



วารสารอาหารและยา
ปีที่ 28 ฉบับที่ 2 (2564): พฤษภาคม - สิงหาคม
<https://he01.tci-thaijo.org/index.php/fdajournal/index>

THAI FOOD AND DRUG JOURNAL
Vol. 28 No. 2 (2021): May - August



ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานควบคุม กำกับ ผลิตภัณฑ์สุขภาพก่อนออกสู่ท้องตลาด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท สู่การเป็นศูนย์ราชการสะดวก

อรุณรัตน์ อรุณเมือง¹

¹กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท

ที่อยู่ติดต่อ: อรุณรัตน์ อรุณเมือง กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท อำเภอเมือง
จังหวัดชัยนาท 17000 a.arunmuang02@gmail.com

Expectation and Satisfaction to Service Quality of Pre-marketing Control for Health Products and Health Services in Chai Nat Provincial Health Office Towards Government Easy Contact Center (GECC)

Arunrut Arunmuang¹

¹Consumer Protection and Pharmaceutical, Chai Nat, Thailand

Contact address: Arunrut Arunmuang, 1Consumer Protection and Pharmaceutical, Chai Nat Provincial Public Health Office, Mueang District, Chai Nat, 17000, Thailand, a.arunmuang02@gmail.com

Received: 14 April 2020, **Revised:** 1 June 2020, **Accepted:** 11 September 2020

Abstract

Background: One Stop Service Center is a completely integrated center for seeking permission to lessen difficulty of business operators who seek permission for health products. It has mission to supervise and monitor health products before distributed to the market. Chainat Public Health Office has provided and its operation follows the standard of FDA Thailand in a continuous manner. In 2019, One Stop Service Center specified a developing plan aiming to elevate the quality of service providing from the FDA Thailand at the departmental level (FDA Thailand) to the national level or called as Government Easy Contact Center (GECC). Therefore, the researcher is interested in study expectation of and satisfaction towards the quality of service providing to become Government Easy Contact Center including additional suggestion and opinions so as to be a guideline for elevating the quality of service providing, aiming to achieve satisfaction and expectation of service receivers. It is considered a higher elevation of the service quality in response to national policies, consistent with the 20-year National Strategic Plan for Public Health.

Objectives: The objectives of this survey research were to study the guidelines for raising the service quality of pre-marketing control for health products and services in Chai Nat Provincial Health Office towards Government Easy Contact Center (GECC).

Methods: This research was a survey research that including expectation and satisfaction of clients, and to propose the suggestions and additional comments of the clients at One Stop

Service Center based the supervision of Chai Nat Provincial Health Office. The sample size was 360 clients who used services at the One Stop Service Center. Data collection period was from January 2018 to October 2019 by using a questionnaire on the clients' expectation and satisfaction on the service. The data were then analyzed by using frequency, percentage, average, and standard deviation.

Results: The results of this study indicated that most of the clients was a female (74.20%), aged between 31-40 years old (33.33%), and graduated on a bachelor degree (59.20%). An expectation overall on the service quality was at a high level. When considering in each perspective, it found that the highest expectation of customers was an integrity and transparency, followed by service personnel, place and facilities, and process, respectively. In addition, overall satisfaction on the service quality was at a high level which was the same level as the expectation overall. In each satisfaction perspectives found that the highest satisfaction of clients was an integrity and transparency, followed by service personnel, process, and place and facilities, respectively. When the differences and gaps in expectation and satisfaction towards the service were studied, the mean scores of satisfaction towards the process and service process, service personnel and integrity and transparency were positive, indicating that the clients' satisfaction was higher than the expectation. However, the mean scores of satisfaction towards the place and facilities were negative, indicating that the clients' satisfaction was lower than the expectation.

Conclusions: The clients' overall expectation satisfaction towards the service quality was at a high level. The clients' satisfaction towards process and service process, service personnel and integrity and transparency was higher than the expectation. However, the clients' satisfaction towards place and facilities was lower than the expectation. The findings of this study is able to beneficial to the guidelines for raising the service quality of Chai Nat Provincial Health Office towards Government Easy Contact Center (GECC), enhancing also responsiveness to the clients truly. Better service quality will be found by raising from the department to the national level standard. Besides, the proposed guideline is able to apply the model for improving the service quality at the others One Stop Service Center where under the supervision of health district and the provincial public health offices across the country.

Keywords: health products, guidelines for raising the quality, service quality

บทคัดย่อ

ความสำคัญ: ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ เป็นศูนย์รับคำขออนุญาตที่จุดเดียว เพื่อลดความยุ่งยากของผู้ประกอบการในการยื่นคำขออนุญาตผลิตภัณฑ์สุขภาพ มีภารกิจในการควบคุม กำกับผลิตภัณฑ์สุขภาพก่อนออกสู่ท้องตลาด ซึ่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท มีการดำเนินงานเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของอย. อย่างต่อเนื่อง ซึ่งในปี 2562 ศูนย์บริการฯ ได้กำหนดแผนการพัฒนาเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการจากเกณฑ์มาตรฐานระดับกรม (อย.) สู่มาตรฐานระดับประเทศหรือที่เรียกว่ามาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสู่การเป็นศูนย์ราชการสะดวก รวมถึงข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม เพื่อเป็นแนวทางการยกระดับคุณภาพการให้บริการ โดยมุ่งหวังให้เกิดความพึงพอใจและเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ นับเป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการที่เพิ่มมากขึ้น ตอบสนองนโยบายระดับชาติ อีกทั้งสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ด้านสาธารณสุขด้วย

วัตถุประสงค์: เพื่อศึกษาแนวทางการยกระดับคุณภาพการให้บริการงานควบคุม กำกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ ก่อนออกสู่ท้องตลาด ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท สู่การเป็น ศูนย์ราชการสะดวก

วิธีการวิจัย: การศึกษานี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ได้แก่ ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวมถึงสรุปข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้รับบริการ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการ ที่เข้ารับบริการ ณ ศูนย์บริการฯ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่ มกราคม 2561 ถึงตุลาคม 2562 จำนวน 360 ตัวอย่าง

ผลการศึกษา: พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นหญิงมากกว่าชาย ร้อยละ 74.20 อายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 33.33 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 59.20 มีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานมากที่สุด รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ส่วนระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานมากที่สุด รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ อีกทั้งความแตกต่างและช่องว่างของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ พบว่าค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน มีค่าเป็นบวกกล่าวคือ ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจสูงกว่าระดับความคาดหวังต่อการให้บริการ แต่ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยของความระดับความพึงพอใจมีค่าเป็นลบซึ่งต่ำกว่าความคาดหวังการบริการ

สรุป: ผู้รับบริการ มีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากและมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานสูงกว่าความคาดหวัง ส่วนด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังการบริการ ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ นำไปเป็นแนวทางการยกระดับคุณภาพการให้บริการ สู่การเป็นศูนย์ราชการสะดวก และยังทำให้เกิดการบริการที่ตอบสนองได้ตรงกับความต้องการผู้รับบริการ เกิดคุณภาพการให้บริการที่เพิ่มมากขึ้นจากเกณฑ์มาตรฐานระดับกรม สู่มาตรฐานระดับประเทศ และเป็นต้นแบบ ในการพัฒนางานบริการ ณ ศูนย์บริการฯ ในเขตสุขภาพและสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอื่น ๆ ทั่วประเทศต่อไปได้

คำสำคัญ: ผลิตภัณฑ์สุขภาพ แนวทางการยกระดับคุณภาพ คุณภาพการให้บริการ

บทนำ

แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ด้านสาธารณสุข ได้ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน โดยยึดค่านิยมหลักคือความเป็นเลิศ ที่มุ่งเน้นผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา) ตั้งแต่ปี 2558 ที่ให้กระทรวง กรมและ

จังหวัด รวมถึงรัฐวิสาหกิจทุกแห่งที่เกี่ยวข้อง มีศูนย์ ราชการสะดวกหรือ Government Easy Contact Center (GECC) เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้ คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ทำให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการ

กับหน่วยงานของรัฐ โดยเน้นเรื่อง “สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย” เป็นสำคัญและมีองค์ประกอบสำคัญคือ (1) ด้านสถานที่ ที่เข้าถึงง่าย (2) ด้านบุคลากร มีจิตบริการ การบริการมีคุณภาพและประสิทธิภาพ (3) ด้านงานบริการ ซึ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน มีขั้นตอนการขอรับบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความง่ายในการให้บริการ (4) ด้านอื่น ๆ ตามความเหมาะสม ตามภารกิจ โดยทุกด้านต้องมีมาตรฐานในการบริการประชาชน¹ นอกจากนี้งานวิจัยนี้ยังมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพด้านการให้บริการของศูนย์ฯ โดยระบบงานให้บริการที่สำคัญ อันได้แก่ (1) ระบบก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ (2) ระบบงานจุดให้บริการ และ (3) ระบบสนับสนุนการให้บริการ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ.) ชัยนาท ได้จัดให้มีศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ หรือ One Stop Service Center นับตั้งแต่ปี 2549 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน เพื่อเป็นศูนย์รับคำขออนุญาตที่จุดเดียว ลดความยุ่งยากของผู้ประกอบการในการยื่นคำขออนุญาตตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.)² โดยมีการดำเนินงานเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของ อย. อีกทั้งนับตั้งแต่ปี 2561 ได้มีการศึกษาวิจัยและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดคุณธรรมและความโปร่งใสในการพิจารณาอนุญาตเพิ่มขึ้นอีกด้วย ทั้งนี้ งานควบคุม กำกับผลิตภัณฑ์สุขภาพก่อนออกสู่ท้องตลาด เป็นหนึ่งในภารกิจหลักของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคฯ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จเพื่อปกป้องคุ้มครองสิทธิและความปลอดภัยประชาชนจากการบริโภคผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ อำนวยความสะดวกต่อผู้ประกอบการ อันประกอบด้วยพิจารณาออกใบอนุญาตผลิต ขาย นำเข้ามาในราชอาณาจักร ในผลิตภัณฑ์ประเภทยา อาหาร เครื่องสำอาง เครื่องมือแพทย์ วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท ยาเสพติดให้โทษที่ใช้ในทางการแพทย์ และวัตถุอันตรายที่ใช้ในบ้านเรือน ตามที่ได้รับมอบอำนาจจาก อย.² สสจ.ชัยนาท ก็ได้จัดให้มีแผน

การดำเนินงานพัฒนาศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ เพื่อเป็นแนวทางนำไปสู่การกำหนดทิศทางการพัฒนาศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จและปฏิบัติสู่เป้าหมายตามนโยบายรัฐบาล

ในปี 2562 ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สสจ.ชัยนาท จึงได้กำหนดแผนการพัฒนาเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการงานควบคุม กำกับผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพก่อนออกสู่ท้องตลาดสู่การเป็นศูนย์ราชการสะดวก แผนระยะ 2 ปี (2562-2563) โดยในช่วงปี 2562 นี้ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้จะศึกษาถึงความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการ รวมถึงข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม ซึ่งจะสามารถนำไปเป็นแนวทางการยกระดับคุณภาพการให้บริการสู่การเป็นศูนย์ราชการสะดวก เพื่อมุ่งหวังให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ตอบสนองได้ตรงกับความต้องการผู้รับบริการและยังเป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการให้เพิ่มมากขึ้นจากเกณฑ์มาตรฐานระดับกรมสู่มาตรฐานระดับประเทศ ตอบสนองนโยบายระดับชาติ อีกทั้งสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ด้านสาธารณสุขด้วย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาแนวทางการยกระดับคุณภาพการให้บริการงานควบคุม กำกับผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพก่อนออกสู่ท้องตลาด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท สู่การเป็นศูนย์ราชการสะดวก
2. เพื่อรับทราบข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ระเบียบวิธีการวิจัย

วิธีการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สสจ.ชัยนาท ทั้งแบบออนไลน์และรูปแบบเอกสาร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

คือ ผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สสจ.ชัยนาททั้งหมดในช่วงระยะเวลาดังแต่เดือนมกราคม 2561 ถึงตุลาคม 2562 จำนวน 360 คน

การรวบรวมข้อมูล

โดยแจกแบบสอบถามภายหลังจากรับบริการแล้ว โดยให้เวลาตอบแบบสอบถามประมาณ 15 นาที ทั้งนี้ ผู้รับบริการจะเลือกตอบแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ในแท็บเล็ตหรือรูปแบบเอกสารก็ได้ซึ่งมีข้อความคำถามเดียวกัน จากนั้นตรวจสอบและเก็บรวบรวมข้อมูล

สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยโดยใช้หลักเกณฑ์ของ Rensis³ 5 ระดับ ดังนี้

- คะแนนเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง ความคาดหวัง/พึงพอใจมากที่สุด

- คะแนนเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง ความคาดหวัง/พึงพอใจมาก

- คะแนนเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง ความคาดหวัง/พึงพอใจปานกลาง

- คะแนนเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง ความคาดหวัง/พึงพอใจน้อย

- คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง ความคาดหวัง/พึงพอใจน้อยที่สุด

นิยามศัพท์

แนวทางการยกระดับคุณภาพ หมายถึง ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การให้บริการที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามมาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

ผลการศึกษา

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ผลการศึกษาผู้รับบริการ 360 คน พบว่าเป็นหญิงมากกว่าชาย ร้อยละ 74.2 อายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 33.33 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 59.2 ดังตารางที่ 1

2. ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการในภาพรวม

ประกอบด้วย ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน พบว่า ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดที่ $\bar{X} = 4.45$ และ 4.23 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการ มีความคาดหวังต่อการให้บริการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	267	74.2
ชาย	93	25.8
อายุ		
20-30 ปี	67	18.6
31-40 ปี	120	33.3
41-50 ปี	91	25.3
51-60 ปี	79	21.9
61 ปีขึ้นไป	3	0.8
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษา	46	12.8
ปวช. ปวส.	67	18.6
ปริญญาตรี	213	59.2
สูงกว่าปริญญาตรี	34	9.4
รวม	360	100

หน่วยงานมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) รองลงมาซึ่งอยู่ระดับมากคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.21, 4.08$ และ 3.99 ตามลำดับ) ประเด็นต่อมาที่ศึกษาความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานมากที่สุดเฉลี่ย 4.83 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้าน

สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.73, 4.30$ และ 3.93 ตามลำดับ)

ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบระดับคาดหวังต่อการให้บริการกับความพึงพอใจ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคาดหวังและความพึงพอใจในระดับเดียวกันที่ระดับมาก ยกเว้นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวัง 1 ระดับ จากระดับคาดหวังมาก ($\bar{X} = 4.21$) สู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมและรายด้าน

รายการ	ระดับความคาดหวัง			ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3.99	0.36	มาก	4.30	0.47	มาก
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.21	0.52	มาก	4.73	0.31	มากที่สุด
3. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.08	0.30	มาก	3.93	0.63	มาก
4. คุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน	4.63	0.40	มากที่สุด	4.83	0.29	มากที่สุด
ภาพรวม	4.23	0.22	มาก	4.45	0.29	มาก

3. ความแตกต่างระหว่างค่าระดับความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการ (gap) จำแนกรายข้อ ดังนี้

3.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีความคาดหวังต่อความสะดวก รวดเร็วมากที่สุด ($\bar{X} = 4.06$) รองลงมาคือวันและเวลาเปิดให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.05$) และมีระบบนัดหมายล่วงหน้า ($\bar{X} = 3.98$) ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีความพึงพอใจต่อการมีระบบนัดหมายล่วงหน้ามากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) รองลงมาคือ การให้บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.57$) และได้รับความสะดวกจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน ($\bar{X} = 4.34$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาถึงความแตกต่างระหว่างค่าระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการ (gap) พบว่า มีค่าเป็นบวก ซึ่งหมายถึงผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงกว่าความคาดหวัง โดยมีความพึงพอใจสูงสุดคือ การมีระบบ

นัดหมายล่วงหน้า รองลงมาคือการให้บริการ สะดวก รวดเร็ว การได้รับความสะดวกจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน ประเภทงานที่ให้บริการมีความเพียงพอ และผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ตามลำดับ ในส่วนของความแตกต่างที่มีค่าเป็นลบ ซึ่งหมายถึงผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังต่อการให้บริการ ได้แก่ วันและเวลา เปิดให้บริการ ควรให้มีความเหมาะสม

3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีระดับความคาดหวังต่อความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูลของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.24$) รองลงมาคือความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.23$) และการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การพิมพ์แบบฟอร์มต่าง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ การสืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ ($\bar{X} = 4.23$) ตามลำดับ ซึ่งทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ ($\bar{X} = 4.82$) รองลงมาคือบุคลิก ท่วงที วาจาและ

ตอนรับของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.82$) และความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.80$) ตามลำดับ เป็นความพึงพอใจระดับมากที่สุด และเมื่อเปรียบเทียบ gap ของค่าความคาดหวังกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ พบว่ามีค่าเป็นบวกทุกรายการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ รองลงมาคือ บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้อง การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การพิมพ์แบบฟอร์มต่าง ๆ การสืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ มีเจ้าหน้าที่สำหรับยื่นคำขอฯ (ออนไลน์) แทนผู้ประกอบการโดยเฉพาะ และเจ้าหน้าที่ มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล ตามลำดับ

3.3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อการให้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความคาดหวังต่อระบบอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้รับบริการยื่นคำขอฯ ผ่านระบบออนไลน์มากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมาคือการมีแบบฟอร์มต่าง ๆ ไว้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.71$) และมีทีวีสำหรับผู้รับบริการระหว่างรอรับบริการ ($\bar{X} = 4.67$) ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การมีแบบฟอร์มต่าง ๆ ไว้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.99$) รองลงมาคือ มีอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการเพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ฯลฯ ($\bar{X} = 4.96$) และมีช่องทางการสื่อสารติดต่อเจ้าหน้าที่ ได้แก่ ไลน์ ข้อความทางเฟซบุ๊ก ฯลฯ ($\bar{X} = 4.95$) ตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบ gap ค่าความคาดหวังกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีค่าเป็นบวก ได้แก่ การมีช่องทางการสื่อสารติดต่อเจ้าหน้าที่ เช่น ไลน์ หรือข้อความทางเฟซบุ๊ก เป็นต้น รองลงมาคือ การมีอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการเพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร การมีแบบฟอร์มต่าง ๆ ไว้ให้บริการ การมีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกทางเข้าถึงจุดบริการเพียงพอ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ การมีช่องทางการสื่อสารติดต่อเจ้าหน้าที่ ได้แก่ ไลน์

ข้อความทางเฟซบุ๊ก ฯลฯ และสถานที่ให้บริการมีความสวยงาม ทันสมัย ตามลำดับ ส่วนความแตกต่างที่มีค่าเป็นลบ ได้แก่ ทีวีสำหรับผู้รับบริการระหว่างรอรับบริการ รองลงมาคือ การมีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกทางเข้าติดตั้งอยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นง่าย มีทางลาดชันเพียงพอ สำหรับรถเข็นผู้พิการ สตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ ฯลฯ มีระบบอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้รับบริการยื่นคำขอฯ ผ่านระบบออนไลน์ มีมุมบริการน้ำดื่ม ชา กาแฟ ฯลฯ เพียงพอ และสถานที่ให้บริการมีความกว้างขวาง มีพื้นที่เพียงพอ ตามลำดับ

3.4 ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน พบว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความคาดหวังต่อหน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วนและเป็นปัจจุบันมากที่สุด ($\bar{X} = 4.97$) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานให้ข้อมูลอย่างโปร่งใส ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล ($\bar{X} = 4.94$) และหน่วยงานให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนางาน ($\bar{X} = 4.85$) ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจอันดับแรกที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน ได้แก่ การที่หน่วยงานให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของผู้รับบริการเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนางาน เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ($\bar{X} = 4.75$) รองลงมาคือหน่วยงานมีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน เป็นระบบ และทำให้เกิดความสะดวกในการติดต่อหรือรับบริการ ($\bar{X} = 4.69$) และเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดอย่างเคร่งครัด ($\bar{X} = 4.68$) ตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบ gap ค่าความคาดหวังกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ พบว่า ทั้งหมดมีค่าเป็นลบ ซึ่งหมายถึงผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังการให้บริการ โดยความคาดหวังสูงสุดคือ การที่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานให้ข้อมูลอย่างโปร่งใส ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูลหน่วยงาน การมีการเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน หน่วยงาน

มีการนำเสนอความก้าวหน้าการดำเนินงานให้ท่านทราบ
เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานโดยมุ่งตอบสนอง
ความต้องการผู้รับบริการหน่วยงานมีการเปิดโอกาส
ให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงาน
ต่าง ๆ หน่วยงานให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของ
ผู้รับบริการ เพื่อนำไปปรับปรุง พัฒนางาน หน่วยงาน
มีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน
เป็นระบบและทำให้เกิดความสะดวกในการติดต่อ

หรือรับบริการ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงาน
ตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดอย่างเคร่งครัด
การที่เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่
ผู้รับบริการตามลำดับก่อน-หลัง และการที่เจ้าหน้าที่
มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ
สินบน ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์ในทาง
มิชอบ ฯลฯ ตามลำดับ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความแตกต่างระหว่างค่าระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกรายข้อ

รายการ	ระดับความคาดหวัง			ระดับความพึงพอใจ			ผลต่าง
	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	
ด้านการกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							
1. มีผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ	3.93	0.476	มาก	4.33	0.724	มาก	0.40
2. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน	3.95	0.422	มาก	4.34	0.729	มาก	0.39
3. การให้บริการ มีสะดวก รวดเร็ว	4.06	0.421	มาก	4.57	0.517	มากที่สุด	0.51
4. ประสิทธิภาพที่ให้บริการมีความเพียงพอ	3.96	0.510	มาก	4.06	0.788	มาก	0.10
5. วันและเวลา เปิดให้บริการมีความเหมาะสม	4.05	0.512	มาก	3.92	0.817	มาก	-0.13
6. มีระบบนัดหมายล่วงหน้า	3.98	0.486	มาก	4.58	0.768	มากที่สุด	0.60
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล	4.24	0.430	มาก	4.52	0.500	มากที่สุด	0.28
2. การตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาย่างถูกต้อง	4.20	0.588	มาก	4.75	0.435	มากที่สุด	0.55
3. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ	4.19	0.579	มาก	4.82	0.387	มากที่สุด	0.63
4. บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่	4.20	0.590	มาก	4.82	0.385	มากที่สุด	0.62
5. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.23	0.597	มาก	4.80	0.401	มากที่สุด	0.57
6. มีเจ้าหน้าที่สำหรับยื่นคำขอ (ออนไลน์) แทนผู้ประกอบการ	4.21	0.600	มาก	4.68	0.468	มากที่สุด	0.47
โดยเฉพาะ							
7. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่นการพิมพ์แบบฟอร์มต่าง ๆ การสืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ	4.23	0.597	มาก	4.75	0.434	มากที่สุด	0.52
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก							
1. สถานที่ให้บริการมีความสวยงาม ทันสมัย	3.41	1.114	ปานกลาง	3.46	1.460	ปานกลาง	0.05
2. สถานที่ให้บริการมีความกว้างขวาง มีพื้นที่เพียงพอ	3.50	1.438	ปานกลาง	3.48	1.290	มากที่สุด	-0.02
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.09	0.588	มาก	4.22	0.541	มาก	0.13
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการให้บริการ	3.85	1.092	มาก	3.91	0.889	มาก	0.06
5. มีแบบฟอร์มต่าง ๆ ไว้ให้บริการ	4.71	0.634	มากที่สุด	4.99	0.105	มากที่สุด	0.28
6. มีมุมบริการน้ำดื่ม ชา กาแฟ ฯลฯ สำหรับผู้รับบริการเพียงพอ	4.53	0.573	มากที่สุด	4.26	0.194	มาก	-0.27
7. มีอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการเพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์	4.58	0.522	มากที่สุด	4.96	0.607	มากที่สุด	0.38
เครื่องถ่ายเอกสาร							
8. มีระบบอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้รับบริการยื่นคำขอ ผ่านระบบออนไลน์	4.88	0.365	มากที่สุด	4.51	0.668	มากที่สุด	-0.37
9. มีป้าย/สัญลักษณ์บอกทางเข้าถึงจุดบริการเพียงพอ	3.15	1.152	ปานกลาง	3.29	1.461	ปานกลาง	0.14
10. มีป้าย/สัญลักษณ์บอกทางเข้าติดตั้งอยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นง่าย	3.75	1.144	มาก	3.18	1.320	ปานกลาง	-0.57
11. มีทีวีสำหรับผู้รับบริการระหว่างรอรับบริการ	4.67	0.494	มากที่สุด	2.54	1.449	ปานกลาง	-2.13
12. มีช่องทางการสื่อสารติดต่อเจ้าหน้าที่ ได้แก่ ไลน์ ข้อความทาง	4.35	0.814	มาก	4.95	0.309	มากที่สุด	0.60
เฟซบุ๊ก ฯลฯ							
13. มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางออนไลน์ ได้แก่	4.17	0.882	มาก	4.27	1.019	มาก	0.10
เฟซบุ๊ก ไลน์ ฯลฯ							
14. มีทางลาดขึ้นเพียงพอสำหรับผู้พิการ สตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ ฯลฯ	3.49	1.286	ปานกลาง	2.94	1.070	ปานกลาง	-0.55

ตารางที่ 3 (ต่อ)

รายการ	ระดับความคาดหวัง			ระดับความพึงพอใจ			ผลต่าง
	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	
ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน							
1. หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน	4.97	0.165	มากที่สุด	4.58	0.629	มากที่สุด	-0.39
2. เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานให้ข้อมูล อย่างโปร่งใส ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล	4.94	0.346	มากที่สุด	4.46	0.711	มาก	-0.48
3. หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานต่าง ๆ	4.84	0.446	มากที่สุด	4.66	0.475	มากที่สุด	-0.16
4. หน่วยงานให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของผู้รับบริการเพื่อนำไปปรับปรุง พัฒนางาน	4.85	0.428	มากที่สุด	4.75	0.432	มากที่สุด	-0.10
5. หน่วยงานมีการนำเสนอความก้าวหน้าการดำเนินงานให้ท่านทราบ	4.83	0.476	มากที่สุด	4.44	0.630	มาก	-0.39
6. เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานโดยมุ่งตอบสนองความต้องการผู้รับบริการ	4.73	0.606	มากที่สุด	4.55	0.498	มากที่สุด	-0.18
7. หน่วยงานมีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน เป็นระบบและทำให้เกิดความสะดวกในการติดต่อหรือรับบริการ	4.79	0.555	มากที่สุด	4.69	0.464	มากที่สุด	-0.10
8. เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดอย่างเคร่งครัด	4.74	0.617	มากที่สุด	4.68	0.469	มากที่สุด	-0.06
9. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่ขอสิ่งตอบแทนประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.79	0.594	มากที่สุด	4.75	0.434	มากที่สุด	-0.04
10. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.81	0.549	มากที่สุด	4.75	0.434	มากที่สุด	-0.06

4. สรุปข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้รับบริการ

กลุ่มตัวอย่างได้เสนอประเด็นข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นเพิ่มเติมเพื่อนำไปสู่การพัฒนาศูนย์ฯ คือ การเพิ่มช่วงเวลาการให้บริการ เช่น ช่วงพักเที่ยง รองลงมาคือ ควรเพิ่มพื้นที่การให้บริการให้กว้างขวางขึ้น การชำระเงินผ่านแอปพลิเคชัน (Application) ของธนาคาร ควรปรับปรุงห้องให้ทันสมัย สวยงาม นำใช้บริการมากขึ้น ควรมีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกทางเข้า

ถึงจุดบริการให้มากขึ้น และติดตั้งอยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นได้ง่ายเพื่อให้เข้าถึงบริการได้สะดวก รวมทั้งความต้องการให้มีบริการอื่น ๆ เพิ่มขึ้น เช่น ชำระเงินที่จุดให้บริการโดยไม่ต้องขึ้นไปชำระเงินที่ห้องการเงิน การให้บริการขา กาแฟหรือเครื่องดื่มระหว่างการรับบริการ โทรทัศน์บริการระหว่างรอรับบริการ และทางลาดชันรถเข็นสำหรับผู้พิการหรือผู้สูงอายุบริเวณด้านหน้าทางขึ้นของสำนักงาน ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 สรุปข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม	ความถี่
1. ควรเพิ่มงานบริการอื่น ๆ เช่น การชำระเงินที่จุดบริการ โดยไม่ต้องขึ้นไปชำระเงินที่ห้องการเงิน	21
2. ควรให้มีการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชัน (Application) ของธนาคาร	38
3. ควรเพิ่มช่วงเวลาการให้บริการ เช่น ช่วงพักเที่ยง	51
4. ควรเพิ่มพื้นที่การให้บริการให้กว้างขวางขึ้น	42
5. ควรปรับปรุงห้องให้ทันสมัย สวยงาม นำใช้บริการมากขึ้น	38
6. ควรมีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกทางเข้า ถึงจุดบริการให้มากขึ้น และติดตั้งอยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นได้ง่ายเพื่อให้เข้าถึงบริการได้สะดวก	24
7. ควรมีทางลาดชันรถเข็นสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุบริเวณด้านหน้าทางขึ้นของสำนักงานฯ	13
8. ควรมีทีวีไว้บริการระหว่างรอรับบริการ	19
9. ควรจัดให้มีการให้บริการขา กาแฟหรือเครื่องดื่มระหว่างการรับบริการ	20

อภิปรายผล

1. ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานมากที่สุด อาจเนื่องจากการจัดเก็บค่าธรรมเนียมต่าง ๆ รวมถึงค่าใช้จ่ายที่จัดเก็บจากผู้ยื่นคำขอในกระบวนการพิจารณาอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร พ.ศ. 2560 ตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ 77/2559 ลงวันที่ 27 ธันวาคม พ.ศ. 2559 เรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการพิจารณาอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร พ.ศ. 2560⁴ ซึ่งศูนย์บริการฯ นี้ได้มีการออกแบบแนวทางการจัดเก็บค่าใช้จ่ายและบันทึกรายการรับชำระค่าธรรมเนียมอย่างเป็นระบบ ซึ่งสามารถตรวจสอบหลักฐานสำเนาใบเสร็จได้ทุกรายการ จึงส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและความคาดหวังภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ความแตกต่างและช่องว่างของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ พบว่าค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน มีค่าเป็นบวกสามารถอธิบายได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงกว่าระดับความคาดหวังต่อการให้บริการ แต่ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยของความระดับความพึงพอใจมีค่าเป็นลบ ซึ่งต่ำกว่าความคาดหวังการบริการ และต่อมาเมื่อพิจารณาถึงปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความคาดหวัง จะพบได้ว่า

2.1 ปัจจัยบวก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คือ การมีระบบนัดหมายล่วงหน้าจะช่วยลดระยะเวลาการรอคอย ได้ข้อมูลรายละเอียดจากเจ้าหน้าที่ครบถ้วน เนื่องจากมีการจัดเตรียมข้อมูลและเอกสารไว้ก่อนถึงเวลานัดหมายอย่างครบถ้วนแล้ว ส่วนปัจจัยบวกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รวมถึงการแต่งกาย บุคลิกภาพ และการบริการอื่น ๆ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง สะท้อนให้เห็นถึงโครงสร้างการแบ่งงานและการบริหารบุคลากรของ

ศูนย์บริการฯ ที่มีความเหมาะสมและลงตัว ทำให้การปฏิบัติงานเกิดผลสัมฤทธิ์และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการในทุกประเด็น และด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน พบว่า การที่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานให้ข้อมูลอย่างโปร่งใส ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล หน่วยงาน เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการยังคงมีความพึงพอใจมาก สอดคล้องกับในปัจจุบันเป็นยุคของข้อมูลข่าวสารที่ผู้บริโภคหันมาให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก ซึ่งจากข้อค้นพบดังกล่าวทำให้หน่วยงานยังคงต้องให้ความสำคัญกับเรื่องนี้ โดยต้องคืนข้อมูลให้กับผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ รวมไปถึงเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

2.2 ปัจจัยลบ 1 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบปัจจัยส่วนใหญ่มีค่าเป็นลบ โดยที่ความคาดหวังการให้บริการสูงสุดคือ การมีที่จอดรถรองรับบริการ รองลงมาคือการมีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกทางเข้าติดตั้งอยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นง่ายทางลาดเพียงพอสำหรับรถเข็นผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ อินเทอร์เน็ตสำหรับยื่นคำขอผ่านระบบออนไลน์ มุมบริการน้ำดื่ม ชา กาแฟที่เพียงพอ และสถานที่ให้บริการที่กว้างขวางมีพื้นที่เพียงพอ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงสิ่งที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่มาก ในขณะที่เดียวกันที่ค้นพบว่า การมีช่องทางการสื่อสารติดต่อเจ้าหน้าที่ผ่านไลน์ ข้อความทางเฟซบุ๊ก ฯลฯ ช่วยสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการเป็นอย่างมาก สอดคล้องกับสังคมปัจจุบันที่ใช้เทคโนโลยีกันอย่างกว้างขวางในชีวิตประจำวัน

สรุปผล

ผู้รับบริการ มีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานสูงกว่าความคาดหวังส่วนด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังการบริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาค้างนี้

เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการงานควบคุม กำกับผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพก่อนออกสู่ท้องตลาด ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จของ สสจ. สุราษฎร์ธานีศูนย์ราชการสะดวก ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและเป็นไปตามความคาดหวังมากขึ้น จึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ควรเพิ่มการให้บริการในช่วงพักเที่ยง เพื่อเพิ่มความสะดวกให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากขึ้น นอกจากนี้ควรจัดทำผังแสดงขั้นตอนการเข้ารับบริการให้ผู้รับบริการทราบอย่างครบถ้วน อาจเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ควบคู่ไปกับเอกสารที่จัดเตรียมไว้ ณ จุดบริการข้อมูลข่าวสารของศูนย์บริการฯ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่รับชำระค่าธรรมเนียมที่จุดให้บริการ ณ ศูนย์บริการฯ โดยที่ไม่ต้องไปห้องการเงิน หรือเพิ่มช่องทางบริการผ่านแอปพลิเคชัน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ อีกทั้งควรพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และความสามารถในการให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดสถานที่ให้บริการให้มีความสวยงามทันสมัย มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกทางเข้าถึงจุดบริการและติดตั้งอยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นง่าย อีกทั้งควรมี ที่วีสำหรับผู้รับบริการ ระหว่างรอรับบริการ และเพิ่มทางลาดชันให้เพียงพอสำหรับรถเข็นผู้พิการ สตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ ฯลฯ จัดให้มีมุมบริการน้ำดื่ม ชา กาแฟ สำหรับผู้รับบริการให้เพียงพอ มีระบบอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้รับบริการยื่นคำขอฯ ผ่านระบบออนไลน์ และปรับปรุงสถานที่ให้บริการ ให้มีความกว้างขวาง มีพื้นที่เพียงพอสะดวกสบายต่อการให้บริการลูกค้า

4. ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน ควรเพิ่มการคืนข้อมูลให้แก่ผู้รับบริการ โดยการชี้แจงความก้าวหน้าการดำเนินงานให้ผู้รับบริการทราบอยู่เสมอ อีกทั้งควรเพิ่มช่องทางผู้รับบริการสามารถติดตามความก้าวหน้าของการอนุญาตได้มากขึ้น รวมถึงมีการเปิดเผย

ข้อมูลการดำเนินงานชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน และควรมีการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานต่าง ๆ โดยให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการต่อไปอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการศึกษาค้างต่อไป

1. ควรจัดทำรูปแบบการพัฒนาคุณภาพการให้บริการฯ จำลอง ณ ศูนย์บริการฯ สสจ. ชัยนาท ศูนย์ราชการสะดวก เพื่อนำไปเป็นต้นแบบให้กับศูนย์บริการฯ อื่นต่อไป

2. ควรมีการประเมินผลการดำเนินงานฯ จากการดำเนินงานตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สสจ. ชัยนาท เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงเพิ่มเติมรูปแบบการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้นไป

3. ควรศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของการดำเนินงานควบคุมกำกับผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพก่อนออกสู่ท้องตลาดสู่การเป็นศูนย์ราชการสะดวกของ สสจ. ชัยนาท เพื่อเป็นแนวทางสู่ความสำเร็จให้กับศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จอื่น ๆ ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

1. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก. กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟิก; 2559.
2. ชัยวัฒน์ สิงห์หิรัญสุรณ. คู่มือการวิเคราะห์งานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ. ชัยนาท: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท; 2558.
3. Rensis. The method of constructing and attitude scale. In Reading in Fishbein, M (Ed.), Attitude Theory and Measurement (pp. 90-95). New York: Wiley & Son; 1932.
4. คณะรักษาความสงบแห่งชาติ. คำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 77/2559 เรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการพิจารณาอนุญาตผลิตภัณฑ์สุขภาพ. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 1, ตอนพิเศษ 310 ง (ลงวันที่ 27 ธันวาคม พ.ศ. 2559).