

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มารับบริการ ณ ศูนย์ผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 8 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 การแสดงคุณภาพเครื่องมือ

ตอนที่ 3 ค่าสถิติบรรยายคะแนนรายด้านและระดับความพึงพอใจ

ตอนที่ 4 ร้อยละของการให้คะแนนรายด้านและความพึงพอใจ

ตอนที่ 5 ค่าสถิติบรรยายระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการแต่ละประเภท

ตอนที่ 6 การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายด้านและระดับความพึงพอใจ

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ตอนที่ 8 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อศูนย์ผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 243 ราย เป็นเพศชายร้อยละ 36.2 เพศหญิงร้อยละ 63.8 กลุ่มตัวอย่างมีอายุเฉลี่ย 40.2 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 79.8 รายได้โดยเฉลี่ย 29,312.6 บาท ส่วนใหญ่เป็นเจ้าของสถานประกอบการ ร้อยละ 65.0 กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อส่วนมากเป็นผู้ประกอบการสถานพยาบาล ร้อยละ 42.0 โดยเป็นผู้ประกอบการรายเก่า ร้อยละ 52.3 สถานประกอบการมีจำนวนพนักงานหรือลูกจ้าง 1 ถึง 10 คนเป็นส่วนมาก ร้อยละ 77.8 กลุ่มตัวอย่างมีการไปติดต่อรับบริการจนได้รับใบอนุญาตเฉลี่ย 2.7 ครั้ง และมีระยะเวลาในการรอรับใบอนุญาตโดยเฉลี่ย 10.2 วัน แสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (n = 243 ราย)

ลักษณะที่ศึกษา	\bar{X}	Min	Max	S.D.
อายุ	40.2	23	76	10.9
รายได้ต่อเดือน	29,312.6	2,500	100,000	23,241.7
จำนวนครั้งที่ไปติดต่อจนได้รับใบอนุญาต	2.7	1	19	2.1
ระยะเวลาที่รอรับใบอนุญาต	10.2	1	45	9.8

ตารางที่ 4.1 (ต่อ) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (n = 243 ราย)

ลักษณะที่ศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	88	36.2
หญิง	155	63.8
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญา	49	20.2
เทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี	194	79.8
ตำแหน่งในสถานประกอบการ		
เจ้าของสถานประกอบการ	158	65.0
ผู้บริหารสถานประกอบการ	31	12.8
พนักงานในสถานประกอบการ	54	22.2
ประเภทของการไปติดต่อเพื่อขออนุญาต		
อาหาร	48	19.8
ยา	93	38.3
สถานพยาบาล	102	42.0
ประเภทของผู้ประกอบการ		
รายเก่า	127	52.3
รายใหม่	116	47.7
จำนวนพนักงาน / ลูกจ้าง		
0*	34	14.0
1 - 10	189	77.8
11 คนขึ้นไป	20	8.2

* คือ ผู้ประกอบการไม่มีลูกจ้าง แต่ดำเนินการด้วยตนเอง

ตอนที่ 2 การแสดงคุณภาพเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ส่งกลับคืนทั้งหมด 243 ฉบับ นำมาตรวจสอบคุณภาพเครื่องมืออีกครั้ง โดยมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) อยู่ระหว่าง 0.79 และ 0.97 (ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือควรมีค่าเท่ากับหรือมากกว่า 0.7) และได้ค่าความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง (Construct Validity) ทุกข้อคำถามนั้นมีค่า Factor Loading อยู่ในปัจจัยเดียวกัน แสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 การแสดงคุณภาพเครื่องมือด้านความเชื่อมั่น และความเที่ยงตรง (n = 243 ราย)

ตัวแปร	จำนวนข้อ	Alpha	Factor loading				
1. ความสะดวกด้านสถานที่	5	.79	.667	.859	.907	.823	.557
2. ข้อมูลแนะนำการบริการ	3	.93	.803	.960	.954		
3. ลักษณะของเจ้าหน้าที่	4	.91	.887	.926	.940	.800	
4. การบริการของเจ้าหน้าที่	5	.96	.923	.948	.933	.936	.893
5. ขั้นตอนการให้บริการ	5	.92	.775	.878	.886	.913	.878
6. งานด้านเอกสาร	4	.97	.941	.971	.970	.926	
7. การแจ้งข่าวสาร	4	.88	.912	.933	.692	.892	
8. การรับมอบใบอนุญาต	4	.91	.931	.900	.883	.840	
9. ค่าธรรมเนียมใบอนุญาต	3	.86	.859	.871	.929		

ตอนที่ 3 ค่าสถิติบรรยายคะแนนรายด้านและระดับความพึงพอใจ

คะแนนของผู้ประกอบการรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ 19.89 คะแนน รองลงมาด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านความสะดวกด้านสถานที่ คือ 19.14 และ 18.36 คะแนนตามลำดับ คะแนนของผู้ประกอบการรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านข้อมูลแนะนำการบริการ คือ 10.09 คะแนน และระดับความพึงพอใจในภาพรวมโดยเฉลี่ยคือ 8.01 คะแนน แสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 การแสดงค่าสถิติบรรยาย (descriptive statistics) คะแนนรายด้านและระดับความพึงพอใจ (n = 243 ราย)

ด้าน	จำนวน ข้อ	Possible Range	Min	Max	Mean	S.D.
1. ความสะดวกด้านสถานที่	5	5 - 25	8	24	18.36	3.03
2. ข้อมูลแนะนำการบริการ	3	3 - 15	3	15	10.09	2.41
3. ลักษณะของเจ้าหน้าที่	4	4 - 20	5	20	16.04	3.03
4. การบริการของเจ้าหน้าที่	5	5 - 25	7	25	19.89	3.24
5. ขั้นตอนการให้บริการ	5	5 - 25	6	25	19.14	3.86
6. งานด้านเอกสาร	4	4 - 20	4	20	16.01	2.93
7. การแจ้งข่าวสาร	4	4 - 20	4	20	12.49	3.19
8. การรับมือใบอนุญาต	4	4 - 20	4	20	16.38	2.87
9. ค่าธรรมเนียมใบอนุญาต	3	3 - 15	3	15	12.12	2.22
10. ความพึงพอใจในภาพรวม	1	1 - 10	2	10	8.01	0.98

Possible Range = ช่วงคะแนนที่เป็นไปได้

Min = คะแนนต่ำสุด

Max = คะแนนสูงสุด

Mean = คะแนนเฉลี่ย

S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 4 ร้อยละของการให้คะแนนรายด้านและความพึงพอใจ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจร้อยละ 80.1 เมื่อพิจารณาคะแนนรายด้านพบว่า ด้านการรับมอบใบอนุญาตมีคะแนนมากที่สุดถึงร้อยละ 81.9 รองลงมาคือ ด้านค่าธรรมเนียมใบอนุญาต ด้านลักษณะของเจ้าหน้าที่ งานด้านเอกสาร ร้อยละ 80.8 , 80.2 , 80.1 ตามลำดับ คะแนนรายด้านต่ำที่สุดคือ ด้านข้อมูลแนะนำการบริการ ด้านการแจ้งข่าวสาร ร้อยละ 67.4 และ 62.4 ตามลำดับ แสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ร้อยละของการให้คะแนนรายด้านและความพึงพอใจ (n = 243 ราย)

ด้าน / ข้อ	ร้อยละ
ความสะดวกด้านสถานที่	73.5
ข้อที่ 1 ที่ตั้งของสถานที่ให้บริการสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ	81.7
ข้อที่ 2 ภายในศูนย์บริการฯมีความสะอาด	82.0
ข้อที่ 3 สถานที่ภายในศูนย์บริการฯมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	80.0
ข้อที่ 4 ภายในศูนย์บริการฯมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ	74.3
ข้อที่ 5 ภายในศูนย์บริการฯมีจำนวนที่จอดรถเพียงพอ	49.3
ข้อมูลแนะนำการบริการ	67.4
ข้อที่ 6 การมีแผ่นพับวางไว้ ณ จุดบริการ	66.7
ข้อที่ 7 แผ่นพับมีเนื้อหาละเอียดชัดเจน	68.2
ข้อที่ 8 แผ่นพับมีเนื้อหาครบถ้วน	67.2
ลักษณะของเจ้าหน้าที่	80.2
ข้อที่ 9 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ	84.3
ข้อที่ 10 เจ้าหน้าที่มีสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส	80.7
ข้อที่ 11 เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการ	82.1
ข้อที่ 12 เจ้าหน้าที่มีจำนวนที่เพียงพอในการให้บริการ	73.7
การบริการของเจ้าหน้าที่	79.6
ข้อที่ 13 เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว	79.3
ข้อที่ 14 เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่เข้าใจง่าย	80.7
ข้อที่ 15 เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นท่าน	80.7
ข้อที่ 16 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ผู้มารับบริการ	79.0
ข้อที่ 17 เจ้าหน้าที่มีความสามารถให้บริการครบทุกขั้นตอน	78.3

ตารางที่ 4.4 ร้อยละของการให้คะแนนรายด้านและความพึงพอใจ (ต่อ)

ด้าน / ข้อ	ร้อยละ
ขั้นตอนการให้บริการ	76.6
ข้อที่ 18 บอร์ดที่แสดงขั้นตอนในการขอรับใบอนุญาตมีความชัดเจน	69.0
ข้อที่ 19 การให้บริการตามลำดับคิวก่อน-หลังเหมาะสม	78.4
ข้อที่ 20 เจ้าหน้าที่แจ้งขั้นตอนในการขอรับใบอนุญาต	79.5
ข้อที่ 21 ขั้นตอนในการให้บริการมีความสะดวก	79.2
ข้อที่ 22 ขั้นตอนในการให้บริการมีความรวดเร็ว	76.7
งานด้านเอกสาร	80.1
ข้อที่ 23 แบบฟอร์มประกอบการขอใบอนุญาตมีความชัดเจน	80.9
ข้อที่ 24 แบบฟอร์มประกอบการขอใบอนุญาตมีรายละเอียดเหมาะสม	81.0
ข้อที่ 25 จำนวนแบบฟอร์มที่ใช้ประกอบการขออนุญาตมีความเหมาะสม	79.3
ข้อที่ 26 จำนวนหลักฐานที่ใช้ประกอบการขออนุญาตมีความเหมาะสม	79.0
การแจ้งข่าวสาร	62.4
ข้อที่ 27 การเผยแพร่ข้อมูลไปให้ผู้ประกอบการ	66.2
ข้อที่ 28 ความทันสมัยของข้อมูลข่าวสาร	65.2
ข้อที่ 29 การเผยแพร่ข้อมูลทางโทรศัพท์	52.6
ข้อที่ 30 การเผยแพร่ข้อมูลทางจดหมาย	65.8
การรับมอบใบอนุญาต	81.9
ข้อที่ 31 ระยะเวลาการรับใบอนุญาต	82.7
ข้อที่ 32 การนัดหมายรับใบอนุญาต	80.1
ข้อที่ 33 ท่านได้รับใบอนุญาตตรงกับใบนัดหมายจากเจ้าหน้าที่	79.5
ข้อที่ 34 ใบอนุญาตที่ท่านได้รับมีเนื้อหา / ข้อความที่ถูกต้อง	85.3
ค่าธรรมเนียมใบอนุญาต	80.8
ข้อที่ 35 การให้บริการรับชำระค่าธรรมเนียม	81.9
ข้อที่ 36 ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ	77.5
ข้อที่ 37 ความถูกต้องของค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ	83.1
ข้อ 38 ความพึงพอใจในภาพรวม	80.1

ตอนที่ 5 ค่าสถิติบรรยายระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการแต่ละประเภท

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการแต่ละประเภท ผลการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการประเภทสถานพยาบาลมีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 83.7 รองลงคือผู้ประกอบการประเภทยา ร้อยละ 78.5 และผู้ประกอบการประเภทอาหารมีความพึงพอใจในน้อยที่สุด ร้อยละ 75.6

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

และเมื่อทดสอบโดยวิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อนโดยวิธี LSD (Least – Significant Difference) พบว่าค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการประเภทอาหาร ($mean = 7.56$) กับผู้ประกอบการประเภทสถานพยาบาล ($mean = 8.37$) และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการด้านยา ($mean = 7.85$) กับผู้ประกอบการด้านสถานพยาบาล มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังแสดงตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสถิติบรรยายระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการแต่ละประเภท

ประเภทของผู้ประกอบการ	n	Mean	S.D.	95 % CI		F-value	Sig
				Lower Bound	Upper Bound		
อาหาร	48	7.56 ^a	1.47	7.14	7.99	14.887	0.000
ยา	93	7.85 ^b	0.74	7.70	8.00		
สถานพยาบาล	102	8.37 ^c	0.73	8.23	8.52		

a , b คือ ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ไม่มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

b , c คือ ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตอนที่ 6 การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายด้านและระดับความพึงพอใจ

การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายด้านและระดับความพึงพอใจโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน พบว่าคะแนนรายด้านทั้ง 9 ด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความพึงพอใจ มีค่า r ตั้งแต่ .290 ถึง .445 ดังแสดงตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายด้านต่างๆ และระดับความพึงพอใจรวมของกลุ่มตัวอย่าง (n = 243 ราย)

ตัวแปรอิสระ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. ความสะดวกด้านสถานที่	-									
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

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis)

7.1 ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ

เมื่อใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) มาร่วมอธิบายระดับความพึงพอใจซึ่งคือตัวแปรตาม กับการให้คะแนนตามรายด้านต่างๆ ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ความสะดวกด้านสถานที่ ข้อมูลแนะนำการบริการ ลักษณะของเจ้าหน้าที่ การบริการของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการให้บริการ งานด้านเอกสาร การแจ้งข่าวสาร การรับมอบใบอนุญาต และค่าธรรมเนียมใบอนุญาต

จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เพื่ออธิบายระดับความพึงพอใจ พบว่ามีตัวแปรอิสระที่สามารถร่วมกันอธิบายความพึงพอใจ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมี 3 ตัวแปรคือการรับมอบใบอนุญาต ข้อมูลแนะนำการบริการ และค่าธรรมเนียมใบอนุญาต โดยตัวแปรทั้งสามนี้ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของระดับความพึงพอใจ ได้ร้อยละ 24.3 สามารถเขียนเป็นสมการอธิบายระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

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

$$Y = \text{ระดับความพึงพอใจ}$$

$$x_2 = \text{ข้อมูลแนะนำการบริการ}$$

$$x_8 = \text{การรับมอบใบอนุญาต}$$

$$x_9 = \text{ค่าธรรมเนียมใบอนุญาต}$$

$$\text{ระดับความพึงพอใจรวม} = .292 \text{ การรับมอบใบอนุญาต} + .191 \text{ ข้อมูลแนะนำการบริการ} \\ + .144 \text{ ค่าธรรมเนียมใบอนุญาต}$$

จากสมการอธิบายได้ว่า เมื่อทราบคะแนนรายด้านการรับมอบใบอนุญาต ด้านข้อมูลแนะนำการบริการ และด้านค่าธรรมเนียมใบอนุญาต จะสามารถอธิบายระดับความพึงพอใจได้ว่าเป็นเท่าไร โดยสามารถหาได้จาก .292 ของการรับมอบใบอนุญาต บวกกับ .191 ข้อมูลแนะนำการบริการ บวกกับ .144 ของค่าธรรมเนียมใบอนุญาต ก็จะทราบระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มารับบริการ ณ ศูนย์ผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จได้ ดังแสดงตารางที่ 4.7

All rights reserved

ตารางที่ 4.7 แบบการวิเคราะห์พหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis)
ระหว่างตัวแปรอิสระกับระดับความพึงพอใจ (n = 243 ราย)

ตัวแปรอิสระ	R	R ²	β	P - value
การรับมือใบอนุญาต	.445	.198	.292	0.000
ข้อมูลแนะนำการบริการ	.479	.230	.191	0.002
ค่าธรรมเนียมใบอนุญาต	.492	.243	.144	.044

R = ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Simple correlation)

R² = ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (Coefficient of determination)

β = ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (Regression coefficient)

t = ค่าทดสอบของสัมประสิทธิ์ถดถอย

7.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการประเภทอาหาร

จากการวิเคราะห์หาค่าพหุคูณแบบขั้นตอน เพื่ออธิบายระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการประเภทอาหาร พบว่ามีตัวแปรอิสระที่สามารถร่วมกันอธิบายระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการประเภทอาหาร ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมีตัวแปรเดียวคือ ข้อมูลแนะนำการบริการ โดยตัวแปรนี้ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการประเภทอาหาร ได้ร้อยละ 20.6 สามารถเขียนเป็นสมการอธิบายระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

$$Y_{\text{อาหาร}} = .454x_2$$

$$Y_{\text{อาหาร}} = \text{ความพึงพอใจของผู้ประกอบการประเภทอาหาร}$$

$$x_2 = \text{ข้อมูลแนะนำการบริการ}$$

ความพึงพอใจของผู้ประกอบการประเภทอาหาร = .454 ข้อมูลแนะนำการบริการ

จากสมการอธิบายได้ว่า เมื่อทราบคะแนนรายด้านข้อมูลแนะนำการบริการ จะสามารถอธิบายระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการประเภทอาหารได้ว่าเป็นเท่าไร โดยสามารถหาได้จาก .454 ข้อมูลแนะนำการบริการ ก็จะทราบระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการประเภทอาหารที่มารับบริการ ณ ศูนย์ผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จได้ ดังแสดงตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แบบการวิเคราะห์พหุคูณแบบขั้นตอน ระหว่างตัวแปรอิสระกับระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการประเภทอาหาร (n = 48 ราย)

ตัวแปรอิสระ	R	R ²	β	P - value
ข้อมูลแนะนำการบริการ	.454	.206	.454	0.001

7.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการประเภทยา

จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เพื่ออธิบายระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการประเภทยา พบว่ามีตัวแปรอิสระที่สามารถร่วมกันอธิบายระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการประเภทยา ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมี 2 ตัวแปรคือ ขั้นตอนการให้บริการ และความสะอาดด้านสถานที่ โดยตัวแปรทั้ง 2 นี้ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ประกอบการประเภทยา ได้ร้อยละ 21.5 สามารถเขียนเป็นสมการอธิบายระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

$$Y_{t1} = .301x_5 + .235 x_1$$

$$Y_{t1} = \text{ความพึงพอใจของผู้ประกอบการประเภทยา}$$

$$x_5 = \text{ขั้นตอนการให้บริการ}$$

$$x_1 = \text{ความสะอาดด้านสถานที่}$$

$$\text{ความพึงพอใจของผู้ประกอบการประเภทยา} = .301 \text{ ขั้นตอนการให้บริการ} + .235 \text{ ความสะอาดด้านสถานที่}$$

จากสมการอธิบายได้ว่า เมื่อทราบคะแนนรายด้านขั้นตอนการให้บริการ และความสะอาดด้านสถานที่ จะสามารถอธิบายระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการประเภทอาหารได้ว่าเป็นเท่าไร โดยสามารถหาได้จาก .301 ของขั้นตอนการให้บริการ บวกกับ .191 ความสะอาดด้านสถานที่ ก็จะทราบระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการด้านยาที่มารับบริการ ณ ศูนย์ผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จได้ ดังแสดงตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.8 แบบการวิเคราะห์พหุคูณแบบขั้นตอน ระหว่างตัวแปรอิสระกับระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการประเภทยา (n = 93 ราย)

ตัวแปรอิสระ	R	R ²	β	P - value
ขั้นตอนการให้บริการ	.417	.174	.301	0.006
ความสะอาดด้านสถานที่	.464	.215	.235	0.031

7.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการประเภทสถานพยาบาล

จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่ามีตัวแปรอิสระที่สามารถร่วมกันอธิบายระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการประเภทสถานพยาบาล ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมี 4 ตัวแปรคือการรับมอบใบอนุญาต ข้อมูลแนะนำการบริการ ขั้นตอนการให้บริการ และการบริการของเจ้าหน้าที่ โดยตัวแปรทั้ง 4 นี้ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการประเภทสถานพยาบาล ได้ร้อยละ 46.4 สามารถเขียนเป็นสมการอธิบายระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

$$Y_{\text{สถานพยาบาล}} = .419x_8 + .368 x_2 + .477 x_5 + .368 x_4$$

$$Y_{\text{สถานพยาบาล}} = \text{ความพึงพอใจของผู้ประกอบการประเภทสถานพยาบาล}$$

$$x_8 = \text{การรับมอบใบอนุญาต}$$

$$x_2 = \text{ข้อมูลแนะนำการบริการ}$$

$$x_5 = \text{ขั้นตอนการให้บริการ}$$

$$x_4 = \text{การบริการของเจ้าหน้าที่}$$

ความพึงพอใจของผู้ประกอบการประเภทสถานพยาบาล = .419 การรับมอบใบอนุญาต + .368 ข้อมูลแนะนำการบริการ + .477 ขั้นตอนการให้บริการ + .368 การบริการของเจ้าหน้าที่

จากสมการอธิบายได้ว่า เมื่อทราบคะแนนรายด้านของการรับมอบใบอนุญาต ข้อมูลแนะนำการบริการ ขั้นตอนการให้บริการ และการบริการของเจ้าหน้าที่ จะสามารถอธิบายระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการประเภทสถานพยาบาลได้ว่าเป็นเท่าไร โดยสามารถหาได้จาก .419 ของการรับมอบใบอนุญาต บวกกับ .368 ข้อมูลแนะนำการบริการ บวกกับ .477 ขั้นตอนการให้บริการ บวกกับ .368 การบริการของเจ้าหน้าที่ที่จะทราบระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการประเภทสถานพยาบาลที่มารับบริการศูนย์ผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จได้ ดังแสดงตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 แบบการวิเคราะห์พหุคูณแบบขั้นตอน ระหว่างตัวแปรอิสระกับระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการประเภทสถานพยาบาล (n = 102 ราย)

ตัวแปรอิสระ	R	R ²	β	P - value
ขั้นตอนการรับมอบใบอนุญาต	.560	.314	.419	0.000
ข้อมูลแนะนำการบริการ	.607	.368	.368	0.000
ขั้นตอนการให้บริการ	.647	.419	-.477	0.000
การบริการของเจ้าหน้าที่	.681	.44	.368	0.005

ตอนที่ 8 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อศูนย์ผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ

จากการสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อศูนย์ผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดจำนวน 5 ข้อ พบว่ามีผู้ประกอบการตอบคำถามในประเด็นต่างๆ ดังนี้

ท่านรู้สึกพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องใด ต่อการมารับบริการที่ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ เพราะเหตุใด

มีผู้ประกอบการที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นนี้ 210 รายซึ่งแบ่งออกเป็นความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่สำคัญคือ

1) ด้านลักษณะของเจ้าหน้าที่ ผู้ประกอบการรู้สึกพึงพอใจเจ้าหน้าที่ในเรื่องการแต่งกาย การให้การต้อนรับเป็นอย่างดี ใบน้ำยืมเข็มฉีดยา ดังตัวอย่างคำตอบ

“เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ พุดจาสุภาพ ยืมเข็มฉีดยา ”

“ พึงพอใจเจ้าหน้าที่ เพราะเจ้าหน้าที่ทุกท่านให้ความสำคัญกับตนเอง ยืมเข็มฉีดยา มีมนุษยสัมพันธ์ดี ”

“ เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการ และชี้แจงรายละเอียดได้ดี ”

2) ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ประกอบการรู้สึกพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เอาใจใส่ผู้มารับบริการ ชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนต่างๆ ได้ชัดเจน ดังตัวอย่างคำตอบ

“ ข้าพเจ้ารู้สึกพึงพอใจในส่วนการบริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด เพราะไม่คาดหวังว่าจะได้รับการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว เอาใจใส่ และมีความเป็นกันเอง ”

“ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี สามารถตอบข้อข้องใจให้ได้อย่างทันท่วงที ”

3) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ประกอบการรู้สึกพึงพอใจ ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว มีการแจ้งขั้นตอนในการรับบริการ ดังตัวอย่างคำตอบ

“ รู้สึกพึงพอใจในเรื่องขั้นตอนการให้บริการ เพราะสามารถอธิบายขั้นตอนของการขออนุญาตให้เข้าใจได้ชัดเจน ”

“ ขั้นตอนในการให้บริการ เพราะมีความรวดเร็วใช้วิธีการบริหารสมัยใหม่ซึ่งลดขั้นตอนต่างๆลง โดยไม่เสียเวลา ”

ท่านรู้สึกไม่พึงพอใจมากที่สุดในเรื่องใด ต่อการมารับบริการที่ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพ เบ็ดเสร็จ เพราะเหตุใด

มีผู้ประกอบการที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นนี้ 132 ราย ซึ่งแบ่งออกเป็นความไม่พึงพอใจมากที่สุดในด้านต่างๆ ที่สำคัญคือ

1) ด้านความสะดวกด้านสถานที่ ผู้ประกอบการรู้สึกไม่พึงพอใจในเรื่องที่จอดรถภายในศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จมีสถานที่คับแคบ และมีที่นั่งไม่เพียงพอ ดังตัวอย่างคำตอบ

“ สถานที่จอดรถไม่กว้างขวางและไม่เพียงพอเวลามาติดต่อมักจะจอดในที่กำหนดไม่ได้ ”

“ สถานที่ภายในศูนย์บริการคับแคบ มีที่นั่งรอน้อย ”

2) ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ประกอบการรู้สึกไม่พึงพอใจในคำพูดของเจ้าหน้าที่ และการรับฟังความคิดเห็น ดังตัวอย่างคำตอบ

“ เจ้าหน้าที่บางคนพูดไม่เพราะ ชอบดู และบางครั้งไม่มีเหตุผล ในการรับฟังความคิดเห็น ”

“ เจ้าหน้าที่บางท่านอธิบายไม่ชัดเจน คำแนะนำที่ได้รับแต่ละครั้งไม่ตรงกัน ”

3) ด้านการรับมอบใบอนุญาต ผู้ประกอบการรู้สึกไม่พึงพอใจการรอรับใบอนุญาตและการนัดหมายของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ตรงกับใบนัดหมาย ดังตัวอย่างคำตอบ

“ ระยะเวลาการขอใบอนุญาตไม่แน่นอนต้องตามเอง โทรถามเอง ไปถามเอง ”

“ ได้รับใบอนุญาตล่าช้าไม่ตรงกับใบนัดหมายจากเจ้าหน้าที่ ”

ปัญหาและอุปสรรคที่ท่านได้รับจากการไปรับบริการที่ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ

มีผู้ประกอบการที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นนี้ 96 ราย ซึ่งแบ่งเป็นด้านต่างๆที่สำคัญ คือ

1) ด้านความสะดวกด้านสถานที่ ผู้ประกอบการพบปัญหาและอุปสรรคในการมารับบริการที่ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ คือสถานที่จอดรถ และการที่ผู้ประกอบการที่อยู่อำเภอรอบนอกต้องเข้ามาติดต่อในตัวจังหวัด ดังตัวอย่างคำตอบ

“ สถานที่จอดรถหายากถ้าเลี้ยวเข้าไปจอดด้านในส่วนจะจอดด้านหน้าก็เกรงจะมีตำรวจมาถือคัสเตอร์ ”

“ ศูนย์บริการอยู่ไกล เพราะตั้งอยู่ในเมืองแห่งเดียว จะติดต่อก็ต้องนั่งรถไปในเมืองซึ่งเศรษฐกิจเดี๋ยวนี้กำลังแย่เพราะน้ำมันแพง ”

2) ด้านการรับมอบใบอนุญาต ผู้ประกอบการพบปัญหาและอุปสรรคในการมารับใบอนุญาตไม่ตรงตามนัด และรอรับใบอนุญาตนาน ดังตัวอย่างคำตอบ

“ นัดไปรับใบอนุญาตแล้วยังไม่ได้ตามนัด ”

“ การรอรับใบอนุญาตนาน ธุรกิจเสียหายหมด เสียเงิน เสียเวลา ไม่มีความไว้วางใจต่อศูนย์บริการฯ ”

3) งานด้านเอกสาร ผู้ประกอบการพบปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับแบบฟอร์ม และหลักฐานประกอบการขอใบอนุญาต ดังตัวอย่างคำตอบ

“ เอกสารที่ใช้ในการขอใบอนุญาตสูญหาย ต้องใช้เวลาในการค้นหาและเตรียมเอกสารใหม่ ”

“ เอกสารที่ใช้ประกอบการขอใบอนุญาต จำนวนไม่ชัดเจน แบบฟอร์มไม่ชัดเจน ”

ต้องการบริการเพิ่มเติมอะไรบ้างจากศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ

มีผู้ประกอบการที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นนี้ 84 ราย ซึ่งแบ่งเป็นด้านต่างๆที่สำคัญคือ

1) ด้านการแจ้งข่าวสาร ผู้ประกอบการต้องการบริการเพิ่มเติมเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสาร การเผยแพร่ข้อมูลให้มากขึ้น และมีความทันสมัย ดังตัวอย่างคำตอบ

“ การแจ้งข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ ที่มีประโยชน์ หรือกรณีเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบใหม่ๆ ก็ควรมีการแจ้งข่าวสารให้กับผู้ประกอบการ และจะต้องทันต่อเหตุการณ์ด้วย ”

“ ให้ข้อมูลข่าวสาร หรือความรู้ใหม่ๆ แก่ผู้ประกอบการผ่านทางวารสาร จุลสารจดหมาย และอินเทอร์เน็ต ”

2) ด้านความสะดวกด้านสถานที่ ผู้ประกอบการต้องการบริการเพิ่มเติมเกี่ยวกับสถานที่จอดรถ และสถานที่ภายในศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ดังตัวอย่างคำตอบ

“ น่าจะหาที่จอดรถไว้บริการมากๆ และอยู่ใกล้ศูนย์บริการฯ ”

“ ภายในศูนย์บริการฯ คับแคบไป ”

3) ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ประกอบการต้องการบริการเพิ่มเติมเกี่ยวกับการรับฟังความคิดเห็น เอาใจใส่ผู้มารับบริการ ดังตัวอย่างคำตอบ

“ ขอให้เจ้าหน้าที่พูดให้เพราะมีเหตุผลมากกว่านี้ และรับฟังความคิดเห็นด้วย ”

“ ขอให้เอาใจใส่ผู้มารับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาค ”

ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการที่ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ

มีผู้ประกอบการที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นนี้ 90 ราย ซึ่งแบ่งเป็นด้านต่างๆ คือ

1) ด้านความสะดวกด้านสถานที่ ผู้ประกอบการเสนอแนะให้ปรับปรุงภายใน ศูนย์บริการฯ และสถานที่จอดรถ ดังตัวอย่างคำตอบ

“ ควรเพิ่มที่นั่งรอรับบริการให้มากขึ้น เพราะไม่เพียงพอต่อผู้มารับบริการ ”

“ ปรับปรุงเรื่องที่จอดรถถ้าเป็นไปได้ และควรมีพนักงานรักษาความปลอดภัยบริการ ให้ความสะดวกในการจอดรถ ”

“ อยากให้ศูนย์บริการฯ ใหญ่โตมากกว่านี้ เพราะมันเล็กมากอยากให้เป็นตึก ”

2) ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ประกอบการเสนอแนะให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถเพิ่มขึ้น ดังตัวอย่างคำตอบ

“ จัดอบรมให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมและมีใจพร้อมที่จะให้บริการ ”

“ เพิ่มความเป็นกันเองกับผู้มาติดต่อ เพราะรู้สึกว่บรรยากาศจะเคร่งเครียดไปทำให้ผู้ มาติดต่อเกร็ง ”

3) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ประกอบการเสนอแนะขั้นตอนในการติดต่อรับบริการ ได้แก่ การติดต่อทางไปรษณีย์ และการจัดทำบัตรคิว ดังตัวอย่างคำตอบ

“ ควรติดต่อขออนุญาตทางไปรษณีย์ ไม่ต้องมาด้วยตนเอง เพิ่มช่องทางการติดต่อขอ ใบอนุญาตให้มากขึ้น ”

“ ควรมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการฯ ในกรณีที่มีประชุมเพื่อให้สามารถติดต่อสอบถาม ได้ ”

“ จัดทำบัตรคิวชนิด electronic เหมือนหน่วยงานอื่นๆ เพราะคูทันสมัย รวดเร็ว และ มีความเป็นระเบียบ ”

“ ควรลดระยะเวลาในการตรวจสอบเอกสารและการให้ใบอนุญาตเพื่อจะได้บริการได้ เร็วยิ่งขึ้น ”

4) ด้านการแจ้งข่าวสาร ผู้ประกอบการเสนอแนะให้มีสื่อ ความรู้ใหม่ๆ ดังตัวอย่าง คำตอบ

“ มีสื่อ ความรู้ที่ทันสมัยเผยแพร่ให้ผู้ประกอบการ ”

“ ควรมีข้อมูลข่าวสารจากศูนย์บริการฯ ไปยังผู้ประกอบการทุกๆ เดือน ”

5) ด้านการรับมอบใบอนุญาต ผู้ประกอบการเสนอแนะควรมอบใบอนุญาตตรงกับใบ นัดหมาย และระยะเวลาในการรอรับใบอนุญาต ดังตัวอย่างคำตอบ

“ ควรนัดให้ไปรับใบอนุญาต เมื่อใบอนุญาตได้ออกมาแล้ว ”

“ระยะเวลาในการรับใบอนุญาตนานเกินไป และได้ไม่ตรงตามที่นัด ดังนั้นถ้ามีปัญหาทางศูนย์บริการฯ ควรโทรมาแจ้งเลื่อนนัด ”

6) ด้านอื่นๆ มีผู้ประกอบการให้การเสนอแนะ เกี่ยวกับเบอร์โทรศัพท์สายตรง การติดต่อขอใบอนุญาต การรับเรื่องร้องเรียน และเพิ่มบริการตรวจสอบอาหารภายในศูนย์บริการฯ ดังตัวอย่างคำตอบ

“เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อเข้ามาจะติดต่อยาก ควรเปิดเบอร์โทรศัพท์สายตรงเพื่อจะได้โทรศัพท์ติดต่อสอบถามสะดวกขึ้น ”

“ การติดต่อใบอนุญาตควรนับปีตามวันที่ชำระเงิน หรือวันที่อนุญาต เช่น ขออนุญาตเดือนพฤศจิกายน เดือนธันวาคมต้องเสียเงินอีกรอบเพื่อต่อใบอนุญาตของปีต่อไป เห็นว่าไม่เป็นธรรมเท่าไรนัก ”

“ ควรมีกล่องที่รับข้อร้องเรียน โดยมีเกษตรกรนั่งประจำอยู่และให้คำปรึกษาเรื่องสุขภาพหรือการเปิดสถานประกอบการเรื่องสุขภาพด้วย ”

“ น่าจะมีศูนย์วิจัยอาหารและโภชนาการประจำศูนย์ เพื่อจะได้นำอาหารมาตรวจสอบเป็นระยะได้ ไม่ต้องนำไปสถานบริการอื่นๆ ที่ไกลจากตัวเมือง ”