



วารสารอาหารและยา THAI FOOD AND DRUG JOURNAL
 ปีที่ 28 ฉบับที่ 3 (2564): กันยายน - ธันวาคม Vol. 28 No. 3 (2021): September - December
<https://he01.tci-thaijo.org/index.php/fdajournal/index>



ความสำเร็จของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จและความพึงพอใจของผู้ประกอบการ ที่มารับบริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดนครราชสีมา

บุญสงค์ ลีสุพลานนท์¹ จักรี แก้วคำบัง¹ ปธาน ศรีจันทร์¹ ฤชากร ศรีจันทร์¹

¹กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

ที่อยู่ติดต่อ: บุญสงค์ ลีสุพลานนท์ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา ถนนมิตรภาพ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา 30280 fdakorat@hotmail.com

The Success of One Stop Service Center and Entrepreneurs' Satisfaction on Services at One Stop Service Center of Health Products in Nakhon Ratchasima Provincial Public Health Office

Boonsong Leesulaplanon¹, Chakri Kaeokumbong¹, Pthan Srichan¹, Ruechaporn Srichan¹

¹Health Consumer Protection and Pharmacy Department, Nakhon Ratchasima Provincial Health Office, Nakhon Ratchasima, Thailand

Contact address: Boonsong Leesulaplanon, Health Consumer Protection and Pharmacy Department, Nakhon Ratchasima Provincial Health Office, Mittraphap Road, Mueang District, Nakhon Ratchasima, 30280, Thailand, fdakorat@hotmail.com

Received: 2 August 2020, **Revised:** 14 September 2020, **Accepted:** 4 November 2020

Abstract

Background: Nakhon Ratchasima Provincial Public Health Office established the One Stop Service Center in 2006. It has improved that stressed on facilities as fast delivery and on times to clients get the highest satisfaction.

Objectives: The study aimed to distribute a success proportion on service of the One Stop Service Center in Nakhon Ratchasima Provincial Public Health Office, Thailand, between 2018 and 2019 fiscal year. Besides, it purposed to evaluate satisfaction levels and investigate affect factors on the satisfaction in 2020 fiscal year.

Methods: The samples were collected by questionnaire from a voluntary client and a purposive sampling at 231 entrepreneurs as a volunteer from 20 February to 30 April 2020.

Results: The results found that the services of the One Stop Service Center had a success proportion in a permission consideration at 99.35 and 99.67% in 2018 and 2019 fiscal year which the difference was statistically significant at $p=0.003$. The time success proportion that

entrepreneurs received licenses was 86.15 and 87.91%; the difference was not statistically significant at $p=0.497$. Moreover, this study demonstrated that entrepreneurs 73.52% had overall satisfaction at satisfied level which 4.18 average score. Category that reached the highest score in satisfied level was staffs' services by 4.38 average score, followed by procedures and facilities and environment at 82.68 and 79.30% or 4.13 and 3.97 average score respectively. Finally, it discovered that facilities and environment were factor that affected on the entrepreneurs' satisfaction as statistically significance.

Conclusions: The clients had satisfaction on the services at satisfied, also facilities and environment effected on satisfaction levels, especially, modernization of technology that provided services. As a result, the One Stop Service Center in Provincial Public Health Offices should improve facilities and environment for services to increase clients' satisfaction at most efficiently.

Keywords: success, satisfaction, entrepreneur, One Stop Service Center, Provincial Public Health Office

บทคัดย่อ

ความสำคัญ: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมาได้จัดตั้งศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ในปี 2549 มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเน้นการให้บริการเพื่อความสะดวกรวดเร็ว ทันเวลา และทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

วัตถุประสงค์: การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อแจกแจงสัดส่วนความสำเร็จในการให้บริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2562 และประเมินระดับความพึงพอใจและค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มารับบริการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

วิธีการวิจัย: ใช้แบบสอบถามจากผู้รับบริการที่สมัครใจ ที่คัดเลือกตัวอย่างแบบ purposive sampling ระหว่างวันที่ 20 กุมภาพันธ์ - 30 เมษายน 2563 จำนวน 231 ราย

ผลการศึกษา: พบว่า การให้บริการศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จมีสัดส่วนความสำเร็จ (ค่าของอนุญาตได้รับการพิจารณาเสร็จสิ้น) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และ 2562 ที่ร้อยละ 99.35 และ 99.67 มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p=0.003$ สำหรับสัดส่วนความสำเร็จตามเกณฑ์ระยะเวลาที่กำหนด พบร้อยละ 86.15 และ 87.91 พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p=0.497$ ส่วนผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวม พบว่า ผู้ประกอบการร้อยละ 73.52 มีความพึงพอใจระดับมาก เฉลี่ย 4.18 คะแนน หมวดที่พึงพอใจมากที่สุดคือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบร้อยละ 87.66 เฉลี่ย 4.38 คะแนน หมวดที่รองลงมาเป็นระดับมาก คือ กระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม พบร้อยละ 82.68 และ 79.30 หรือเฉลี่ยที่ 4.13 และ 3.97 คะแนน ตามลำดับ นอกจากนั้นยังค้นพบว่าสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจที่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุป: ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการระดับมาก และสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องความทันสมัยของเทคโนโลยีที่ให้บริการ ดังนั้นศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ควรปรับปรุงและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

คำสำคัญ: ความสำเร็จ ความพึงพอใจ ผู้ประกอบการ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

บทนำ

ตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ว่าด้วยยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ในประเด็นภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการ และให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว โปร่งใส¹ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) จึงได้ดำเนินการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนให้รวดเร็ว ทันสมัย โดยการพัฒนาระบบการอนุญาตผลิตภัณฑ์สุขภาพที่วิจัยพัฒนาในประเทศและนวัตกรรมให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับสากล สามารถสู่ตลาดและมีศักยภาพในการแข่งขัน เพื่อตอบสนองต่อนโยบายและยุทธศาสตร์ของประเทศที่สำคัญคือ การปฏิรูปประเทศในด้านการบริหารจัดการภาครัฐ ได้แก่ การยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนและการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยเป็นศูนย์รับคำขออนุญาตที่เป็นกลไกการให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวแบบครบวงจร และสามารถเชื่อมโยงกระบวนการต่าง ๆ จากส่วนกลางไปยังส่วนภูมิภาคทั้งในระดับหน่วยงานระดับเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันภายใต้ระบบคุณภาพ² ซึ่ง อย. มีพันธกิจในการกำกับดูแล ส่งเสริมให้มีการนำเสนอผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ปลอดภัย ได้มาตรฐานแก่ประชาชน ส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจ ในการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพได้อย่างปลอดภัย และสมประโยชน์ เพื่อสุขภาพที่ดีตามหลักการสุขภาพเชิงป้องกัน และพัฒนาการบริหารจัดการ วิชาการ และบุคลากร เพื่อความเป็นเลิศด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ^{2,3} และจากการวิเคราะห์สถานการณ์ภายในที่กระทบต่อการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในแผนยุทธศาสตร์

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่ามีความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ด้านปฏิบัติการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานพิจารณาอนุญาตผลิตภัณฑ์สุขภาพ ได้แก่ (1) การปรับหรือลดขั้นตอนการพิจารณาอนุญาตให้มีความรวดเร็วและถูกต้อง (2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (3) การพัฒนาระบบสารสนเทศให้ทันสมัย รองรับการใช้งานในปัจจุบันและอนาคต และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายในและภายนอกประเทศ และ (4) บริหารจัดการองค์การอย่างคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ ภายใต้ข้อจำกัดด้านบุคลากรและงบประมาณ⁴

เมื่อพิจารณาถึงข้อมูลที่ผ่านมา ในปี 2535 อย. ได้มอบอำนาจเลขาธิการคณะกรรมการอาหารและยาให้กับผู้ว่าราชการจังหวัดและนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดให้ช่วยปฏิบัติราชการเกี่ยวกับงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุขให้เป็นไปตามความสะดวกรวดเร็ว⁵ นับเป็นการมอบอำนาจและกระจายอำนาจอย่างเป็นทางการในภาพรวมผลิตภัณฑ์สุขภาพครั้งแรก และต่อมาได้มีการจัดตั้งศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จทั้งในส่วนกลางในปี 2547 และส่วนภูมิภาคในปี 2549 เพื่อรับคำขออนุญาตที่จุดเดียวเพื่อบริการประชาชนและผู้ประกอบการที่เข้ามาติดต่อยื่นคำขออนุญาตและขอคำปรึกษาที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ โดยในส่วนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ.) นครราชสีมา มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานจากกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคโดยได้รับมอบหมายหมุนเวียนมาให้บริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ เพื่อทำหน้าที่ให้คำปรึกษา รับคำขออนุญาตผลิต ขาย นำเข้า

แก้ไขเปลี่ยนแปลง หรือบริการอื่น ๆ เพื่อส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบงานโดยตรงเพื่อดำเนินการ ต่อมาในปี 2558 ได้จัดทำคู่มือประชาชนด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ประกอบการยื่นคำขออนุญาตหรือดำเนินต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยกำหนดขั้นตอนการดำเนินงาน และระยะเวลาการดำเนินงานอย่างชัดเจน โดยมุ่งเน้นให้เกิดการครอบคลุมการบริการมากขึ้น โดยเน้นการให้บริการเป็นประเด็นสำคัญ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ทันเวลา และทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด การพัฒนางานศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จถือเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาระบบราชการ โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการ รับคำขอผลิตภัณฑ์สุขภาพ ผู้ประกอบการสามารถยื่นขออนุญาตผลิตภัณฑ์สุขภาพ ณ จุดเดียว เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

ในการนี้ คณะผู้ศึกษาจึงได้ศึกษาสัดส่วนความสำเร็จในการให้บริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2562 และประเมินระดับความพึงพอใจและหาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มารับบริการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาพัฒนาศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อแจกแจงสัดส่วนความสำเร็จในการให้บริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2562
2. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจและหาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มารับบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ระเบียบวิธีการวิจัย

วิธีการวิจัย

เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ ผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้ยื่นคำขอที่มารับบริการที่ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สสจ.นครราชสีมา ระหว่างวันที่ 20 กุมภาพันธ์ - 30 เมษายน 2563 จำนวน 547 ราย ใช้วิธีคัดเลือกตัวอย่างแบบ purposive sampling ที่ยินดีเข้าร่วมการศึกษาและกรอกข้อมูลครบถ้วน มีขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม 231 ตัวอย่าง ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 56

เครื่องมือ

1. แบบบันทึกศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข จังหวัดนครราชสีมา ข้อมูลที่จัดเก็บได้แก่ อายุผู้ประกอบการ จำนวนครั้งที่มารับบริการ ระยะเวลารวมที่มาติดต่อจนรับใบอนุญาต เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งสถานประกอบการ ประเภทองค์กร ประเภทเรื่องที่มายื่นขออนุญาต และหัวข้อที่มายื่นขอรับบริการ

2. แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา ที่ประยุกต์จากศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค อยู่. ได้ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน และทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง 30 ราย ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคที่ค่าความเชื่อมั่น 0.976 และผ่านการพิจารณาจริยธรรมวิจัยจากศูนย์พัฒนาวิชาการด้านสุขภาพ สสจ. นครราชสีมา รหัส KHE2020-007/2563 แบบสอบถามนี้ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการจำนวน 23 ข้อ 4 หมวด คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ 6 ข้อ กระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ 8 ข้อ และสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม 8 ข้อ และภาพรวมการให้บริการ 1 ข้อ และส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้ารับบริการ เป็นคำถามปลายเปิด

นิยามศัพท์

1. การดำเนินการสำเร็จ ณ ศูนย์ผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ หมายถึง ผู้ประกอบการที่ยื่นเรื่องขออนุญาต หรือแก้ไขเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ ณ ศูนย์ผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ได้รับการพิจารณาเสร็จสิ้นตามที่ผู้ประกอบการได้ยื่นคำขอไว้

2. การดำเนินการสำเร็จตามเกณฑ์ระยะเวลาที่กำหนด หมายถึง ผู้ประกอบการดำเนินการยื่นเรื่องขออนุญาตสถานประกอบการ จนได้รับใบอนุญาต ตามประเภทและระยะที่ไม่เกินกำหนด ได้แก่ งานอาหาร ไม่เกิน 60 วัน งานยา ไม่เกิน 45 วัน งานวัตถุอันตราย ไม่เกิน 60 วัน งานเครื่องสำอาง ไม่เกิน 60 วัน งานเครื่องมือแพทย์ไม่เกิน 60 วัน และงานสถานพยาบาล ไม่เกิน 67 วัน โดยการศึกษานี้จะนำเสนอเฉพาะงานที่มีภาระงานสูงสุด จำนวน 3 อันดับแรก

การรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลความสำเร็จในการดำเนินงานศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2562 เป็นการศึกษาระยะพรรณนา และรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามผู้ประกอบการที่มาติดต่อขอรับบริการ ณ จุดประเมินความพึงพอใจของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ สสจ.นครราชสีมา ด้วยวิธีสุ่มเจาะ ตั้งแต่ 20 กุมภาพันธ์ - 30 เมษายน 2563

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic) ได้แก่ จำนวนความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (IQR) สถิติ Mann-Whitney U Test, Fisher's exact และ Stepwise multiple regression analysis

2. วิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจตามแนวคิดของ Likert's Scale แบบ 1-5 จัดระดับออกเป็นอันตรภาค 5 ชั้น ชั้นละเท่า ๆ กัน โดยคำนวณจากค่าพิสัยในการแปรค่า 5 ระดับคะแนน⁷ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง

ความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง

ความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง

ความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง

ความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง

ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ผลการศึกษา

1. สัดส่วนความสำเร็จในการให้บริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ

ผลการศึกษาพบว่า ประเภทการเข้ามาใช้บริการของผู้ประกอบการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จในช่วง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2562) เป็นการเข้ามาใช้บริการที่ศูนย์บริการเฉลี่ยร้อยละ 67.95 และการรับบริการโดยวิธีโทรศัพท์เฉลี่ยร้อยละ 32.05 ประเภทของการเข้ามาใช้บริการสูงสุด ณ ศูนย์บริการฯ ได้แก่ การเข้ามาเพื่อขอต่ออายุใบอนุญาต ร้อยละ 31.71 รองลงมาคือ การเข้ามาเพื่อขอคำแนะนำ ร้อยละ 24.51 การเข้ามาเพื่อขออนุญาตใบสำคัญต่าง ๆ ร้อยละ 20.85 การรับใบอนุญาตร้อยละ 18.27 การแจ้งเลิกใบอนุญาตร้อยละ 2.93 และการแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้อยละ 1.73 ตามลำดับ และในส่วนของประเภทการขอรับบริการโดยวิธีโทรศัพท์ เป็นการขอคำแนะนำ และการแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้อยละ 99.52 และ 0.48 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบจำนวนครั้งของการให้บริการระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และ 2562 พบว่ามีจำนวนผู้ประกอบการที่เข้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p=0.009$ ส่วนความสำเร็จในการให้บริการแก่ผู้ประกอบการ พบว่าเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นกันที่ $p=0.003$ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผู้มารับบริการและความสำเร็จของการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2562

ประเภท	จำนวนครั้ง (ร้อยละ)		เฉลี่ย	p-value*
	ปี 2561	ปี 2562		
การเข้ามารับบริการ	5,649	6,106	5,878	0.009
1. มารับบริการที่ศูนย์บริการ	3,778 (66.88)	4,210 (68.95)	3,994 (67.95)	
- การขออนุญาต	851 (22.53)	814 (19.33)	833 (20.85)	
- การขอคำแนะนำ	1,025 (27.13)	932 (22.14)	979 (24.51)	
- การร้องเรียน	59 (1.56)	79 (1.88)	69 (1.73)	
- ต่ออายุใบอนุญาต	1,246 (32.98)	1,288 (30.59)	1,267 (31.71)	
- การรับใบอนุญาต	492 (13.02)	968 (23.00)	730 (18.27)	
- การแจ้งเลิกใบอนุญาต	105 (2.78)	129 (3.06)	117 (2.93)	
2. รับบริการโดยวิธีโทรศัพท์	1,871 (33.12)	1,896 (31.05)	1,884 (32.05)	
- การขอคำแนะนำ	1,858 (99.31)	1,892 (99.79)	1,875 (99.52)	
- การร้องเรียน	13 (0.69)	4 (0.21)	9 (0.48)	
ความสำเร็จในการให้บริการ	5,612 (99.35)	6,089 (99.67)	5851(99.51)	0.003
1. มารับบริการที่ศูนย์บริการ	3,741 (99.81)	4,193 (99.60)	3967(99.71)	0.002
2. รับบริการโดยวิธีโทรศัพท์	1,871 (100.00)	1,896 (100.00)	1884(100.00)	1.00

*Fisher's Exact Test

เมื่อวิเคราะห์สัดส่วนความสำเร็จแยกตามประเภทการขออนุญาตใน 3 ลำดับแรก พบว่า ระดับความสำเร็จงานอาหารเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 92.61 เป็นร้อยละ 97.06 ระดับความสำเร็จงานยาเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 98.63 เป็นร้อยละ 100.00 และระดับความสำเร็จงานสถานพยาบาลเพิ่มขึ้นเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 97.20 เป็นร้อยละ 97.74 ซึ่งทั้งหมดไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.05$ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สัดส่วนความสำเร็จการให้บริการจำแนกตามประเภทงานในการขออนุญาต 3 อันดับแรก

ประเภทของผู้ประกอบการ (สำเร็จ/ขออนุญาต, (%สำเร็จ))	ปี 2561	ปี 2562	p-value*
อาหาร	213/230 (92.61)	132/136 (97.06)	0.103
ยา	72/73 (98.63)	62/62 (100.00)	1.000
สถานพยาบาล	208/214 (97.20)	216/221 (97.74)	0.768

*Fisher's Exact Test

ระยะเวลาที่ใช้ในการแจกแจงสัดส่วนความสำเร็จของการขออนุญาต ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเปิดเสรีในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (520 ราย) และ 2562 (430 ราย) พบว่า ระยะเวลาที่ใช้เพื่อการขออนุญาตเท่ากันอยู่ที่ 36 วัน เมื่อแยกตามประเภทงาน 2 อันดับแรก พบว่าในปี 2561 งานยาใช้ระยะเวลาเฉลี่ย 41 วัน งานอาหารเฉลี่ย 40 วัน และในปี 2562 งานยาใช้ระยะเวลาเฉลี่ย

40 วัน งานอาหารเฉลี่ย 40 วัน เมื่อเปรียบเทียบระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการสำเร็จของการขออนุญาตในภาพรวมและแยกตามประเภทงานระหว่างปี 2561 และ 2562 พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p < 0.05$ โดยประเภทงานที่ผลการดำเนินการสำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนดสูงสุด ได้แก่ งานอาหาร ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ระยะเวลาที่ใช้ในการรับใบอนุญาต 3 อันดับแรก

ประเภทดำเนินการ	จำนวนวันที่ใช้ในปี 2561				จำนวนวันที่ใช้ในปี 2562				p-value ¹
	median (IQR)	max	min	สำเร็จตามเวลา (n, ร้อยละ)	median (IQR)	max	min	สำเร็จตามเวลา (n, ร้อยละ)	
ระยะเวลาบริการรวม	36 (27)	517	1	448 (86.15)	36 (30)	412	1	378 (87.91)	0.497
1. งานอาหาร	40 (28)	231	1	185 (80.43)	40 (27)	412	1	111 (81.62)	0.470
2. งานยา	41 (32)	517	1	55 (72.37)	40 (29)	177	9	46 (74.19)	0.767
3. งานสถานพยาบาล	32 (26)	223	1	201 (93.93)	31 (29)	126	2	207 (93.67)	0.960

¹ใช้สถิติ Mann-Whitney U Test เปรียบเทียบเวลาเฉลี่ย

2. การประเมินระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการ

2.1 ข้อมูลทั่วไป กลุ่มตัวอย่างจำนวน 231 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 61.9 เพศชาย ร้อยละ 38.1 อายุเฉลี่ย 37 ปี เคยมาติดต่อรับบริการ ร้อยละ 73.16 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 66.67 มีตำแหน่งในสถานประกอบการเป็นเจ้าของกิจการ ร้อยละ 42.86 รองลงมาเป็นผู้รับมอบอำนาจร้อยละ 33.77 ผู้ดำเนินกิจการร้อยละ 9.09 ประเภทขององค์กรเป็นรูปแบบของภาคเอกชน (บริษัท/หจก./หสม.) ร้อยละ 48.05 รองลงมาได้แก่ บุคคลธรรมดา ร้อยละ 29.44 หน่วยงานราชการ ร้อยละ 17.32 กลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาติดต่อส่วนมากเป็นผู้ประกอบการอาหาร ร้อยละ 48.05 และผู้ประกอบการร้านยา ร้อยละ 25.97 หัวข้อที่เข้ามาขอรับบริการพบว่า เกี่ยวข้องกับการขอรับใบอนุญาตและใบสำคัญ ร้อยละ 38.53 รองลงมาเป็นขอคำปรึกษาและคำแนะนำ ร้อยละ 30.74 ยื่นคำขอหรือแบบฟอร์ม ร้อยละ 27.71 ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (n=231ราย)

ลักษณะที่ศึกษา	median	IQR
อายุ (ปี)	37	15
จำนวนครั้งที่มารับบริการในรอบ 1 ปี	2	2
จำนวนครั้งที่มารับบริการในเรื่องที่มาติดต่อ	2	2
ระยะเวลาที่ได้รับใบอนุญาต (วัน)	10	29
	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	88	38.10
- หญิง	143	61.90
ประวัติการเคยมาติดต่อรับบริการ	169	73.16

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ลักษณะที่ศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
- ประถมศึกษา	5	2.16
- มัธยมศึกษา	26	11.26
- อนุปริญญา	5	2.16
- ปริญญาตรี	154	66.67
- สูงกว่าปริญญาตรี	41	17.74
ตำแหน่งในสถานประกอบการ		
- เจ้าของกิจการ	99	42.86
- ผู้รับมอบอำนาจ	78	33.77
- ผู้ดำเนินกิจการ	21	9.09
- ประชาชน	19	8.23
- เจ้าหน้าที่สาธารณสุข	14	6.06
ประเภทองค์กร		
- เอกชน(บริษัท/หจก./หสม.)	111	48.05
- บุคคลธรรมดา	68	29.44
- หน่วยงานราชการ	40	17.32
- วิสาหกิจชุมชน	5	2.61
- รัฐวิสาหกิจ	3	1.30
- สหกรณ์	2	0.87
- มูลนิธิ	1	0.43
- อื่น ๆ	1	0.43
ประเภทของเรื่องที่มายื่นขออนุญาต		
- อาหาร	111	48.05
- ยา	60	25.97
- สถานพยาบาล	24	10.39
- อื่น ๆ	22	9.52
- เครื่องสำอาง	11	4.76
- วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท	2	0.87
- เครื่องมือแพทย์	1	0.43
หัวข้อที่มายื่นขอรับบริการ		
- รับใบอนุญาต/ใบสำคัญ	89	38.53
- ขอคำแนะนำ/คำปรึกษา	71	30.74
- ยื่นคำขอ/แบบฟอร์ม	64	27.71
- อื่น ๆ	12	5.19
- ชำระค่าปรับ/ค่าธรรมเนียม	6	2.60
- แจ้งเรื่องร้องเรียน	2	0.87

2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ

พบว่า ในภาพรวมต่อการมาใช้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.18 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อแยกความพึงพอใจเป็นรายด้าน พบว่าด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.38 คะแนน รองลงมา เป็นด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ 4.13 คะแนน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม 3.97 คะแนน ตามลำดับ

เมื่อจำแนกคะแนนรายด้านและระดับพึงพอใจตามหมวดให้บริการ พบดังนี้

หมวด 1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เฉลี่ย 4.48 รองลงมา คือ ความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน และการให้ข้อมูลคำแนะนำชัดเจนครบถ้วน ถูกต้องเข้าใจง่ายและตรงประเด็น เฉลี่ย 4.40 และ 4.37 ตามลำดับ คะแนนรายด้านต่ำที่สุด คือ ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและพร้อมให้บริการ เฉลี่ย 4.34

หมวด 2 ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการ ตรงตามวัตถุประสงค์มีความถูกต้องและครบถ้วน เฉลี่ย 4.27 รองลงมา ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามคู่มือประชาชนตามที่ได้รับแจ้ง และความสะดวกในการขอคำแนะนำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ เฉลี่ย 4.16 และ 4.15 ตามลำดับ คะแนนรายด้านต่ำที่สุดคือ ความสะดวกในการชำระเงิน เช่น มีหลายช่องทางไม่ต้องใช้เงินสด เฉลี่ย 4.06

หมวด 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม มีความพึงพอใจในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สถานที่มีความปลอดภัยสะอาด ระบายถ่ายและแสงสว่างเพียงพอ เฉลี่ย 4.12 รองลงมา ความสะดวกของช่องทางการเข้าถึงบริการ และความเพียงพอของแบบฟอร์มเอกสารคู่มือต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ เฉลี่ย 4.06 และ 4.04 ตามลำดับ คะแนนรายด้านต่ำที่สุดคือ ความทันสมัยของเทคโนโลยีที่นำมาใช้ให้บริการ เฉลี่ย 3.82 ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 คะแนนความพึงพอใจรายด้านและระดับความพึงพอใจ

หมวดการให้บริการ	คะแนน X/SD	จำนวนที่พึงพอใจ* (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.38/0.790	(87.66)	ความพึงพอใจมากที่สุด
1.1 การแต่งกายและบุคลิกภาพ	4.36/0.842	201 (87.01)	ความพึงพอใจมากที่สุด
1.2 ความสุภาพ กิริยามารยาท	4.36/0.948	195 (84.05)	ความพึงพอใจมากที่สุด
1.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมให้บริการ	4.34/0.903	202 (86.70)	ความพึงพอใจมากที่สุด
1.4 การให้ข้อมูล/คำแนะนำชัดเจน ครบถ้วน ถูกต้อง เข้าใจง่ายและตรงประเด็น	4.37/0.801	205 (87.61)	ความพึงพอใจมากที่สุด
1.5 ความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน	4.40/0.831	207 (88.09)	ความพึงพอใจมากที่สุด
1.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับของตอบแทนหรือสินบน	4.48/0.859	209 (88.56)	ความพึงพอใจมากที่สุด
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.13/0.890	(82.68)	ความพึงพอใจมาก
2.1 ความสะดวกในการขอคำแนะนำ/ปรึกษาจากเจ้าหน้าที่	4.15/0.968	182 (76.79)	ความพึงพอใจมาก
2.2 ลำดับขั้นตอน ชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.10/1.016	184 (77.31)	ความพึงพอใจมาก
2.3 ความสะดวก รวดเร็วในการขออื่นเอกสาร	4.12/1.048	177 (74.06)	ความพึงพอใจมาก
2.4 การออกบัตรคิวและหรือให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	4.08/1.027	172 (71.67)	ความพึงพอใจมาก
2.5 ความสะดวก การนัดหมายเข้ารับบริการ	4.13/1.020	178 (73.86)	ความพึงพอใจมาก
2.6 การให้บริการตรงตามวัตถุประสงค์ มีความถูกต้องและครบถ้วน	4.27/0.927	191 (78.93)	ความพึงพอใจมากที่สุด
2.7 ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามคู่มือประชาชน/ตามที่ได้รับแจ้ง	4.16/0.979	181 (74.49)	ความพึงพอใจมาก
2.8 ความสะดวกในการชำระเงิน เช่น มีหลายช่องทาง ไม่ต้องใช้เงินสด	4.06/1.015	169 (69.26)	ความพึงพอใจมาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม	3.97/0.906	(79.30)	ความพึงพอใจมาก
3.1 ความสะดวกของช่องทางการเข้าถึงบริการ	4.06/0.996	171 (69.80)	ความพึงพอใจมาก
3.2 ความเพียงพอของช่องทางในการให้บริการ	3.88/1.044	157 (63.82)	ความพึงพอใจมาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

หมวดการให้บริการ	คะแนน X/SD	จำนวนที่พึงพอใจ* (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
3.3 ความพึงพอใจของที่นั่งรอรับบริการ	3.92/1.070	158 (63.97)	ความพึงพอใจมาก
3.4 ความพึงพอใจของแบบฟอร์ม เอกสารคู่มือต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการ	4.04/0.997	172 (69.35)	ความพึงพอใจมาก
3.5 ความทันสมัยของเทคโนโลยีที่นำมาใช้ให้บริการ	3.82/1.071	151 (60.64)	ความพึงพอใจมาก
3.6 ความพึงพอใจของป้าย/สัญลักษณ์/ประกาศต่าง ๆ ที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ	3.89/1.035	156 (62.40)	ความพึงพอใจมาก
3.7 สถานที่มีความปลอดภัย สะอาดเรียบร้อย และแสงสว่างเพียงพอ	4.12/0.984	178 (70.92)	ความพึงพอใจมาก
3.8 สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น จุดบริการน้ำดื่ม ที่จอดรถ	4.00/1.040	162 (64.29)	ความพึงพอใจมาก
4. ภาพรวมของการให้บริการ ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการมาใช้บริการ	4.18/0.900	186 (73.52)	ความพึงพอใจมาก

*หมายเหตุ จำนวนและร้อยละที่พึงพอใจคำนวณความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่ประเมินความพึงพอใจในระดับ 4 และ 5 ต่อจำนวนผู้ประกอบการที่ประเมินความพึงพอใจทั้งหมด

2.3 ความสัมพันธ์ของตัวแปรกับระดับความพึงพอใจ

เมื่อทดสอบตัวแปรต่าง ๆ โดยใช้สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยที่ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเอง (Multicollinearity) ผลการศึกษาพบว่า ค่า VIF (ความแปรปรวน: Variance Inflation Factor) ของหมวด 1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หมวด 2 ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ และหมวด 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม มีค่า 2.048, 6.574 และ 1.000 ตามลำดับ และค่า Tolerance ของหมวด 1, 2 และ 3 มีค่า 0.488, 0.152 และ 1.00 แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันเองที่เกิดปัญหา multicollinearity คือ

หมวด 2 เนื่องจากค่า Tolerance เท่ากับ 0.152 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 0 นอกจากนั้น พบว่า ความพึงพอใจในแต่ละหมวดมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจต่อภาพรวมของการให้บริการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.853 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ที่ร้อยละ 72.5

และยังพบว่า ระดับความพึงพอใจต่อภาพรวมของการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจหมวด 1 และ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.001$) แต่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของปัจจัยระดับความพึงพอใจความพึงพอใจในแต่ละหมวดต่อระดับความพึงพอใจต่อภาพรวมของการให้บริการ พบว่า โมเดลที่ 1 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของความพึงพอใจหมวด 3 ต่อระดับความพึงพอใจต่อภาพรวมของการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.001$) ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของปัจจัยรายหมวดต่อระดับความพึงพอใจภาพรวมของการให้บริการ

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	p-value ^a
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant) ^b	0.956	0.153		6.228	<0.001
หมวดที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม	0.814	0.038	0.818	21.556	<0.001
2 (Constant) ^c	0.209	0.176		1.184	0.238
หมวดที่ 1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	0.392	0.056	0.344	6.950	<0.001
หมวดที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม	0.569	0.049	0.573	11.576	<0.001

^aมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ^bโมเดลที่ 1 มีค่า F = 464.663 ค่า p-value <0.001, ^cโมเดลที่ 2 มีค่า F = 304.463 ค่า p-value <0.001

อภิปรายผล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการประเมินผลสัดส่วนความสำเร็จในการดำเนินงานศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สุขภาพเบ็ดเสร็จ โดยเปรียบเทียบระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และ 2562 และการประเมินระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยพบว่า

ส่วนที่ 1 การประเมินผลสัดส่วนความสำเร็จการดำเนินงานศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ

1. ประเภทการเข้ามารับบริการของผู้ประกอบการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2562 เป็นการเข้ามารับบริการที่ศูนย์บริการ ร้อยละ 67.95 และการขอรับบริการโดยวิธีโทรศัพท์ ร้อยละ 32.05 เมื่อเปรียบเทียบจำนวนครั้งของการให้บริการ พบว่ามีการรับบริการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. สัดส่วนความสำเร็จในการให้บริการพบว่าเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยสัดส่วนความสำเร็จการให้บริการแยกตามประเภทงาน 3 อันดับแรกคือ งานอาหาร งานยา และงานสถานพยาบาล พบร้อยละของความสำเร็จของทุกงานเพิ่มขึ้น แต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการเพื่อประเมินสัดส่วนความสำเร็จของการขออนุญาตในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และ 2562 พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติ โดยประเภทงานที่ดำเนินการสำเร็จตามเกณฑ์ระยะเวลาที่กำหนดสูงที่สุด ได้แก่ งานสถานพยาบาล งานอาหาร และงานยา ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การประเมินระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการ

1. คะแนนและระดับความพึงพอใจในภาพรวม พบอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ 73.52 เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ 87.66 โดยทุกข้ออยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและ

สภาพแวดล้อม มีความพึงพอใจระดับมากที่ร้อยละ 82.68 และ 79.30 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของศิริขวัญ บริหาร และคณะ (2552)⁸ ที่ศึกษาความพึงพอใจผู้ใช้บริการในจังหวัดเชียงใหม่ที่พบ ความพึงพอใจภาพรวม ร้อยละ 80.11 โดยพึงพอใจเจ้าหน้าที่เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 80.2 และ 76.6 ตามลำดับ รวมทั้งสอดคล้องกับผลการศึกษาการให้บริการในจังหวัดชัยนาทของอรุณรัตน์ อรุณเมือง ที่พบว่า ผู้ประกอบการให้ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุดเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาได้แก่ กระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงาน และสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 84.60, 81.20 และ 79.00⁹ นอกจากนี้ ยังพบว่า ผู้ประกอบการมีความคิดเห็นให้ปรับปรุงการดำเนินการ คือการปรับปรุงความสะดวกรวดเร็วของบริการ ร้อยละ 11.69 ระยะเวลาการรอคอยรับบริการ ร้อยละ 7.79 และพฤติกรรม การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 3.03⁸

2. ความพึงพอใจของผู้ประกอบการแต่ละประเภทในช่วง 2 ปี พบว่า งานสถานพยาบาลมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด แต่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยคะแนนเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.26 – 4.69 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของศิริขวัญ บริหาร และคณะ (2552) ที่พบว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของงานสถานพยาบาลสูงสุด⁸

3. ความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายด้าน และระดับความพึงพอใจ พบว่า คะแนนด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการบริหาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม และคะแนนความพึงพอใจในภาพรวม มีความสัมพันธ์กันทุกข้อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เพื่ออธิบายระดับความพึงพอใจ พบว่ามีตัวแปรอิสระที่สามารถสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ คะแนนด้านอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม

สรุปผล

การประเมินผลสัดส่วนความสำเร็จในการดำเนินงานศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ โดยเปรียบเทียบระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และ 2562 พบว่าสัดส่วนความสำเร็จในการให้บริการอยู่ที่ร้อยละ 99.35 และ 99.67 ตามลำดับ พบระดับความสำเร็จในการให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p=0.003$ และพบความพึงพอใจของผู้ประกอบการโดยรวม ร้อยละ 73.52 ระดับความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการสูงสุด คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ กระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมตามลำดับ และพบว่าสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษานี้พบว่า ความพึงพอใจที่น้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม โดยหัวข้อย่อยที่มีความพึงพอใจที่น้อยที่สุด คือ เรื่องความทันสมัยของเทคโนโลยีที่นำมาใช้ให้บริการที่พบร้อยละ 60.64 ดังนั้น หากต้องการพัฒนาการให้บริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จเพื่อให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด จึงควรพัฒนาระบบสารสนเทศการรับเรื่องคำขออนุญาตเพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถติดตามความก้าวหน้าอย่างเป็นปัจจุบัน และการพัฒนาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมอื่น ๆ

เอกสารอ้างอิง

1. สำนักงานเลขาธิการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ. ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561 - 2580 (ฉบับย่อ). [อินเทอร์เน็ต]. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ; 2561 [เข้าถึงเมื่อ 1 ม.ค. 2563]. เข้าถึงได้จาก: https://www.nesdc.go.th/download/document/SAC/NS_SumPlanOct2018.pdf

2. กองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น. ตัวชี้วัด กิจกรรม แบบรายงาน และงบประมาณการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 [อินเทอร์เน็ต]. นนทบุรี: ท้องถิ่น สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา; 2562 [เข้าถึงเมื่อ 18 ก.พ. 2563]. เข้าถึงได้จาก: http://www.fda.moph.go.th/sites/kbs/Shared%20Documents/เกี่ยวกับส่วนภูมิภาค/KPI_Book_2563_Link.pdf
3. สุภัทรา บุญเสริม. การศึกษาแนวทางระบบสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการกำกับดูแลผลิตภัณฑ์สุขภาพหลังออกสู่ตลาดในส่วนภูมิภาค. วารสารอาหารและยา 2557;21(1):24-31.
4. สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. แผนยุทธศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564). กรุงเทพฯ. อักษรกราฟิกแอนดี้ดีไซน์; 2560.
5. คำสั่งคณะกรรมการอาหารและยา ที่ 51/2535 เรื่อง มอบอำนาจให้ผู้ว่าราชการจังหวัดและนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด, หน้า 1.
6. Yamane, Taro. 1967. Statistics, An Introductory Analysis, 2nd Ed., New York: Harper and Row.
7. Likert Rensis A. 1961. New Patterns of Management. New York: McGraw-Hill Book.
8. ศิริขวัญ บริหาร, มโนรมย์ สินธพอาษา, สิริพร บุรพาตะชะ. ความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มารับบริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่. วารสารสาธารณสุขล้านนา 2552;5(1):102-9.
9. อรุณรัตน์ อรุณเมือง. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานควบคุมกำกับผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพก่อนออกสู่ท้องตลาด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท. วารสารอาหารและยา 2561;25(1):53-63.