| 2. ข้อมูลแนะนำการบริการ    | .512** | -      |        |        |        |        |        |        |        |    |
| 3. ลักษณะของเจ้าหน้าที่    | .689** | .539** | -      |        |        |        |        |        |        |    |
| 4. การบริการของเจ้าหน้าที่ | .627** | .525** | .883** | -      |        |        |        |        |        |    |
| 5. ขั้นตอนการให้บริการ     | .651** | .601** | .764** | .776** | -      |        |        |        |        |    |
| 6. งานด้านเอกสาร           | .489** | .515** | .586** | .574** | .670** | -      |        |        |        |    |
| 7. การแจ้งข่าวสาร          | .574** | .598** | .573** | .638** | .586** | .587** | -      |        |        |    |
| 8. การรับมอบใบอนุญาต       | .484** | .344** | .577** | .676** | .627** | .672** | .525** | -      |        |    |
| 9. ค่าธรรมเนียมใบอนุญาต    | .486** | .192** | .497** | .532** | .505** | .566** | .441** | .609** | -      |    |
| 10. ความพึงพอใจในภาพรวม    | .328** | .319** | .290** | .409** | .331** | .379** | .364** | .445** | .358** | -  |

\*\* $p < .01$

เมื่อทดสอบด้วยสถิติ ANOVA พบว่าค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการทั้ง 3 ประเภท มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $P$ -value < 0.001)

แล้วนำมาทดสอบโดยวิธีเปรียบเทียบเชิงชั้นโดยวิธี LSD (Least-Significant Difference) พบว่าค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการประเภทอาหาร (mean=7.56)

กับผู้ประกอบการประเภทสถานพยาบาล (mean= 8.37) และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการด้านยา (mean=7.85) กับผู้ประกอบการด้านสถานพยาบาล มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังแสดงตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าสถิติบรรยายระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการแต่ละประเภท (n=243 ราย)

| ผู้ประกอบการ | n   | Min | Max | Mean              | S.D. |
|--------------|-----|-----|-----|-------------------|------|
| อาหาร        | 48  | 2   | 10  | 7.56 <sup>a</sup> | 1.47 |
| ยา           | 93  | 6   | 10  | 7.85 <sup>b</sup> | 0.74 |
| สถานพยาบาล   | 102 | 7   | 10  | 8.37 <sup>c</sup> | 0.73 |

จากการวิเคราะห์ทดสอบพหุคุณแบบขั้นตอน เพื่อ อธิบายระดับความพึงพอใจ พนบว่ามีตัวแปรอิสระที่สามารถ ร่วมกันอธิบายความพึงพอใจ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มี 3 ตัวแปรคือ การรับมอนใบอนุญาต ข้อมูลแนะนำการ บริการ และค่าธรรมเนียมใบอนุญาต โดยตัวแปรทั้งสามนี้ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของระดับความพึง พอยไป ได้ร้อยละ 24.3 สามารถเขียนเป็นสมการอธิบาย ตารางที่ 5 ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ

| ปัจจัย                  | รวม  | ประเภทผู้ประกอบการ |      |            |
|-------------------------|------|--------------------|------|------------|
|                         |      | อาหาร              | ยา   | สถานพยาบาล |
| ข้อมูลแนะนำการบริการ    | .292 | .454               |      | .368       |
| การรับมอนใบอนุญาต       | .191 |                    |      | .419       |
| ค่าธรรมเนียมใบอนุญาต    | .144 |                    |      |            |
| ขั้นตอนการให้บริการ     |      | .301               |      | .477       |
| ความสะดวกด้านสถานที่    |      |                    | .235 |            |
| การบริการของเจ้าหน้าที่ |      |                    |      | .368       |
| R                       | .492 | .454               | .464 | .681       |
| R <sup>2</sup>          | .243 | .206               | .215 | .440       |

P – value < 0.05

#### อภิปรายผล

ผู้ประกอบการที่มาติดต่อและได้รับใบอนุญาต มี

ระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

$$Y = .292x_8 + .191x_2 + .144x_9$$

Y = ระดับความพึงพอใจ

$x_2$  = ข้อมูลแนะนำการบริการ

$x_8$  = การรับมอนใบอนุญาต

$x_9$  = ค่าธรรมเนียมใบอนุญาต

ระดับความพึงพอใจรวม = .292 การรับมอนใบอนุญาต + .191 ข้อมูลแนะนำการบริการ + .144 ค่าธรรมเนียม ใบอนุญาต

จากสมการอธิบายได้ว่า เมื่อทราบคะแนนรายด้าน การรับมอนใบอนุญาต ด้านข้อมูลแนะนำการบริการ และ ด้านค่าธรรมเนียมใบอนุญาต จะสามารถอธิบายระดับ ความพึงพอใจได้ว่าเป็นเท่าไร โดยสามารถหาได้จาก .292 ของการรับมอนใบอนุญาต บวกกับ .191 ข้อมูลแนะนำการ บริการ บวกกับ .144 ของค่าธรรมเนียมใบอนุญาต ก็จะ ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มารับ บริการ ณ ศูนย์ผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จได้ ดังแสดง ตารางที่ 5

ความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 80.1 และความพึงพอใจ แยกตามรายด้าน ทั้ง 9 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกด้าน

สถานที่ ด้านข้อมูลแนะนำการบริการ ด้านลักษณะของเจ้าหน้าที่ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านงานด้านเอกสาร ด้านการแจ้งข่าวสาร ด้านการรับมอบใบอนุญาต และด้านค่าธรรมเนียมใบอนุญาต ร้อยละ 73.5, 67.4, 80.2, 79.6, 76.6, 80.0, 62.4, 81.9 และ 80.8 ตามลำดับ ผู้ประกอบการทั้ง 3 ประเภทที่มาติดต่อและได้รับใบอนุญาตมีระดับความพึงพอใจในการพรวม คือ ผู้ประกอบการด้านสถานพยาบาลมีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 83.7 รองลงมาคือผู้ประกอบการด้านยา และผู้ประกอบการด้านอาหาร ร้อยละ 78.5 และ 75.6 ตามลำดับ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจต่อศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จร้อยละ 80.1 ตรงกับสมมติฐานของการศึกษา ซึ่งอาจมีผลมาจากการปฏิรูประบบราชการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานกระทรวงสาธารณสุข, 2546<sup>1</sup> ผู้เน้นการบริการที่มีคุณภาพตอบสนองความต้องการของประชาชน ตลอดจนเน้นการให้บริการที่ให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการเป็นอันดับแรก ส่งผลให้หน่วยงานราชการต่างๆ มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ประชาชน ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการ มี 3 ปัจจัย ได้แก่ 1) การรับมอบใบอนุญาต ผลการศึกษา พบว่าผู้ประกอบการมีความพึงพอใจร้อยละ 81.9 พบว่าผู้ประกอบการเกิดความไม่พึงพอใจในการรอรับใบอนุญาตที่ใช้เวลานาน ผู้ประกอบการต้องตามเรื่องของ รวมถึงการนัดหมายรับใบอนุญาตไม่ตรงกับในนัดหมาย และไม่ติดต่อหรือโทรศัพท์กลับมาบ้างผู้ประกอบการซึ่งใบอนุญาตไม่ได้ตรงตามนัด ทำให้ผู้ประกอบการเสียเวลาในการมาติดต่อ จึงทำให้ผู้ประกอบการมีทัศนคติที่ไม่และสอดคล้องกับการศึกษาของดวงชิตา ปันดา 2548<sup>4</sup> ผลการศึกษาพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการส่งมอบใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมร้อยละ 74.1 ซึ่งมีความพึงพอใจน้อยที่สุด 2) ข้อมูลแนะนำการบริการผลการศึกษา

พบว่าผู้ประกอบการมีความพึงพอใจร้อยละ 67.4 ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จนี้ ได้ดึงอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2549 จึงทำให้ไม่เป็นที่รู้จักในกลุ่มผู้ประกอบการมากนัก จึงทำให้ข้อมูลโดยเฉพาะแผ่นพับที่แสดงรายละเอียดและขั้นตอนการให้บริการของศูนย์บริการไม่แพร่หลาย อีกประการหนึ่งคือ แผ่นพับนี้จะวางไว้ในจุดบริการที่ศูนย์บริการนี้เท่านั้น ไม่ได้เผยแพร่ไปยังผู้ประกอบการหรือประชาชนทั่วไป สอดคล้องกับการศึกษาของพรศรี ชุมเกียรติ 2544<sup>5</sup> ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540: กรณีศึกษาสำนักงานที่ดิน จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันกำแพง ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านประสิทธิภาพของสำนักงานที่ดินในการให้ข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับน้อย 3) ค่าธรรมเนียมใบอนุญาต ผลการศึกษา พบว่าผู้ประกอบการมีความพึงพอใจร้อยละ 80.8 พบว่าผู้ประกอบการไม่พึงพอใจค่าธรรมเนียมใบอนุญาตที่แพงเกินไป โดยเฉพาะผู้ประกอบการประเภทยาที่ต้องเสียค่าธรรมเนียมที่ไม่เหมาะสม เดิมผู้รับบริการที่มารับใบอนุญาตจะต้องไปเสียค่าธรรมเนียม ที่ฝ่ายการเงิน ชั้น 2 ของอาคารสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งไม่ได้อยู่ที่เดียวกับศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ และจากการไปชำระค่าธรรมเนียมที่ฝ่ายการเงิน ที่มีความล่าช้า เนื่องจากมีผู้มารับบริการมาก ส่วนใหญ่จะเป็นข้าราชการในสังกัด จึงคุ้นเคยกว่าผู้รับบริการที่มาติดต่อที่ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จจึงทำให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ

#### ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ด้านความสะดวกด้านสถานที่ ควรปรับปรุงสถานที่จอดให้มีความสะดวกเพิ่มมากขึ้น และการปรับปรุงที่นั่งรอรับบริการให้มีอย่างเพียงพอ

2. ด้านข้อมูลแนะนำการบริการ ความมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกในการแจกแผ่นพับแก่ผู้ประกอบการและประชาชนที่สนใจมากขึ้น
3. ด้านลักษณะของเจ้าหน้าที่ ควรจัดให้มีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอย่างเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการ
4. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ควรพัฒนาปรับปรุงเกี่ยวกับการเอาใจใส่ผู้ประกอบการพูดจาให้ไพเราะมีเหตุผล และรับฟังความคิดเห็นของผู้ประกอบการให้มากขึ้น
5. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อ เช่นทางจดหมาย ซึ่งผู้ประกอบการไม่ต้องมาด้วยตนเอง เป็นการเพิ่มช่องทางการขออนุญาตให้มากขึ้น ควรจัดทำบัตรคิวแบบ electronic เนื่องจากมีความทันสมัย รวดเร็ว และมีความเป็นระเบียบ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการ
6. ด้านงานด้านเอกสาร ควรปรับปรุงการจัดเก็บเอกสารภายในศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เพื่อให้อ่านง่ายความสะดวกแก่ผู้ประกอบการ ได้เร็ว
7. ด้านการแจ้งข่าวสาร ควรจัดให้มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย มีประโยชน์แก่ผู้ประกอบการ ผ่านทางจุลสาร วารสาร จดหมาย และอินเตอร์เน็ต เพื่อให้ผู้ประกอบการได้ติดตามข้อมูลข่าวสาร และความก้าวหน้าของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จด้วย
8. ด้านการรับมอบใบอนุญาต ควรปรับปรุงระยะเวลาในการรอรับใบอนุญาตให้เร็วขึ้น และควรนัดหมายผู้ประกอบการมารับใบอนุญาตให้ตรงกับในนัดหมาย หากไม่สามารถให้ผู้ประกอบการมารับใบอนุญาตตรงกับในนัดหมาย ควรโทรศัพท์แจ้งกลับไปยังผู้ประกอบการทันที
9. ด้านค่าธรรมเนียมใบอนุญาต ควรชี้แจงเหตุผลในการจ่ายค่าธรรมเนียมแต่ละประเภท โดยเฉพาะผู้ประกอบการที่ต้องจ่ายค่าธรรมเนียมที่แพง
10. ควรจัดให้มีเบอร์โทรศัพท์สายตรงของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถโทรศัพท์หรือโทรสารเข้ามาสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม หรือข้อข้อความของขั้นตอนต่างๆ เพื่อลดภาระในการเดินทางและค่าใช้จ่ายต่างๆ ของผู้ประกอบการที่เข้ามาติดต่อ
11. ควรมีศูนย์จัดซื้ออาหารและโภชนาการประจำที่ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ เพื่อจะได้นำอาหารมาตรวจสอบเป็นระยะๆ ได้ ไม่ต้องนำไปตรวจที่สถานบริการอื่น เนื่องจากอยู่ใกล้จากตัวเมือง
12. การติดต่อใบอนุญาตควรนับเป็นวันที่ทำการเงินหรือวันที่อนุญาต เช่น ขออนุญาตเดือนพฤษภาคม เดือนธันวาคม ต้องเสียเงินอีกรอบเพื่อต่อใบอนุญาตของปีต่อไป เพื่อความเป็นธรรมของผู้ประกอบการที่มารับบริการ

**ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป**

1. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ เพื่อศึกษาลักษณะการทำงานแก้ไขปรับปรุง และหาวิธีการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วย
2. ควรมีการศึกษาลักษณะแผนในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการอย่างเหมาะสม สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในทุกเรื่องที่ให้บริการ โดยใช้เจ้าหน้าที่ เวลาที่เหมาะสมและที่สำคัญได้ประสิทธิภาพของงานดีเยี่ยม

3. ความมีการศึกษาการประเมินตนเองของเจ้าหน้าที่เพื่อรับรู้สมรรถนะแห่งตน และเพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับการพัฒนาระบบราชการแนวใหม่

4. ความมีการศึกษาขีดความสามารถร่วมกับบุคลากรของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพแบบเบ็ดเตล็ดในการปรับปรุงระบบในด้านต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

5. การนำผลการวิจัยครั้งนี้นำเสนอต่อผู้บริหารเพื่อนำไปใช้ประกอบการบริหารขององค์กร ซึ่งผลการวิจัยนี้เป็นเครื่องช่วยชี้ให้เห็นถึงจุดอ่อนและจุดแข็งในด้านต่างๆ ทำให้เกิดการปรับปรุง พัฒนาภายในองค์กรเพื่อไปถึงเกณฑ์ที่กำหนดและวิสัยทัศน์ขององค์กร

#### เอกสารอ้างอิง

1. กลุ่มพัฒนาระบบบริหารสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.กฎหมาย ระเบียบการและแนวทาง การปฏิบัติที่เกี่ยวกับพัฒนาระบบราชการ.2546
2. กลุ่มงานคุณครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดเชียงใหม่.เอกสารประกอบการประชุม สมมนา แนวทางการคุณครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข ปี 2549.2549
3. Mangelsdorff, A. Patients Satisfaction Questionnaire. Medical care. 1979; 17: 86-90.
4. ดวงธิตา ปันตา. ความพึงพอใจของผู้ประกอบการด้านอาหารต่องานความคุณผลิตภัณฑ์อาหารก่อนออกสู่ตลาดของกลุ่มงานคุณครองผู้บริโภค. สาธารณสุขศาสตร์ มนหมายบัณฑิต. สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์, บัณฑิต วิทยาลัย. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่; 2548
5. พระศรีษะ ชุมเกยีช. ระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการปฏิบัติงานพัฒนาระบบัญชีติดตาม บริการ พ.ศ.2540: กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินจังหวัด เชียงใหม่ สาขาสันกำแพง. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาราชศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัยเชียงใหม่: มหาวิทยาลัย เชียงใหม่; 2544