

## สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

## สรุปผลการศึกษา

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการ ที่มารับบริการศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาเป็นผู้ประกอบการที่มารับบริการ ตลอดจนได้รับใบอนุญาต ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2548 – 31 มีนาคม 2549 จำนวน 298 ราย ใช้เวลาเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือน พฤษภาคม ถึงเดือนมิถุนายน และได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ที่นำไปใช้วิเคราะห์ข้อมูลมีจำนวน 243 ฉบับ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ เป็นแบบสอบถาม ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นโดยพิจารณาจากกรอบงาน และผู้มารับบริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ร่วมกับแนวคิดการให้บริการลูกค้าของ คอทเลอร์ ฟิลิป และทฤษฎีความพึงพอใจของอเดย์ และแอนเดอร์เซน แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนที่ 2 เป็นการให้คะแนนรายด้านและระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ประกอบการ และส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ซึ่งมีการนำเครื่องมือไปทดสอบกับผู้ประกอบการที่ได้รับใบอนุญาต ตั้งแต่วันที่ 19 ถึง 30 เมษายน 2549 จำนวน 30 ราย ได้ค่าความเที่ยงตรงตามโครงสร้างทุกข้อคำถามนั้นมีค่า Factor Loading อยู่ในปัจจัยเดียวกัน และได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น แต่ละด้านอยู่ระหว่าง 0.811 ถึง 0.956 ผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ข้อมูลที่ได้วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำหรับคอมพิวเตอร์ใช้สถิติบรรยาย ส่วนคะแนนรายด้านและระดับความพึงพอใจในภาพรวมนำมาหาค่าร้อยละ หาค่าความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ประกอบการในแต่ละประเภท และนำมาเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มของผู้ประกอบการ หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านต่างๆ กับความพึงพอใจในภาพรวม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) และหาตัวแปรอิสระที่สามารถร่วมกันอธิบายความพึงพอใจในภาพรวม และความพึงพอใจของผู้ประกอบการแต่ละประเภท โดยวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

### ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 63.80 มีอายุเฉลี่ย 40.2 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 79.8 มีรายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ย 29,312.6 บาท ส่วนใหญ่เป็นเจ้าของสถานประกอบการร้อยละ 65.0 เป็นผู้ประกอบการประเภทสถานพยาบาลมากที่สุด ร้อยละ 42.0 รองลงมาคือผู้ประกอบการประเภทยาและผู้ประกอบการประเภทอาหาร ร้อยละ 38.3 และ 19.8 ตามลำดับ ซึ่งเป็นผู้ประกอบการรายเก่า ร้อยละ 52.3 และเป็นผู้ประกอบการรายใหม่ ร้อยละ 47.7 โดยมีจำนวนพนักงานในสถานประกอบการมากที่สุดในช่วง 1 ถึง 10 คน ร้อยละ 77.8 การไปติดต่อรับบริการจนได้รับใบอนุญาตเฉลี่ย 2.7 ครั้ง ผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะใช้เวลารับใบอนุญาตโดยเฉลี่ย 10.2 วัน

### ร้อยละของความพึงพอใจของคะแนนแยกตามรายด้าน

ผู้ประกอบการที่มาติดต่อและได้รับใบอนุญาต มีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 80.1 และความพึงพอใจแยกตามรายด้าน ทั้ง 9 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกด้านสถานที่ ด้านข้อมูลแนะนำการบริการ ด้านลักษณะของเจ้าหน้าที่ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านงานด้านเอกสาร ด้านการแจ้งข่าวสาร ด้านการรับมอบใบอนุญาต และด้านค่าธรรมเนียมใบอนุญาต ร้อยละ 73.5 , 67.4 , 80.2 , 79.6 , 76.6 , 80.1 , 62.4 , 81.9 และ 80.8 ตามลำดับ

### ร้อยละความพึงพอใจของผู้ประกอบการแต่ละประเภท

ผู้ประกอบการทั้ง 3 ประเภทที่มาติดต่อและได้รับใบอนุญาต มีความพึงพอใจในภาพรวม คือ ผู้ประกอบการด้านสถานพยาบาลมีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 83.7 รองลงมาคือผู้ประกอบการด้านยา และผู้ประกอบการด้านอาหาร ร้อยละ 78.5 และ 75.6 ตามลำดับ ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการประเภทอาหารกับผู้ประกอบการประเภทยา ไม่มีความแตกต่างกัน แต่ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการประเภทยากับผู้ประกอบการประเภทสถานพยาบาลมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคะแนนรายด้านและระดับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจด้านความสะดวกด้านสถานที่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .01$ ) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ .328 ส่วนความพึงพอใจด้านข้อมูลแนะนำการบริการ ด้านลักษณะของเจ้าหน้าที่ ด้านการบริการ

ของเจ้าหน้าที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านงานด้านเอกสาร ด้านการแจ้งข่าวสาร ด้านการรับมอบใบอนุญาต และด้านค่าธรรมเนียมใบอนุญาต มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .01$ ) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ .319 .290 .409 .331 .379 .364 .445 และ .358 ตามลำดับ

### ตัวแปรที่สามารถอธิบายความพึงพอใจของผู้ประกอบการ

ตัวแปรที่สามารถอธิบายความพึงพอใจ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มี 3 ตัวแปรคือการรับมอบใบอนุญาต ข้อมูลแนะนำการบริการ และด้านค่าธรรมเนียมใบอนุญาต โดยตัวแปรทั้งสามนี้ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรผันของความพึงพอใจในภาพรวมได้ ร้อยละ 24.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ )

### ตัวแปรที่สามารถอธิบายความพึงพอใจของผู้ประกอบการแต่ละประเภท

1) ตัวแปรที่สามารถอธิบายระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการประเภทอาหาร ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีตัวแปรเดียวคือ ข้อมูลแนะนำการบริการ โดยตัวแปรนี้ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรผันของความพึงพอใจในภาพรวมได้ ร้อยละ 20.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ )

2) ตัวแปรที่สามารถอธิบายความพึงพอใจของผู้ประกอบการประเภทยา ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มี 2 ตัวแปรคือ ขั้นตอนการให้บริการ และความสะอาดด้านสถานที่ โดยตัวแปรทั้งสองนี้ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรผันของความพึงพอใจในภาพรวมได้ ร้อยละ 21.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ )

3) ตัวแปรที่สามารถอธิบายความพึงพอใจของผู้ประกอบการประเภทสถานพยาบาล ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มี 4 ตัวแปรคือ การรับมอบใบอนุญาต ข้อมูลแนะนำการบริการ ขั้นตอนการให้บริการ และการบริการของเจ้าหน้าที่ โดยตัวแปรทั้งสี่นี้สามารถร่วมกันอธิบายความแปรผันของความพึงพอใจในภาพรวมได้ ร้อยละ 46.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ )

## อภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มารับบริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยอภิปรายผลทั้งความพึงพอใจและรายด้าน รวมถึงความพึงพอใจของผู้ประกอบการแต่ละประเภท ดังนี้

### ความพึงพอใจในภาพรวม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจต่อศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ร้อยละ 80.1 (ตารางที่ 4.4) ตรงกับสมมติฐานของการศึกษา ซึ่งอาจมีผลมาจากการปฏิรูประบบราชการ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญของการปฏิรูประบบราชการกำหนดให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงานตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานกระทรวงสาธารณสุข, 2546) มุ่งเน้นการบริการที่มีคุณภาพตอบสนองความต้องการของประชาชน ตลอดจนเน้นการให้บริการที่ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการเป็นอันดับแรก ส่งผลให้หน่วยงานราชการต่างๆ มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ประชาชน

ประกอบกับศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ เป็นหนึ่งในหน่วยงานของโครงการพัฒนาระบบราชการ ซึ่งจะต้องมีการประเมินผล ในมิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มิติคุณภาพด้านการให้บริการ และมิติด้านพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะมิติด้านคุณภาพการให้บริการ ที่มีเกณฑ์ตัวชี้วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับร้อยละ 80 จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพบริการ (สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2547) ส่งผลให้ผู้ประกอบการได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพตามความคาดหวัง ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งตรงกับแนวคิดความพึงพอใจของ Robert & Kassarian (อ้างใน พรทิพย์ เชนดิรัตน์ : 2544) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สร้างความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ และจะเกิดความพึงพอใจด้านบริการนั้นเป็นไปตามหรือเกินความคาดหวัง และตรงกับแนวคิดของคอตเลอร์ ฟิลิป (Kotler Philip, 2000 : 47) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า คือระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานหรือข้อเสนอหรือผลิตภัณฑ์ ตามที่เห็นหรือเข้าใจ กับความคาดหวังของบุคคล โดยผู้ประกอบการมีความพึงพอใจศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จทั้ง 9 ด้านได้แก่ ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจด้านการรับมอบใบอนุญาตมากที่สุดถึงร้อยละ 81.9 รองลงมาคือ ด้านค่าธรรมเนียมใบอนุญาต ด้านลักษณะของเจ้าหน้าที่ งานด้านเอกสาร ด้านการบริการของ

เจ้าหน้าที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านความสะดวกด้านสถานที่ และด้านข้อมูลแนะนำการบริการ ร้อยละ 80.8 , 80.2 , 80.1 , 79.6 , 76.6 , 73.5 และ 67.4 ตามลำดับ ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ด้านการแจ้งข่าวสาร ร้อยละ 62.4 ประกอบกับกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค ได้กำหนดตัวชี้วัดการทำงานตามเกณฑ์การประเมินผลของกลุ่มงาน ซึ่งระบุเป้าหมายให้ผู้รับบริการหรือผู้ประกอบการมีความพึงพอใจที่ระดับร้อยละ 80 (เอกสารประกอบการประชุมสัมมนาแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสาธารณสุข ปี 2549, 2549 : 48) จึงอาจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เจ้าหน้าที่ตระหนักถึงการให้บริการที่มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ผลการศึกษานี้คล้ายกับการศึกษาของกลุ่มงานพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (มปป.) ที่ศึกษา ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค และเกณฑ์สาธารณสุขของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ที่พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมเฉลี่ยร้อยละ 73

ผลการศึกษาพบว่ามี 3 ปัจจัยที่ผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่

1) การรับมอบใบอนุญาต

ผลการศึกษา พบว่าผู้ประกอบการมีความพึงพอใจร้อยละ 81.9 (ตารางที่ 4.4) เมื่อพิจารณาจากประเด็นต่างๆ พบว่าผู้ประกอบการมีความพึงพอใจมากที่สุดในการยื่นใบอนุญาติที่ผู้ประกอบการได้รับมีเนื้อหาและข้อความที่ถูกต้อง ร้อยละ 85.3 (ข้อ 34) รองลงมาคือระยะเวลาในการรอรับใบอนุญาต ร้อยละ 82.7 (ข้อ 31) และประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ผู้ประกอบการได้รับใบอนุญาตตรงกับใบนัดหมายจากเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 79.5 แม้ว่าผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในแต่ละด้าน โดยเฉพาะด้านการรับมอบใบอนุญาต ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจมากที่สุด แต่จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) มาร่วมอธิบายความพึงพอใจในภาพรวมกับความพึงพอใจแยกตามรายด้านต่างๆ ผลการศึกษาพบว่า ด้านการรับมอบใบอนุญาต มีผลต่อความแปรปรวนความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ประกอบการได้ร้อยละ 19.8 (ตาราง 4.7) จากคำถามในส่วนที่ 3 ของแบบสอบถาม พบว่าผู้ประกอบการแสดงความคิดเห็นในเรื่องการรับมอบใบอนุญาต เกี่ยวกับผู้ประกอบการเกิดความไม่พึงพอใจในการรอรับใบอนุญาตที่ใช้เวลานาน ผู้ประกอบการต้องตามเรื่องเอง และโทรศัพท์ไปถามเจ้าหน้าที่เอง รวมถึงการนัดหมายรับใบอนุญาตไม่ตรงกับใบนัดหมาย และไม่ติดต่อหรือโทรศัพท์กลับมายังผู้ประกอบการซึ่งใบอนุญาตไม่ได้ตรงตามวันนัด ทำให้ผู้ประกอบการเสียเวลาในการมาติดต่อ จึงทำให้ผู้ประกอบการมีทัศนคติที่ไม่ดี สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และคณะสาธารณสุขศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล (มปป.) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เคยไป



ติดต่อกับกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข จากสำนักงานสาธารณสุขทั่วประเทศ ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระยะเวลารอคอยและการแจ้งผลการพิจารณา ร้อยละ 50 - 59 และสอดคล้องกับการศึกษาของดวงธิดา ปันตา (2548) ผลการศึกษาพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการส่งมอบใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมร้อยละ 74.1 ซึ่งมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

### 2) ข้อมูลแนะนำการบริการ

ผลการศึกษา พบว่าผู้ประกอบการมีความพึงพอใจร้อยละ 67.4 (ตารางที่ 4.4) เมื่อพิจารณาจากประเด็นต่างๆ พบว่าผู้ประกอบการมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็น แผ่นพับมีเนื้อหาละเอียดชัดเจน ร้อยละ 68.2 (ข้อ 7) รองลงมาคือ แผ่นพับมีเนื้อหาครบถ้วน ร้อยละ 67.3 (ข้อ 8) และประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือการมีแผ่นพับวางไว้ ณ จุดบริการ ร้อยละ 66.7 (ข้อ 6) ที่เป็นเช่นนี้ อาจเนื่องมาจากศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จปัจจุบัน ชื่อเดิมก็คือ กลุ่มงานกำกับดูแลก่อนออกสู่ตลาด (Pre - marketing control) ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ โดยให้คำปรึกษาด้านการขอใบอนุญาตแก่ผู้ประกอบการตั้งแต่การให้คำแนะนำ จนถึงได้รับใบอนุญาตในการประกอบการ ซึ่งศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จนี้ ได้ตั้งอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2549 จึงทำให้ไม่เป็นที่รู้จักในกลุ่มผู้ประกอบการมากนัก และจากการที่ศูนย์บริการฯ เพิ่งก่อตั้งอย่างเป็นทางการจึงทำให้ข้อมูล โดยเฉพาะแผ่นพับที่แสดงรายละเอียดและขั้นตอนการให้บริการของศูนย์บริการไม่แพร่หลาย อีกประการหนึ่งคือแผ่นพับนี้จะวางไว้ ณ จุดบริการที่ศูนย์บริการฯ เท่านั้น ไม่ได้เผยแพร่ไปยังผู้ประกอบการหรือประชาชนทั่วไป เพราะฉะนั้นจะได้รับแผ่นพับก็ต่อเมื่อมารับบริการที่ศูนย์บริการฯ เท่านั้น ซึ่งในประเด็นนี้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการฯ ได้ปฏิบัติตามเกณฑ์การประเมินศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จในส่วนภูมิภาค จึงทำให้เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติตามเพื่อให้ผ่านเกณฑ์ หรือหากผู้มารับบริการไม่สังเกตก็อาจจะไม่เห็นแผ่นพับที่วางไว้ ณ จุดบริการ เพราะผู้มารับบริการมักจะมาติดต่อกับเจ้าหน้าที่โดยตรง และสอดคล้องกับการศึกษาของพรสุรีย์ ชุมเกษียร (2544) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 : กรณีศึกษาสำนักงานที่ดิน จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันกำแพง ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านประสิทธิภาพของสำนักงานที่ดินในการให้ข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับน้อย

### 3) ค่าธรรมเนียมใบอนุญาต

ผลการศึกษา พบว่าผู้ประกอบการมีความพึงพอใจร้อยละ 80.8 (ตารางที่ 4.4) เมื่อพิจารณาจากประเด็นต่างๆ พบว่าผู้ประกอบการมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็น ความถูกต้อง

ของค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ ร้อยละ 83.1 (ข้อ 37) รองลงมาคือ การให้บริการรับชำระค่าธรรมเนียม ร้อยละ 82.0 (ข้อ 35) และประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ ร้อยละ 77.5 (ข้อ 36) แม้ว่าผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในแต่ละด้านผู้ประกอบการมีความพึงพอใจเกินร้อยละ 80.0 แต่จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) มาร่วมอธิบายความพึงพอใจในภาพรวมกับความพึงพอใจแยกตามรายด้านต่างๆ ผลการศึกษาพบว่า ด้านค่าธรรมเนียมใบอนุญาต มีผลต่อความแปรปรวนความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ประกอบการได้ ร้อยละ 24.3 (ตาราง 4.7) และพบว่าผู้ประกอบการไม่พึงพอใจค่าธรรมเนียมใบอนุญาตที่แพงเกินไป โดยเฉพาะผู้ประกอบการประเภทที่ต้องเสียค่าธรรมเนียมที่ไม่เหมาะสม และจากผลการศึกษาความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ประกอบการแต่ละประเภทพบว่าผู้ประกอบการด้านยามีความพึงพอใจร้อยละ 78.5 (ตาราง 4.5) ซึ่งยังไม่ถึงเกณฑ์การประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80.0 อีกประการหนึ่งคือเดิมผู้รับบริการที่มารับใบอนุญาตจะต้องไปเสียค่าธรรมเนียม ที่ฝ่ายการเงิน ชั้น 2 ของอาคารสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งไม่ได้อยู่ที่เดียวกับศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ และจากการไปชำระค่าธรรมเนียมที่ฝ่ายการเงิน ที่มีความล่าช้า เนื่องจากมีผู้มารับบริการมาก ส่วนใหญ่จะเป็นข้าราชการในสังกัด จึงคุ้นเคยกับผู้รับบริการที่มาติดต่อที่ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ จึงทำให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ สอดคล้องกับการศึกษาของ ณัฐวุฒิ พิริยะจิระอนันต์ (2544) ที่กล่าวว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในความถูกต้องด้านค่าธรรมเนียมมากกว่าด้านอื่นๆ

เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ ผลการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการประเภทสถานพยาบาลมีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 83.7 เนื่องจากผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นแพทย์ หรือทันตแพทย์ซึ่งเป็นเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความเข้าใจ และมีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบอยู่แล้ว จึงไม่ค่อยพบอุปสรรคจากการมารับใบอนุญาต แต่อย่างไรก็ตามยังมีปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการประเภทสถานพยาบาล 4 ปัจจัยคือ

- 1) การรับมอบใบอนุญาต ผลการศึกษา พบว่าผู้ประกอบการแสดงความคิดเห็นคล้ายกับผู้ประการในภาพรวม เกี่ยวกับผู้ประกอบการเกิดความไม่พึงพอใจในการรอรับใบอนุญาต ที่ใช้เวลานานในการติดต่อ การนัดหมายรับใบอนุญาตที่ไม่ตรงกับนัดหมาย ทำให้ผู้ประกอบการเสียเวลาในการมาติดต่อ จึงทำให้ผู้ประกอบการมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อศูนย์ผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ดังนั้นการปรับปรุงปัจจัยดังกล่าว ตั้งแต่ระยะเวลาการรับใบอนุญาต และการนัดหมาย จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ตรงกับแนวคิดของมิลเลท (Millet, 1954) ที่กล่าว

ว่าผู้ใช้บริการใช้เวลาคายน้อย และเวลาให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และคณะสาธารณสุขศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล (มปป.) ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระยะเวลารอคอยและการแจ้งผลการพิจารณา ร้อยละ 50 – 59

2) ข้อมูลแนะนำการบริการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการประเภทสถานพยาบาล มีความคิดเห็นตรงกับผู้ประกอบการในภาพรวม เนื่องมาสถานพยาบาลเป็นสถานประกอบการที่มีความสำคัญ ต่อการให้บริการ โดยเฉพาะผู้ป่วย หากสถานพยาบาลต้องรอรับใบอนุญาตในการประกอบการล่าช้า จึงพบว่ามีอุปสรรคในปัจจุบันจัดตั้งกล่าว ประกอบกับศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพ เบ็ดเสร็จปัจจุบัน ชื่อเดิมก็คือกลุ่มงานกำกับดูแลก่อนออกสู่ตลาด (Pre - marketing control) ได้ตั้งอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2549 จึงทำให้ไม่เป็นที่รู้จักในกลุ่มผู้ประกอบการมากนัก จึงทำให้ข้อมูลเอกสารแผ่นพับที่แสดงรายละเอียดและขั้นตอนการให้บริการของศูนย์บริการไม่แพร่หลายไปยังผู้ประกอบการหรือประชาชนทั่วไป จึงทำให้เกิดปัญหา โดยเฉพาะการปฏิบัติตามกระบวนการของการมารับใบอนุญาตในการประกอบการ ซึ่งตรงกับแนวคิดของ Aday & Andersen (อ้างในพจนีย์ ปิติชัยชาญ, 2545) ที่กล่าวว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่จะช่วยประเมินว่าประชาชนเข้าถึงบริการ

3) ขั้นตอนการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่าผู้ประกอบการประเภทสถานพยาบาลพบอุปสรรคในการมารับบริการเกี่ยวกับลำดับคิว เพราะผู้รับบริการบางท่านมีความคุ้นเคยก็จะได้รับบริการก่อนและใช้เวลาในการรับบริการนาน และบอร์ดที่แสดงขั้นตอนในการขอรับใบอนุญาตแต่ละประเภทนั้น อยู่ในมุมที่ผู้รับบริการไม่ได้สังเกตเห็น จึงส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจรายด้าน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เพชรา จอมงาม (2543) ที่ศึกษาระยะเวลาที่ใช้และความพึงพอใจในการรับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลานนา กล่าวว่า ขั้นตอนการรับบริการที่ไม่ซับซ้อน ทำให้เกิดความพึงพอใจในบริการ นอกจากนี้ยังพบว่าขั้นตอนการให้บริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในบริการมากเป็นอันดับสอง จึงควรมีการปรับลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นบางอย่างให้สามารถรับบริการได้สะดวกรวดเร็วขึ้น และเพื่อยกคุณภาพบริการให้ดีขึ้น

4) การบริการของเจ้าหน้าที่ เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการบริการ ดังนั้นจึงไม่สามารถเอาใจใส่ หรือตอบข้อสงสัยของผู้ประกอบการได้ทุกประเด็น เนื่องจากในขณะที่ให้บริการนั้นมีผู้มารับบริการมาก และเจ้าหน้าที่ก็อยากให้ผู้มารับบริการทุกท่านไม่ต้องคอยรับบริการนาน จึงใช้เวลาในการให้บริการ ผู้รับบริการแต่ละคนอย่างทั่วถึงกัน โดยไม่ได้คำนึงความต้องการของผู้รับบริการ ผู้รับบริการบางคนเดินทางมาไกล อยู่ท่าอากาศยานนอก



ไม่ได้อยู่ในตัวเมืองเชียงใหม่ ซึ่งผู้รับบริการคาดหวังที่จะมารับบริการจากเจ้าหน้าที่ แต่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้เวลาและตอบข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน และในบางครั้งจะต้องกลับมาติดต่ออีก ซึ่งเศรษฐกิจในปัจจุบันไม่ค่อยดีนัก น้ำมันแพง ค่ารถโดยสารก็แพงขึ้น จึงทำให้ผู้รับบริการเสียเวลาเสียเงิน และที่สำคัญคือเสียความรู้สึกต่อการมารับบริการ ด้วยสาเหตุนี้จึงทำให้ความพึงพอใจในประเด็นนี้อยู่ในระดับต่ำกว่าร้อยละ 80.0 สอดคล้องกับการศึกษาของสมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน (2546) ที่ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ที่ไปติดต่อกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ไปติดต่อมีความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับการศึกษาของ จีรวดี ภูวนารถนุรักษ์ (2546) ที่กล่าวว่าเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลแก่กลุ่มตัวอย่างอย่างครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็วจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับสูง

รองลงมาคือผู้ประกอบการประเภทยามีระดับความพึงพอใจร้อยละ 78.5 พบว่ามีปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ 2 ปัจจัยคือ

1) ขั้นตอนการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่าผู้ประกอบการประเภทยามีความคิดเห็นคล้ายกับผู้ประกอบการประเภทสถานพยาบาล เกี่ยวกับเรื่องการแสดงขั้นตอนในการขอรับใบอนุญาตมีความไม่ชัดเจน เนื่องจากบอร์ดที่แสดงขั้นตอนในการขอรับใบอนุญาตแต่ละประเภทนั้น อยู่ในมุมที่ผู้รับบริการไม่ได้สังเกตเห็น และผู้ประกอบการที่มาขอรับใบอนุญาตแต่ละประเภทจะมีขั้นตอนที่แตกต่างกัน จึงทำให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เพชรา จอมงาม (2543) ที่ศึกษาระยะเวลาที่ใช้และความพึงพอใจในการรับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลานนา กล่าวว่า ขั้นตอนการรับบริการที่ไม่ซับซ้อน ทำให้เกิดความพึงพอใจในบริการ นอกจากนี้ยังพบว่าขั้นตอนการให้บริการ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในบริการมากเป็นอันดับสอง จึงควรมีการปรับลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นบางอย่างให้สามารถรับบริการได้สะดวกรวดเร็วขึ้น และเพื่อยกคุณภาพบริการให้ดีขึ้น

2) ความสะดวกด้านสถานที่ เนื่องจาก ผู้ประกอบการที่มาติดต่อ และมารับใบอนุญาตส่วนใหญ่หาที่จอดรถยาก เพราะสถานที่จอดรถไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ ไม่มีพนักงานมาดูแลที่จอดรถซ้อนคัน และบริเวณหน้าศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ผู้มารับบริการไม่สามารถจอดรถได้เพราะมีสัญลักษณ์ห้ามจอดรถ บางครั้งผู้มารับบริการหาที่จอดรถภายในสถานที่จอดรถไม่ได้ จึงออกมาจอดรถหน้าศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ แล้วตำรวจก็มาล็อครถ จึงทำให้ผู้ประกอบการเกิดความไม่พอใจ ซึ่งตรงกับแนวคิดของ อดิษฐ์ และแอนเดอร์เซน (อ้างในพนัญญ์ ปิติชัยชาญ, 2545) ที่กล่าวว่า ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ เป็นองค์ประกอบหนึ่งของความพึงพอใจ และสอดคล้องกับการศึกษาของ นวลณี คุ

รุ่งเรือง (2546) ที่กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาด ในด้านสถานที่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง

และผู้ประกอบการประเภทอาหารมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ 75.60 สอดคล้องกับผู้ประกอบการประเภทสถานพยาบาล และผู้ประกอบการในภาพรวม จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ประกอบการประเภทอาหาร คือ ข้อมูลแนะนำการบริการ โดยเฉพาะในเรื่องเวลานั้นผู้ประกอบการต้องค้าขายจึงไม่ค่อยมีเวลาให้ความสนใจรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลแนะนำการบริการมากนัก ดังนั้นจึงพบอุปสรรคในเรื่องเอกสารแผ่นพับ จึงทำให้ไม่ทราบขั้นตอนการรับใบอนุญาต จึงส่งผลให้ผู้ประกอบการเกิดความติดขัด และยังพบว่าผู้ประกอบการประเภทอาหารจะใช้เวลาอันยาวนานในการติดต่อเพื่อขอใบอนุญาต จึงทำให้ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ดวงธิดา ปันตา (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการด้านอาหารต่องานควบคุมผลิตภัณฑ์อาหาร ก่อนออกสู่ตลาดของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ประกอบการด้านอาหารมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 75.8 และสอดคล้องกับการศึกษาของ เพชร จอมงาม (2543) ที่ศึกษาระยะเวลาที่ใช้และความพึงพอใจในการรับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลานนา กล่าวว่า ขั้นตอนการรับบริการที่ไม่ซับซ้อน ทำให้เกิดความพึงพอใจในบริการ นอกจากนี้ยังพบว่าขั้นตอนการให้บริการ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในบริการมากเป็นอันดับสอง จึงควรมีการปรับลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นบางอย่างให้สามารถรับบริการได้สะดวกรวดเร็วขึ้น และเพื่อยกคุณภาพบริการให้ดีขึ้น

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

การศึกษาความพึงพอใจผู้ประกอบการที่มารับบริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพ เบ็ดเสร็จ ของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมรายด้าน ทั้ง 9 ด้าน เกินร้อยละ 80 อยู่ 4 ด้าน มีประเด็นที่ต่ำกว่าร้อยละ 80 อยู่ 5 ประเด็น แต่เมื่อพิจารณารายข้อ และจากข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการ ผู้ศึกษาพบว่า มีประเด็นที่ควรปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. ด้านความสะดวกด้านสถานที่ ควรปรับปรุงสถานที่จอดรถไว้บริการสำหรับผู้ประกอบ ที่มาติดต่อให้มีความสะดวกเพิ่มมากขึ้น และควรปรับปรุงสถานที่ให้ผู้ประกอบการที่มา

ติดต่อ ได้รับความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะที่นั้รองรับบริการควรจัดให้มืออย่างเพียงพอ และพัฒนาสถานที่ภายในศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ให้ดูกว้างขวางเพิ่มมากขึ้น

2. ด้านข้อมูลแนะนำการบริการ ควรมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกในการแจกแผ่นพับแก่ผู้ประกอบการและประชาชนที่สนใจให้มากขึ้น

3. ด้านลักษณะของเจ้าหน้าที่ ควรจัดให้มีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอย่างเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการ

4. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ควรพัฒนา ปรับปรุงเกี่ยวกับการเอาใจใส่ผู้ประกอบการ พูดยาให้ไพเราะ มีเหตุผล และรับฟังความคิดเห็นของผู้ประกอบการให้มากขึ้น

5. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อ เช่นทางจดหมาย ซึ่งผู้ประกอบการไม่ต้องมาด้วยตนเอง เป็นการเพิ่มช่องทางการขออนุญาตให้มากขึ้น ควรจัดทำบัตรคิวแบบ electronic เนื่องจากมีความทันสมัย รวดเร็ว และมีความเป็นระเบียบ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการ ควรมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ท่านอื่นประชุม เพื่อให้สามารถติดต่อสอบถามได้ และควรลดระยะเวลาในการตรวจนอบบเอกสาร การให้ใบอนุญาต เพื่อจะได้บริการได้เร็วยิ่งขึ้น

6. ด้านงานด้านเอกสาร ควรปรับปรุงการจัดเก็บเอกสารภายในศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เพื่อให้อำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการได้เร็วขึ้น และยังอำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ในการหารายละเอียดของผู้ประกอบการที่มาติดต่อ ควรปรับปรุงเกี่ยวกับเอกสารที่ใช้ประกอบการขออนุญาต ควรมีจำนวนที่ชัดเจน และมีแบบฟอร์มที่ชัดเจน ที่สำคัญเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรบอกรายละเอียดแก่ผู้ประกอบการเป็นแนวทางเดียวกัน เพื่อแก้ปัญหาในการมาติดต่อเจ้าหน้าที่แต่ละครั้ง ผู้ประกอบการได้รายละเอียดไม่เหมือนเดิม

7. ด้านการแจ้งข่าวสาร ควรจัดให้มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย มีประโยชน์แก่ผู้ประกอบการ ผ่านทางจุลสาร วารสาร จดหมาย และอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ผู้ประกอบการได้ติดตามข้อมูลข่าวสาร และความก้าวหน้าของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จด้วย

8. ด้านการรับมอบใบอนุญาต ควรปรับปรุงระยะเวลาในการรอรับใบอนุญาตให้เร็วขึ้น และควรนัดหมายผู้ประกอบการมารับใบอนุญาตให้ตรงกับใบนัดหมาย หากไม่สามารถให้ผู้ประกอบการมารับใบอนุญาตตรงกับใบนัดหมาย ควรโทรศัพท์แจ้งกลับไปยังผู้ประกอบการทันที เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับความสะดวก และพึงพอใจต่อการให้บริการ

9. ด้านค่าธรรมเนียมใบอนุญาต ควรชี้แจงเหตุผลในการจ่ายค่าธรรมเนียมแต่ละประเภท โดยเฉพาะผู้ประกอบการที่ต้องจ่ายค่าธรรมเนียมที่แพง

10. ควรจัดให้มีเบอร์โทรศัพท์ที่สายตรงของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถโทรศัพท์หรือโทรสารเข้ามาสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม หรือข้อซักถามของขั้นตอนต่างๆ เพื่อลดภาระในการเดินทางและค่าใช้จ่ายต่างๆของผู้ประกอบการที่เข้ามาติดต่อ

11. ควรมีศูนย์วิจัยอาหารและโภชนาการประจำที่ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ เพื่อจะได้นำอาหารมาตรวจสอบเป็นระยะได้ ไม่ต้องนำไปตรวจที่สถานบริการอื่น เนื่องจากอยู่ไกลจากตัวเมือง

12. การติดต่อใบอนุญาตควรนับปีตามวันที่ชำระเงิน หรือวันที่อนุญาต เช่น ขออนุญาตเดือนพฤศจิกายน เดือนธันวาคมต้องเสียเงินอีกรอบเพื่อต่อใบอนุญาตของปีต่อไป เพื่อเป็นธรรมเนียมของผู้ประกอบการที่มารับบริการ

13. สามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารทบทวน วิเคราะห์ และพัฒนาคุณภาพบริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ โดยเฉพาะปัจจัยที่ยังไม่ถึงเป้าหมายความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ 80 ขึ้นไป เพื่อสร้างความมุ่งมั่นให้แก่เจ้าหน้าที่ในการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ จะทำให้องค์กรเป็นที่ยอมรับ

#### ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ เพื่อศึกษาถึงแนวทางการแก้ไขปรับปรุง และหาวิธีการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วย

2. ควรมีการศึกษาถึงแบบแผนในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการอย่างเหมาะสม สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในทุกเรื่องที่ให้บริการ โดยใช้เจ้าหน้าที่ เวลาที่เหมาะสม และที่สำคัญได้ประสิทธิภาพของงานดีเยี่ยม

3. ควรมีการศึกษาขวัญ กำลังใจ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่ เพื่อการเสริมสร้างขวัญ และกำลังใจ และทัศนคติให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ควรมีการสำรวจความต้องการ การพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการ ส่งผลถึงการปฏิบัติงานที่ดี และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

5. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการซ้ำเป็นระยะๆเพื่อประเมินผลกาพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

6. ควรมีการศึกษาการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการรายเก่ากับรายใหม่ และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

7. ควรมีการศึกษาการประเมินตนเองของเจ้าหน้าที่เพื่อรับรู้สมรรถนะแห่งตน และเพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับการพัฒนาระบบราชการแนวใหม่

8. ควรมีการศึกษาขีดความสามารถร่วมกับงบประมาณของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์ สุขภาพแบบเบ็ดเสร็จในการปรับปรุงระบบในด้านต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

9. ควรนำผลการวิจัยครั้งนี้นำเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อนำไปใช้ประกอบการบริหารขององค์กร ซึ่งผลการวิจัยนี้เป็นเครื่องช่วยชี้ให้เห็นถึงจุดอ่อนและจุดแข็งในด้านต่างๆ ทำให้เกิดการปรับปรุง พัฒนาภายในองค์กรเพื่อไปถึงเกณฑ์ที่กำหนดและวิสัยทัศน์ขององค์กร



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved