



**การศึกษาความพึงพอใจและ
ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ**

**ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ**

ปีงบประมาณ 2564

สารบัญ

	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๒
๑.๑ ความเป็นมาของการศึกษา	๒
๑.๒ วัตถุประสงค์การศึกษา	๓
๑.๓ ขอบเขตการศึกษา	๓
๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๓
๑.๕ ระยะเวลาดำเนินการ	๓
๑.๖ นิยามศัพท์ปฏิบัติการเฉพาะ	๔
บทที่ ๒ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๕
๒.๑ นโยบายและยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง	๕
๒.๑.๑ ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ปี	๕
๒.๑.๒ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ	๖
๒.๑.๓ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖	๗
๒.๑.๔ แผนยุทธศาสตร์กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ พ.ศ.๒๕๖๒ -๒๕๖๖	๘
๒.๑.๕ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓	๘
๒.๑.๕.๑ ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการ	๘
๒.๑.๕.๒ ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย	๙
๒.๑.๕.๓ การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย	๑๐
๒.๑.๕.๔ การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย	๑๐
๒.๑.๕.๕ ประโยชน์ของการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย	๑๑
๒.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๑๑
บทที่ ๓ วิธีการในการศึกษา	๑๓
๓.๑ ขั้นตอนการศึกษา	๑๓
๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๑๓
๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	๑๔
๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล	๑๖
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๑๗
๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๑๗
๔.๒ ระดับความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	๒๑
๔.๓ ระดับความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	๓๐

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ ๕ สรุปผลและข้อเสนอแนะ	๓๖
๕.๑ สรุปผล	๓๖
๕.๒ ข้อเสนอแนะ	๓๙
๕.๓ แนวทางการพัฒนาการให้บริการ	๓๙
บรรณานุกรม	๔๐
ภาคผนวก	๔๒
(ก) แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละของผู้มารับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ จำแนกตามเพศ	๑๗
ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนร้อยละของผู้มารับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ จำแนกตามช่วงอายุ	๑๘
ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้มารับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ	๑๙
ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับอาชีพการศึกษของผู้มารับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ	๑๙
ตารางที่ ๕ แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมขออนุญาตโฆษณาสถานพยาบาลรับผู้ป่วยไว้ค้างคืน	๒๑
ตารางที่ ๖ แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมขออนุญาตกิจการผู้สูงอายุ	๒๑
ตารางที่ ๗ แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ขอรับคำปรึกษาธุรกิจเกี่ยวกับด้านสุขภาพตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๒๗
ตารางที่ ๘ แสดงร้อยละความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมขออนุญาตโฆษณาสถานพยาบาล	๓๐
ตารางที่ ๙ แสดงร้อยละความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมขออนุญาตกิจการผู้สูงอายุ	๓๒
ตารางที่ ๑๐ แสดงร้อยละความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการที่ขอรับคำปรึกษาธุรกิจเกี่ยวกับด้านสุขภาพตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๓๔

บทสรุปผู้บริหาร
ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

รายงานการสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ๓ กลุ่มประกอบไปด้วย ๑) กลุ่มผู้มารับบริการที่ติดต่อธุรกรรมงานขออนุญาตโฆษณาสถานพยาบาล จำนวน ๑๒๐ ราย และ ๒) กลุ่มผู้มารับบริการที่ติดต่อธุรกรรมงานขออนุญาตกิจการดูแลผู้สูงอายุ จำนวน ๑๒๐ ราย ๓) กลุ่มผู้มารับบริการที่ขอรับคำปรึกษาธุรกิจเกี่ยวกับด้านสุขภาพตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑๒๑ ราย โดยประเมินในด้านต่าง ๆ ๔ ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเพื่อเก็บข้อมูล คือ แบบสำรวจมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ ตามแนวคิดของ Likert และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยวิธีการพรรณนาข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และบรรยายด้วยตาราง จากผลสำรวจข้อมูลทั่วไป เพศของผู้รับบริการ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุส่วนใหญ่ของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมขออนุญาตโฆษณาสถานพยาบาล และผู้ขอรับบริการที่ติดต่อขอรับคำปรึกษาธุรกิจเกี่ยวกับด้านสุขภาพตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีอายุระหว่าง ๒๐ - ๓๙ ปี ในขณะที่อายุส่วนใหญ่ของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมขออนุญาตกิจการดูแลผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่มีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาของผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี อาชีพของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมขออนุญาตโฆษณาสถานพยาบาล ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ Agency โฆษณา อาชีพของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมขออนุญาตกิจการดูแลผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบกิจการดูแลผู้สูงอายุ อาชีพของผู้รับบริการที่ขอรับคำปรึกษาธุรกิจเกี่ยวกับด้านสุขภาพตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่ประกอบอาชีพผู้ประกอบการสถานพยาบาล (คลินิก/โรงพยาบาลเอกชน) โดยส่วนใหญ่นิยมขอคำปรึกษาในการจัดตั้งคลินิก (การเปิดคลินิก) และในเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่ากลุ่มผู้มารับบริการที่ติดต่อธุรกรรมงานขออนุญาตโฆษณาสถานพยาบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๓๓ ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ในกลุ่มกลุ่มผู้มารับบริการที่ติดต่อธุรกรรมงานขออนุญาตกิจการดูแลผู้สูงอายุ พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๕๖ ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และในกลุ่มผู้รับบริการที่ขอรับคำปรึกษาธุรกิจเกี่ยวกับด้านสุขภาพตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๙ หรือร้อยละ ๘๙.๘๕ ในส่วนของความเชื่อมั่นที่ผู้รับบริการด้านที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุดคือ ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๘๙.๓๖ รองลงมาคือด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๘๘.๙๑ ถัดมาคือด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน ร้อยละ ๘๘.๘๙ ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่อภารกิจภาครัฐ ร้อยละ ๘๘.๖๗ และด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ๘๘.๒๘

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาของการศึกษา

ตามที่รัฐบาลได้ประกาศยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐใช้ขับเคลื่อนองค์กร และมีผลผูกพันต่อหน่วยงานของรัฐที่จะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามนั้น เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ของยุทธศาสตร์ คือ ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ประเด็นยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ ๖ ด้านการปรับสมดุล และพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อปรับเปลี่ยนภาครัฐที่ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนร่วม” ประเด็นที่ ๑. ภาครัฐยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการ และให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว โปร่งใส โดย (๑) การให้บริการสาธารณะของภาครัฐได้มาตรฐานสากล และ(๒) ภาครัฐมีความเชื่อมโยงในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ ตัวชี้วัดที่สำคัญของยุทธศาสตร์นี้ คือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของภาครัฐ สอดคล้องกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ประเด็นที่ ๒๐ การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ โดยให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของประชาชนในคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ ซึ่งจะต้องมีไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๘ ในการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ส่วนราชการจะต้องดำเนินการโดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับบริการจากรัฐ และจะต้องมีแนวทางการบริหารราชการดังนี้ (๔) ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติราชการให้เหมาะสม

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย โดยยึดหลักที่ว่า การบริหารราชการและการให้บริการขององค์กรภาครัฐที่ดี มีประสิทธิภาพ ที่ประชาชนพึงพอใจต้องยึดถือเอาความต้องการของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนด การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย เป็นเป็นเครื่องมือสำหรับวัดและประเมินผลการให้บริการของหน่วยงานต่อผู้รับบริการ และเป็นสิ่งที่องค์กรต้องดำเนินการเพื่อติดตามผลการให้บริการซึ่งส่งมอบให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียแล้ว มีผลในเชิงบวก หรือลบ เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการว่าอยู่ในระดับที่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียต้องการ คาดหวัง หรือไม่ อย่างไร เพื่อสะท้อนให้เห็นจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กร นำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน การกำหนดกลยุทธ์ การสร้างนวัตกรรมบริการและการเตรียมการให้บริการในอนาคตต่อผู้รับบริการต่อไป

ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ได้รับมอบหมายจากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพให้ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะของภาครัฐ โดยทำหน้าที่เป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนและผู้รับบริการ ตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ.๒๕๔๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ.๒๕๔๒ พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็กที่เกิดโดยอาศัยเทคโนโลยีช่วยการเจริญพันธุ์ทางการแพทย์ พ.ศ.๒๕๕๘ และ

พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ.๒๕๕๙ เช่น การขออนุญาตจัดตั้งสถานพยาบาลที่ไม่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน/รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน การขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบโรคศิลปะ การขออนุญาตให้ผู้ให้บริการเกี่ยวกับเทคโนโลยีช่วยการเจริญพันธุ์ทางการแพทย์ดำเนินการให้มีการตั้งครรภ์แทน (ขออนุญาตให้ดำเนินการตั้งครรภ์แทน) การขออนุญาตโฆษณาสถานพยาบาล เป็นต้น

ดังนั้น เพื่อพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ เป็นไปตามยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ และการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) จึงได้ดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้งหมด ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๔) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ และความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการทั้งหมด ๕ ด้าน ได้แก่ ๑) ความเชื่อมั่นในการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน ๒) ความเชื่อมั่นในการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ๓) ด้านประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของภาครัฐ ๔) ความเชื่อมั่นในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ๕) ความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

๑.๒ วัตถุประสงค์การศึกษา

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

๑.๓ ขอบเขตการศึกษา

ประชากรที่มารับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ช่วงเวลา ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ – ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๔ โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น ๓ กลุ่ม ดังนี้

- ๑.๓.๑ ผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมขออนุญาตโฆษณาสถานพยาบาล
- ๑.๓.๒ ผู้มารับบริการที่ติดต่อธุรกรรมขออนุญาตกิจการดูแลผู้สูงอายุ
- ๑.๓.๓ ผู้รับบริการที่ขอรับคำปรึกษาธุรกิจเกี่ยวกับด้านสุขภาพตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- ๑.๔.๑ นำข้อมูลความพึงพอใจไปปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้เกิดการบริการที่เหนือความคาดหมาย อันเป็นการสร้างความประทับใจและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร
- ๑.๔.๒ นำข้อมูลความไม่พึงพอใจของลูกค้ามาใช้ในการปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น
- ๑.๔.๓ นำผลการประเมินความพึงพอใจไปปรับปรุงการให้บริการของบุคลากร
- ๑.๔.๔ ออกแบบกระบวนการงานเพื่อสร้างหรือปรับปรุงผลผลิตและการให้บริการ รวมทั้งหาโอกาสในการพัฒนาผลผลิตและบริการที่จะพึงมีในอนาคต

๑.๕ ระยะเวลาการดำเนินการ

ตั้งแต่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ – ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๔

๑.๖ นิยามศัพท์ปฏิบัติการเฉพาะ

ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ หมายถึง ส่วนราชการภายในกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข จัดตั้งเป็นหน่วยงานภายในเมื่อวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๒ มีฐานะเทียบเท่ากอง/สำนัก โครงสร้างแบ่งงานภายใน ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ประกอบด้วยงานบริหาร งานลูกค้าสัมพันธ์ และงานบริการ เพื่อให้บริการแก่ประชาชน ที่มารับบริการจากหน่วยงานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประกอบด้วย กองสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ กองสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ และกองกฎหมาย

งานบริการ หมายถึง งานบริการสาธารณะของภาครัฐที่ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จได้รับมอบหมายภารกิจ จากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ.๒๕๔๑ พระราชบัญญัติการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ.๒๕๔๒ พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็กที่เกิดโดยอาศัยเทคโนโลยีช่วยการเจริญพันธุ์ทางการแพทย์ พ.ศ. ๒๕๕๘ และพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ.๒๕๕๙

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้มาติดต่อธุรกรรมสถานพยาบาล และผู้มาติดต่อธุรกรรมสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ (ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานผู้ให้บริการ)

ผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมขออนุญาตโฆษณาสถานพยาบาล หมายถึง ผู้รับบริการที่เป็นผู้ประกอบการกิจการสถานพยาบาล (ประเภทที่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน/ประเภทที่ไม่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน) ที่ประสงค์ยื่นคำขออนุมัติการโฆษณา หรือประกาศเกี่ยวกับสถานพยาบาล ตามประกาศกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เรื่อง หลักเกณฑ์วิธีการ เงื่อนไขและค่าใช้จ่ายในการโฆษณาหรือประกาศเกี่ยวกับสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๖๒

ผู้มารับบริการที่ติดต่อธุรกรรมขออนุญาตกิจการดูแลผู้สูงอายุ หมายถึง ผู้รับบริการที่ประสงค์ขอคำปรึกษา เพื่อยื่นคำขอเพื่อจัดตั้งกิจการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง คำขอรับใบเป็นผู้ประกอบการ คำขอรับใบเป็นผู้ดำเนินการ หรือคำขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทกิจการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง ตามกฎกระทรวง เรื่อง กำหนดให้กิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิงเป็นกิจการอื่นในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ.๒๕๖๓

ผู้รับบริการที่ขอรับคำปรึกษาธุรกิจเกี่ยวกับด้านสุขภาพตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง หมายถึง ผู้รับบริการที่ประสงค์จะขอรับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จเกี่ยวกับด้านสุขภาพตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ยกตัวอย่างเช่น การขอคำปรึกษาเรื่องการจัดตั้งสถานพยาบาลที่ไม่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน การขอคำปรึกษาเพื่อยกเลิกการเป็นผู้ดำเนินการในสถานพยาบาล การขอคำปรึกษาการขออนุญาตเป็นผู้ให้บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ (พนักงานนวด) การขอคำปรึกษาการขออนุญาตตั้งครุฑแทน เป็นต้น

บทที่ ๒

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๑ นโยบายและยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง

๒.๑.๑ ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๘๐)

ยุทธศาสตร์ที่ ๖ ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อปรับเปลี่ยนภาครัฐที่ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” โดยภาครัฐต้องมีขนาดที่เหมาะสมกับบทบาท ภารกิจ แยกแยะบทบาทหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ในการกำกับหรือในการให้บริการยึดหลักธรรมาภิบาล ปรับวัฒนธรรมการทำงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ ส่วนรวม มีความทันสมัย และพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก อยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ ระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้ อย่างคุ้มค่า และปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากล รวมทั้งมีลักษณะเปิดกว้าง เชื่อมโยงถึงกันและเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส โดยทุกภาคส่วนในสังคมต้องร่วมกันปลูกฝังค่านิยมความซื่อสัตย์สุจริต ความมัธยัสถ์ และสร้างจิตสำนึกในการปฏิเสธไม่ยอมรับการทุจริตประพฤติมิชอบอย่าง สิ้นเชิง นอกจากนี้ กฎหมายต้องมีความชัดเจน มีเพียงเท่าที่จำเป็น มีความทันสมัย มีความเป็นสากล มีประสิทธิภาพ และนำไปสู่การลดความเหลื่อมล้ำและเอื้อต่อการพัฒนา โดยกระบวนการยุติธรรมมีการบริหารที่มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และการอำนวยความสะดวกยุติธรรมตามหลักนิติธรรม ตัวชี้วัด ประกอบด้วย (๑) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของภาครัฐ (๒) ประสิทธิภาพของการบริการภาครัฐ (๓) ระดับความโปร่งใส การทุจริต ประพฤติมิชอบและ (๔) ความเสมอภาคในกระบวนการยุติธรรม โดยประเด็น

ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบด้วย ๘ ประเด็น ได้แก่

๑. ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการ และให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว โปร่งใส โดย (๑) การให้บริการสาธารณะของภาครัฐ ได้มาตรฐานสากลและเป็นระดับแนวหน้าของภูมิภาค และ (๒) ภาครัฐมีความเชื่อมโยงในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้

๒. ภาครัฐบริหารงานแบบบูรณาการโดยมียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมาย และเชื่อมโยงการพัฒนาในทุก ระดับ ทุกประเด็น ทุกภารกิจ และทุกพื้นที่ โดย (๑) ให้ยุทธศาสตร์ชาติเป็นกลไกขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ (๒) ระบบการเงินการคลังประเทศ สนับสนุนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติและ (๓) ระบบติดตามประเมินผลที่สะท้อนการบรรลุเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติในทุกระดับ

๓. ภาครัฐมีขนาดเล็กลง เหมาะสมกับภารกิจ ส่งเสริมให้ประชาชน และทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศ โดย (๑) ภาครัฐมีขนาดที่เหมาะสม (๒) ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศ และ (๓)

ส่งเสริมการกระจายอำนาจ และสนับสนุนบทบาทชุมชนท้องถิ่นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีสมรรถนะสูง ตั้งอยู่บนหลักธรรมาภิบาล

๔. ภาครัฐมีความทันสมัยโดย (๑) องค์กรภาครัฐมีความยืดหยุ่นเหมาะสมกับบริบทการพัฒนาประเทศ และ (๒) พัฒนาและปรับระบบวิธีการปฏิบัติราชการให้ทันสมัย

๕. บุคลากรภาครัฐเป็นคนดีและเก่ง ยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสำนึก มีความสามารถสูง มุ่งมั่น และเป็นมืออาชีพ โดย (๑) ภาครัฐมีการบริหารกำลังคนที่มีความคล่องตัว ยึดระบบคุณธรรม และ (๒) บุคลากรภาครัฐยึดค่านิยมในการทำงานเพื่อประชาชน มีคุณธรรม และมีการพัฒนาตามเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ

๖. ภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดย (๑) ประชาชนและภาคีต่าง ๆ ในสังคมร่วมมือกันในการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ (๒) บุคลากรภาครัฐยึดมั่นในหลักคุณธรรม จริยธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต (๓) การปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบมีประสิทธิภาพมีความเด็ดขาด เป็นธรรม และตรวจสอบได้ และ (๔) การบริหารจัดการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตอย่าง เป็นระบบแบบบูรณาการ

๗. กฎหมายมีความสอดคล้องเหมาะสมกับบริบทต่าง ๆ และมีเท่าที่จำเป็น โดย(๑) ภาครัฐจัดให้มีกฎหมายที่สอดคล้องและเหมาะสมกับบริบทต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลง (๒) มีกฎหมายเท่าที่จำเป็น และ (๓) การบังคับใช้กฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพ เท่าเทียมมีการเสริมสร้างประสิทธิภาพการใช้กฎหมาย

๘. กระบวนการยุติธรรมเคารพสิทธิมนุษยชนและปฏิบัติต่อประชาชน โดยเสมอภาค โดย (๑) บุคลากรและหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมเคารพและยึดมั่น ในหลักประชาธิปไตย เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ที่พึงได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม (๒) ทุกหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม มีบทบาทเชิงรุกร่วมกันในทุกขั้นตอนของการค้นหาความจริง (๓) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมทั้งทางแพ่ง อาญา และปกครองมีเป้าหมายและยุทธศาสตร์ร่วมกัน (๔) ส่งเสริมระบบยุติธรรมทางเลือก ระบบยุติธรรมชุมชน และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการยุติธรรม และ (๕) พัฒนามาตรการอื่นแทนโทษทางอาญา

๒.๑.๒ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (๒๐) ประเด็น การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๘๐)

ภาครัฐของไทยกำลังเผชิญความท้าทายของเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงโลกอย่างรวดเร็ว รุนแรง และผันผวน ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม และการบริหารจัดการภายในองค์กร โดยการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลให้ภาครัฐต้องเร่งพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะ ปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการประชาชนให้เป็นรูปแบบดิจิทัลอย่างสมบูรณ์ มีการปฏิรูปโครงสร้างและระบบการบริหารจัดการที่ยืดหยุ่นเหมาะสมกับบริบทการพัฒนาประเทศ หน่วยงานภาครัฐในยุคใหม่จำเป็นต้องยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อที่จะสามารถสนองต่อความต้องการ และพัฒนาความสามารถในการแข่งขันของประเทศให้สามารถแข่งขันในระดับสากลได้ หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องทำงานในเชิงรุก และจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญที่เน้นการมองภาพกว้างและมองไกลในทุกมิติ ดังนั้น หน่วยงานรัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ มีระบบการบริหารจัดการที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส ให้การบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐต่าง ๆ ที่

เกี่ยวข้องให้เป็นที่ไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และสร้างประโยชน์สุขแก่ประชาชน รวมทั้งต้องปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานที่ให้ความสำคัญกับการใช้ข้อมูลการวิเคราะห์สำหรับการกำหนดนโยบายการบริการประชาชน และการบริหารจัดการภายใน รวมทั้งต้องสามารถแข่งขันกับภาคส่วนอื่น โดยเฉพาะภาคเอกชน มีความสามารถในการดึงดูดและรักษาผู้มีความรู้ความสามารถ สำหรับการขับเคลื่อนภารกิจที่มีผลกระทบสูงต่อชีวิตประชาชน อันจะนำมาสู่ภาครัฐที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการที่วิคุณและความคาดหวังที่เปลี่ยนแปลงไป กลไกของภาครัฐจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะสามารถช่วยขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติทุกประเด็น เพื่อบูรณาการ ทั้งในเชิงประเด็น เชิงภารกิจ และเชิงพื้นที่ที่มีการเชื่อมโยงการทำงานทุกระดับให้สอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ชาติ และการพัฒนาดังกล่าวจะต้องบูรณาการกันอย่างมีเอกภาพและสอดคล้องกัน มีการประสานงานบนความร่วมมือของภาคส่วนต่าง ๆ ตั้งแต่ภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ภาควิชาการ ภาคประชาชนและภาคส่วนอื่นในสังคม ระบบการเงินการคลังของประเทศจะต้องสนับสนุนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติระบบงบประมาณและการจัดสรรงบประมาณตอบสนองความเร่งด่วน และมีเป้าหมายร่วมกันทั้งในระดับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติภารกิจและพื้นที่ ซึ่งสามารถติดตามประเมิน ผลสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายของยุทธศาสตร์ชาติทุกระดับ เพื่อให้การพัฒนาประสิทธิภาพภาครัฐเข้าสู่ความสมดุล ในความสัมพันธ์ของพื้นที่ ทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น และประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมได้ในการติดตามประเมินผลและในการพัฒนาบริการสาธารณะ

เป้าหมายและตัวชี้วัดของแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติประเด็น การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ

เป้าหมาย ๑. บริการของรัฐมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ

ตัวชี้วัด ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ

ค่าเป้าหมาย ปี ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๕

ปี ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐

ปี ๒๕๗๑ - ๒๕๗๕ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕

ปี ๒๕๗๖ - ๒๕๘๐ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕

๒.๑.๓ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เพื่อให้ส่วนราชการต่าง ๆ ยึดถือเป็นหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารราชการที่เป็นการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามเจตนารมณ์ของการปฏิรูประบบราชการที่ต้องการให้ระบบราชการเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญ ในหมวดที่ ๒ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน มาตรา ๘ (๓) จึงได้ กำหนดให้การปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการนั้น ก่อนเริ่มดำเนินการ ส่วนราชการต้องจัดให้มีการศึกษา วิเคราะห์ผลดีและผลเสียให้ครบถ้วนทุกด้าน กำหนดขั้นตอนการดำเนินการที่โปร่งใส มีกลไกตรวจสอบการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน ในกรณีที่ภารกิจใดจะมีผลกระทบต่อประชาชน ส่วนราชการต้องดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนหรือชี้แจงทำความเข้าใจเพื่อให้ประชาชนได้ตระหนักถึงประโยชน์ที่ส่วนรวมจะได้รับจากภารกิจนั้น และมาตรา ๘ (๔) ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้

เหมาะสม เห็นได้จากเจตนารมณ์ของกฎหมายหลายฉบับที่มุ่งให้เกิดการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมของประชาชน มีผลทำให้แนวทางการขับเคลื่อนการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมของประชาชนบังเกิดผลสัมฤทธิ์ในทางปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น กล่าวคือทุกส่วนราชการจะต้องปรับระบบการบริหารงานในส่วนราชการของตนให้เป็นระบบการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมให้ฝังรากเป็นวัฒนธรรมการปฏิบัติงานของราชการโดยเริ่มจากการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน กระบวนทัศน์ของคนในหน่วยงานให้สามารถทำงานร่วมกับ ประชาชนในลักษณะหุ้นส่วน มีการทำงานในลักษณะเครือข่ายมีการออกกฎเกณฑ์และแนวทางการทำงานที่เป็นที่รับรู้และเข้าใจและกลายเป็นธรรมเนียมปฏิบัติของหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้นำระดับสูงจำเป็นต้องริเริ่มในการกำหนดนโยบายว่าด้วยการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม

๒.๑.๔ แผนยุทธศาสตร์กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ พ.ศ.๒๕๖๒ - ๒๕๖๖

ยุทธศาสตร์กรมสนับสนุนบริการสุขภาพที่เชื่อมโยงกับการกิจของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ มีดังนี้

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนาและยกระดับมาตรฐานสถานพยาบาลภาครัฐ เอกชน และสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ สู่มาตรฐานสากลและพัฒนาอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ๑. สถานพยาบาลภาครัฐ เอกชน และสถานประกอบการเพื่อสุขภาพมีมาตรฐานไม่ต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนด

ตัวชี้วัดเป้าประสงค์ ๑. ร้อยละของสถานพยาบาลภาครัฐ เอกชน และสถานประกอบการเพื่อสุขภาพผ่านการรับรองคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด

กลยุทธ์ที่ ๒. พัฒนาและยกระดับสถานพยาบาลภาครัฐ เอกชน และสถานประกอบการเพื่อสุขภาพให้ผ่านการรับรองคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด

ตัวชี้วัดกลยุทธ์ ตัวที่ ๒ ร้อยละของสถานพยาบาลภาครัฐ ภาคเอกชน และสถานประกอบการเพื่อสุขภาพตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๓ พัฒนางค์กรให้เป็นองค์กรสมรรถนะสูงตามหลักธรรมาภิบาล

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ๕. กรมสนับสนุนบริการสุขภาพเป็นองค์กรสมรรถนะสูงตามหลักธรรมาภิบาล

ตัวชี้วัดเป้าประสงค์ ๕. กรมสนับสนุนบริการสุขภาพได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

กลยุทธ์ ๑๑. พัฒนาและยกระดับศักยภาพการบริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพองค์กร

ตัวชี้วัดกลยุทธ์ ๑๑. คะแนนที่ได้จากการประเมินผลการพัฒนาและยกระดับศักยภาพการพัฒนาคุณภาพองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพที่กำหนด

๒.๑.๕ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

๒.๑.๕.๑ ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย หมายถึง ความรู้ในความต้องการ ความคาดหวัง ความชอบของกลุ่มผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงผู้รับบริการในอนาคต โดยหน่วยงานต้องจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็น แล้วนำข้อมูลนั้นไปใช้ในการวางแผนการทำงาน ปรับปรุง และพัฒนาบริการให้ทันต่อความต้องการในปัจจุบัน

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มาขอรับบริการจากองค์กรไม่ว่าจะมาด้วยตนเอง หรือผ่านช่องทางอื่น ๆ และในการรับฟังความคิดเห็นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการนั้น คือ การประเมินความพึงพอใจที่ผู้รับบริการจากหน่วยงาน โดยหน่วยงานต้องคำนึงถึงผู้รับบริการในอนาคต ซึ่งอาจจะมีปริมาณเพิ่มมากขึ้น หรืองานบริการใหม่ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตด้วย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลจากงานหรือสิ่งที่หน่วยงานได้มีการดำเนินการ ในด้านบวกและด้านลบ เช่น ประชาชน ชุมชน องค์กรที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้ปฏิบัติงาน ผู้ดำเนินการแทน ผู้บริหารหน่วยงาน แต่ไม่รวมถึงผู้รับบริการ

กิจกรรมที่จะทำให้มีความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย คือการรับฟังความคิดเห็น การสอบถาม พูดคุย ข้อคิดเห็นจากช่องทางอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็น Line Website Facebook ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยผลจากการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการนั้น เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานเอง กล่าวคือหน่วยงานสามารถเอาข้อมูลไปวิเคราะห์ เพื่อกำหนดกลยุทธ์ จัดลำดับความสำคัญของงานบริการ ปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานการให้บริการ

จาก Kano Model ได้กำหนดความต้องการของลูกค้าเป็นชั้น ๆ โดยความต้องการแต่ละชั้นมีความแตกต่างกัน โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น ๓ ชั้นดังนี้

๑. Dissatisfiers เป็นความต้องการของลูกค้าที่ไม่ได้แสดงออก แต่ต้องตอบสนองให้ได้ ถ้าตอบสนองไม่ได้จะไม่พอใจ เช่น ร้านอาหารต้องสะอาด เป็นความต้องการที่ลูกค้าต้องการจากร้านอาหาร แต่ไม่เคยบอก แต่ถ้าไม่ได้ไม่พอใจ ฉะนั้นส่วนราชการอาจต้องมีการวิเคราะห์ความต้องการในชั้นนี้ที่มีต่องานบริการของหน่วยงาน เช่น ประชาชนมาติดต่อราชการอาจต้องการงานบริการที่เป็นธรรม โปร่งใส แต่เป็นเรื่องที่ประชาชนไม่กล้าบอกหรือไม่เคยบอก
๒. Satisfiers เป็นความต้องการที่ลูกค้าแสดงออกและบอกกล่าว ถ้าไม่สามารถตอบสนองได้ จะไม่พอใจ เช่น ในร้านอาหาร สามารถสั่งอาหารที่ไม่มีเนื้อสัตว์ หรือถ้าเป็นงานบริการอาจเป็นสิ่งที่ประชาชนร้องขอหรือต้องการ เช่น ความรวดเร็ว ความสะดวกในการติดต่อ เป็นต้น
๓. Delighters/ Exciters เป็นความต้องการที่ลูกค้าไม่ได้คาดหวัง แต่หากได้รับลูกค้าจะปลาบปลื้ม เช่น การที่ราชการมีบริการด้วยรอยยิ้ม หรือจะมีลูกอมแจกระหว่างรอ เหมือนธนาคารไทยพาณิชย์ เป็นต้น

๒.๑.๕.๒ ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

ความสัมพันธ์ของผู้รับบริการ เป็นพื้นฐานในการส่งเสริมต่อภาพลักษณ์ขององค์กร และจะนำไปสู่ความไว้วางใจและความพึงพอใจในที่สุด โดยผู้ให้บริการต้องมีความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง พฤติกรรม ความชอบหรือไม่ชอบ ความถูกใจหรือไม่ถูกใจ โดยต้องมีการดำเนินการในการสื่อสารและมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการอยู่เสมอ เพื่อให้เกิดความผูกพัน และนำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

ในการนี้ Liker ได้แบ่งหลักการในการสร้างความสัมพันธ์ และการพัฒนาความสัมพันธ์เป็นชั้นดังนี้

๑. การให้เกียรติซึ่งกันและกันของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ
๒. การมีความสม่ำเสมอในการให้บริการ
๓. การมีความชัดเจนในเป้าหมายในการให้บริการและการรับบริการ
๔. การสร้างระบบที่เป็นภาพที่เป็นธรรมในการสร้างความสัมพันธ์

๕. การเรียนรู้ความต้องการใหม่ ๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

ในส่วนของระบบการบริการภาครัฐ โดยเน้นการสร้างการมีส่วนร่วมการมีส่วนร่วมในกระบวนการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการให้บริการรวมทั้งมีการจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการด้วยระบบสารสนเทศ ซึ่งจะทำให้การออกแบบการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ ๑๑ วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๖๔ ที่สามารถอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้ง ๕ ส่วน คือ ๑) การกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงาน ๒) การจัดระบบสารสนเทศ ๓) การรับฟังข้อร้องเรียน ๔) การเปิดเผยข้อมูล ๕) การแก้ไขกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

๒.๑.๕.๓ การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

การจัดทำข้อมูลเพื่อเรียนรู้ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง การบริหารข้อมูลของผู้ที่เคยมาใช้บริการ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ ในความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบโดยแหล่งการได้มาของข้อมูล มาจาก การดำเนินการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังหลัก ๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของแต่ละกลุ่ม โดยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการสร้างความสัมพันธ์ดังนี้

๑. ข้อมูลเชิงความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบ
๒. ข้อมูล ในเชิงพฤติกรรมกรให้บริการ เช่น ประชาชนในต่างจังหวัดนิยมมาติดต่อราชการในช่วงเช้าหรือประชาชนในกรุงเทพฯสะดวกในการติดต่อราชการใกล้บ้านหรือที่ทำงาน
๓. ข้อมูลในเชิงจิตวิทยา เช่น ประชาชนชอบให้ข้าราชการยิ้มและมีไมตรีแบบไทย หรือประชาชนไม่ชอบข้าราชการในแบบที่เป็นผู้บังคับกฎหมาย เป็นต้น

ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย เปรียบดังกับการคบเพื่อน หรือการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อน โดยจะเห็นว่า เพื่อที่สนิทเป็นเพราะเรารู้จักเพื่อน (รู้ความต้องการ ความคาดหวัง ความนิยมชมชอบ) และมีพฤติกรรมดำเนินชีวิตที่ตรงกัน รวมถึงการมีปฏิสัมพันธ์กันอย่างสม่ำเสมอฉะนั้นการมีข้อมูลในเชิงความต้องการ เชิงพฤติกรรม เชิงจิตวิทยา จะส่งผลต่อการสร้างความสัมพันธ์และปฏิสัมพันธ์ที่เหมาะสม

๒.๑.๕.๔ การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

การวัดความพึงพอใจและไม่พอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย แต่ละกลุ่มสามารถทำได้หลายวิธี ส่วนราชการจึงควรมีแนวทางที่ชัดเจนดังต่อไปนี้

๑. กำหนดวิธีการวัดผลและเกณฑ์การประเมิน ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ
๒. เลือกรูปวิธีการสำรวจและเก็บข้อมูล
๓. การกำหนดความต้องการผลลัพธ์
๔. การกำหนด Key Performance Indicators (KPIs)

ความพึงพอใจโดยทั่วไปเป็นระดับของความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งมีหลายวิธีการที่สามารถวัดระดับความรู้สึก ออกมาในเชิงปริมาณ หรือเป็นตัวเลขที่วัดค่าได้ เพื่อนำมาเปรียบเทียบให้เห็นพัฒนาการด้านคุณภาพที่ชัดเจนได้ ในต่างประเทศการวัดความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้ให้บริการ เป็นดัชนีสำคัญขององค์กรที่ใช้ในการเปรียบเทียบและวัดผล

๒.๑.๕.๕ ประโยชน์ของการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

สำหรับส่วนราชการสามารถนำผลการวัดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจมาปรับใช้ในการวางแผนการปรับปรุงและพัฒนางานบริการได้อย่างเหมาะสม โดยกำหนดเป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบงานและการบริการของหน่วยงานภาครัฐ ในขณะที่ภาคเอกชนที่มีการแข่งขันทางการตลาดสูง นิยมใช้ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นดัชนีชี้วัดที่สำคัญตัวหนึ่ง ที่สะท้อนความสำเร็จของธุรกิจโดยรวม ยิ่งดัชนีความพึงพอใจของผู้รับบริการ สูงมากกว่าคู่แข่ง ก็ยิ่งสะท้อนว่าผู้มารับบริการ มีโอกาสกลับมาใช้บริการมากกว่าคู่แข่งเช่นกัน ความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงถูกกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญของการให้บริการในปัจจุบัน

ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ สามารถใช้เป็นเกณฑ์หรือประเด็นที่ใช้ในการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่แสดงให้เห็นถึงการบริหารงานที่มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยส่วนราชการที่มีความพึงพอใจน้อย และความไม่พึงพอใจมาก ต้องมีการปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น

๒.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากรายงานการวิจัย ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของหน่วยงานราชการ องค์กรต่าง ๆ ที่มีต่อการติดต่อประสานงาน หรือให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๓ (สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา, ๒๕๕๓) พบว่ามีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๖๓ หรือ ร้อยละ ๗๒.๕๖ และสิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ที่ติดต่อประสานงานในประเด็นของความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๘๐ หรือ ๗๕.๙๔ และประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีช่องทางในการรับฟังข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการติดต่อประสานงาน และการปฏิบัติหน้าที่ที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๕๑ หรือ ร้อยละ ๗๐.๓๐ ในเรื่องของความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของอย.มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๔๕ หรือร้อยละ ๖๘.๙๐ และประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดคือ การให้ข้อมูล ข่าวสาร และความรู้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๕๙ หรือร้อยละ ๗๑.๘๑ และประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การตรวจสอบแผนการผลิตภักดิ์ในตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๓๘ หรือร้อยละ ๖๗.๕๔

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ส่วนช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเขต กทม., ๒๕๖๒) ได้สำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ประสบภัยในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานครที่มาขอรับบริการ ส่วนช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเขต กทม. ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ พบว่าทั้งหมดมีจำนวน ๔๒๙ คน เป็นเพศชาย ร้อยละ ๔๖.๓๙ เพศหญิง ร้อยละ ๕๓.๖๑ ส่วนใหญ่มีอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๒ รองลงมาอยู่ระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๙๘ และช่วงอายุที่น้อยที่สุดคือไม่เกิน ๒๐ ปี ร้อยละ ๐.๗๐ และประเภทที่ประสบภัยคืออัคคีภัย คิดเป็น ร้อยละ ๑๐๐ ในส่วนของผลการประเมินความพึงพอใจพบว่าภาพรวมความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ๘๕.๓๒ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ ๘๕.๙๔ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ที่ ๘๕.๓๑ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ๘๕.๑๔ ด้านผลจากการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๘๔.๗๗

รายงานการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลนครตรัง (มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง, ๒๕๖๒) ได้ผลดังนี้ ประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ๓๗๕ คน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อยู่ในวัยกลางคนช่วงปลาย (๔๖ - ๖๐ ปี) สถานภาพสมรส ส่วนใหญ่

ได้รับการศึกษาอยู่ในชั้นประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีรายได้ไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาท ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ที่ ๔.๐๘ หรือร้อยละ ๘๑.๖๐ งานที่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุดคือ งานทะเบียน รองลงมาคืองานสวัสดิการสังคม งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และที่ต่ำที่สุดคือ งานสาธารณสุข

นิศภัค ดีแปลง ได้ทำการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร พ.ศ.๒๕๕๘ พบว่าภาพรวมของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ อยู่ที่ ๔.๑๖ แปลผลอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีคะแนนมากที่สุด คือ การให้ความมั่นใจต่อผู้ใช้บริการ มีผลคะแนนอยู่ที่ ๔.๑๘ รองลงมาคือ การเข้าใจและเห็นอกเห็นใจของผู้รับบริการ ได้คะแนน ๔.๑๗ คะแนน ถัดมาคือ การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ๔.๑๖ คะแนน ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ๔.๑๔ คะแนน และประเด็นที่พึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ ๔.๑๒ คะแนน

บทที่ ๓

วิธีการในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการและระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๓.๑ ขั้นตอนการศึกษา

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของวัตถุประสงค์ และขอบเขตของการศึกษาจะประกอบด้วยขั้นตอนในกระบวนการศึกษาและแนวทางปฏิบัติในการดำเนินงาน ซึ่งจะรวบรวมเป็นรายงาน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ การศึกษาจากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ ๒ การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสำรวจข้อมูลเบื้องต้น ประกอบด้วย การสร้างแบบสอบถาม การทดสอบแบบสอบถาม สรุบบนฟอร์ม รวมถึงการพิมพ์แบบสอบถาม

ขั้นตอนที่ ๓ การปฏิบัติงานจริงด้วยแบบสอบถามกับกลุ่มเป้าหมายที่ถูกคัดเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง และตรวจสอบความถูกต้องก่อนที่จะป้อนข้อมูลเข้าสู่ระบบการประมวล

ขั้นตอนที่ ๔ วิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๖๑ คน ประกอบด้วย ผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมขออนุญาตโฆษณาสถานพยาบาลที่มาใช้บริการ จำนวน ๑๒๐ ราย ผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมขออนุญาตกิจการดูแลผู้สูงอายุ จำนวน ๑๒๐ ราย และผู้รับบริการที่ขอรับคำปรึกษาธุรกิจเกี่ยวกับด้านสุขภาพตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑๒๑ ราย

ขั้นตอนที่ ๕ จัดทำบทสรุปและข้อเสนอแนะ เพื่อเสนอต่อผู้บริหาร และเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนางานบริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จต่อไปในปีถัดไป

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้มารับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ในวันที่ ๑ กุมภาพันธ์ - ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๔ โดยจำแนกกลุ่มตัวอย่างได้ ๓ กลุ่ม คือ ผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมขออนุญาตโฆษณาสถานพยาบาลที่มาใช้บริการ ผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมขออนุญาตกิจการดูแลผู้สูงอายุ และผู้รับบริการที่ขอรับคำปรึกษาธุรกิจเกี่ยวกับด้านสุขภาพตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยใช้จำนวนประชากรที่มารับบริการในปี พ.ศ.๒๕๖๓ จำนวน ๖,๐๐๐ ราย

ในการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์ ตารางนี้ใช้ในการประมาณค่าสัดส่วนของประชากรเช่นเดียวกัน และกำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ ๐.๕ ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ๕% และระดับความเชื่อมั่น ๙๕% สามารถคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างกับประชากรที่มีขนาดเล็กได้ตั้งแต่ ๑๐ ขึ้นไป ตามตารางดังนี้

ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง	ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง	ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง	ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง	ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง
10	10	100	80	280	162	800	260	2,800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3,000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3,500	346
25	24	130	97	320	175	950	274	4,000	351
30	28	140	103	340	181	1,000	278	4,500	354
35	32	150	108	360	186	1,100	285	5,000	357
40	36	160	113	380	191	1,200	291	6,000	361
45	40	170	118	400	196	1,300	297	7,000	364
50	44	180	123	420	201	1,400	302	8,000	367
55	48	190	127	440	205	1,500	306	9,000	368
60	52	200	132	460	210	1,600	310	10,000	370
65	56	210	136	480	214	1,700	313	15,000	375
70	59	220	140	500	217	1,800	317	20,000	377
75	63	230	144	550	226	1,900	320	30,000	379
80	66	240	148	600	234	2,000	322	40,000	380
85	70	250	152	650	242	2,200	327	50,000	381
90	73	260	155	700	248	2,400	331	75,000	382
95	76	270	159	750	254	2,600	335	100,000	384

ตารางที่ ๑ ตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan)

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ โดยมีทั้งข้อคำถามแบบปลายปิด (Close-Ended) และแบบปลายเปิด (Open-Ended) ที่พัฒนาโดยศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ เพื่อวัดระดับความพึงพอใจและระดับความเชื่อมั่นแบบสอบถามประกอบด้วย ๔ ส่วน ดังนี้

๓.๓.๑ ส่วนข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย

๓.๓.๑.๑ เพศ

๓.๓.๑.๒ อายุ

๓.๓.๑.๓ การศึกษา

๓.๓.๑.๔ อาชีพ

๓.๓.๑.๕ ธุรกิจที่มาติดต่อ

๓.๓.๒ ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ประกอบด้วย

๓.๓.๒.๑ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

๓.๓.๒.๒ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/ บุคลากรที่ให้บริการ

- ๓.๓.๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ๓.๓.๒.๔ ด้านคุณภาพการให้บริการ
- ๓.๓.๓ ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ
 - ๓.๓.๓.๑ ความเชื่อมั่นในการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน
 - ๓.๓.๓.๒ ความเชื่อมั่นในผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
 - ๓.๓.๓.๓ ความเชื่อมั่นในการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
 - ๓.๓.๓.๔ ความเชื่อมั่นในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
 - ๓.๓.๓.๕ ความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน
 - ๓.๓.๔. ส่วนข้อเสนอแนะหรือความคาดหวังต่อการให้บริการ ประกอบด้วย
 - ๓.๓.๔.๑ จุดเด่นการให้บริการที่ประทับใจ
 - ๓.๓.๔.๒ จุดที่ไม่พึงพอใจ
 - ๓.๓.๔.๓ จุดที่ควรแก้ไขปรับปรุง
 - ๓.๓.๔.๓ ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงบริการ

สำหรับการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ และความเชื่อมั่น เลือกใช้แบบ Likert Scale ซึ่งแบ่งระดับความคิดเห็นเป็น ๕ ระดับ ดังต่อไปนี้

ระดับความพึงพอใจ

- | | |
|---------------|--|
| พอใจมากที่สุด | หมายถึง เมื่อท่านเห็นว่าข้อความในประโยคนั้นตรงกับประสบการณ์ของท่าน หรือตรงกับความคิดเห็น หรือความเชื่อของท่านเป็นส่วนมาก ซึ่งกำหนดให้ ระดับคะแนนเท่ากับ ๕ คะแนน |
| พอใจ | หมายถึง เมื่อท่านเห็นว่าข้อความในประโยคนั้นตรงกับประสบการณ์ของท่าน หรือตรงกับความคิดเห็น หรือความเชื่อของท่านเป็นบางส่วน ซึ่งกำหนดให้ ระดับคะแนนเท่ากับ ๔ คะแนน |
| เฉยๆ | หมายถึง เมื่อท่านเห็นว่าข้อความในประโยคนั้นตรงกับประสบการณ์ของท่าน หรือตรงกับความคิดเห็น หรือความเชื่อของท่านปานกลาง ซึ่งกำหนดให้ ระดับคะแนนเท่ากับ ๓ คะแนน |
| ไม่ค่อยพอใจ | หมายถึง เมื่อท่านเห็นว่าข้อความในประโยคนั้นไม่ตรงกับประสบการณ์ของท่านหรือไม่ตรงกับความคิดเห็น หรือความเชื่อของท่านบางส่วน ซึ่งกำหนดให้ ระดับคะแนนเท่ากับ ๒ คะแนน |
| ไม่พอใจ | หมายถึง เมื่อท่านเห็นว่าข้อความในประโยคนั้นไม่ตรงกับประสบการณ์ของท่านหรือไม่ตรงกับความคิดเห็น หรือความเชื่อของท่านเป็นส่วนมาก ซึ่งกำหนดให้ ระดับคะแนนเท่ากับ ๑ คะแนน |

เกณฑ์การให้คะแนนความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ แบ่งออกเป็น ๕ ระดับ คือ

ระดับความเชื่อมั่น	คะแนน
เชื่อมั่นมากที่สุด	๕
เชื่อมั่น	๔
เฉยๆ	๓
ไม่ค่อยเชื่อมั่น	๒
ไม่เชื่อมั่น	๑

โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนนตามช่วงดังนี้

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๑.๐๐ - ๑.๘๐	ไม่พอใจ
๑.๘๑ - ๒.๖๐	ไม่ค่อยพอใจ
๒.๖๑ - ๓.๔๐	เฉย ๆ
๓.๔๑ - ๔.๒๐	พอใจ
๔.๒๑ - ๕.๐๐	พอใจมากที่สุด

คะแนน	ระดับความเชื่อมั่น
๑.๐๐ - ๑.๘๐	ไม่เชื่อมั่น
๑.๘๑ - ๒.๖๐	ไม่ค่อยเชื่อมั่น
๒.๖๑ - ๓.๔๐	เฉย ๆ
๓.๔๑ - ๔.๒๐	เชื่อมั่น
๔.๒๑ - ๕.๐๐	เชื่อมั่นมากที่สุด

๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการเรียบร้อยแล้ว จึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย โดยบรรยายด้วยตารางประกอบความเรียง

บทที่ ๔

ผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) พ.ศ.๒๕๖๔ ผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการของกลุ่มตัวอย่างที่จัดเก็บจำนวน ๓๖๑ คน ที่มาใช้บริการ

๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

นำข้อมูลทั่วไปมาวิเคราะห์ผลโดยแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ ปรากฏผลการประเมิน ดังตารางที่ ๑ ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละของผู้มารับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมขออนุญาตโฆษณาสถานพยาบาล		
ชาย	๒๐	๑๖.๖๗
หญิง	๑๐๐	๘๓.๓๓
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๒๐	๑๐๐.๐๐
ผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมขออนุญาตกิจการดูแลผู้สูงอายุ		
ชาย	๔๐	๓๓.๓๓
หญิง	๘๐	๖๖.๖๗
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๒๐	๑๐๐.๐๐
ผู้รับบริการที่ขอรับคำปรึกษาธุรกิจเกี่ยวกับด้านสุขภาพตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง		
ชาย	๔๘	๓๙.๖๗
หญิง	๗๓	๖๐.๓๓
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๒๑	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ จำแนกเพศของผู้มารับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ตามประเภทของผู้รับบริการ ๓ กลุ่ม คือ

- ๑) ผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมขออนุญาตโฆษณาสถานพยาบาล จำนวน ๑๒๐ ราย แบ่งเป็นเพศชาย ร้อยละ ๑๖.๖๗ เพศหญิง ร้อยละ ๘๓.๓๓
- ๒) ผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมขออนุญาตกิจการดูแลผู้สูงอายุ จำนวน ๑๒๐ ราย แบ่งเป็นเพศชาย ร้อยละ ๓๓.๓๓ เพศหญิง ร้อยละ ๖๖.๖๗
- ๓) ผู้รับบริการที่ขอรับคำปรึกษาธุรกิจเกี่ยวกับด้านสุขภาพตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑๒๑ ราย แบ่งเป็นเพศชาย ร้อยละ ๓๙.๖๗ เพศหญิง ร้อยละ ๖๐.๓๓

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนร้อยละของผู้มารับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ จำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมขออนุญาตโฆษณาสถานพยาบาล		
น้อยกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๙ ปี	๘๔	๗๐.๐๐
๔๐ - ๔๙ ปี	๒๘	๒๓.๓๓
๕๐ - ๕๙ ปี	๘	๖.๖๗
๖๐ ปีขึ้นไป	-	-
รวม	๑๒๐	๑๐๐.๐๐
ผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมขออนุญาตกิจการดูแลผู้สูงอายุ		
น้อยกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๙ ปี	๓๒	๒๖.๖๗
๔๐ - ๔๙ ปี	๓๒	๒๖.๖๗
๕๐ - ๕๙ ปี	๑๒	๑๐.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๔๔	๓๖.๖๗
รวม	๑๒๐	๑๐๐.๐๐
ผู้รับบริการที่ขอรับคำปรึกษาธุรกิจเกี่ยวกับด้านสุขภาพตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง		
น้อยกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๙ ปี	๗๗	๖๓.๖๔
๔๐ - ๔๙ ปี	๒๔	๑๙.๘๓
๕๐ - ๕๙ ปี	๘	๖.๖๑
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๒	๙.๙๒
รวม	๑๒๑	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า กลุ่มผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมขออนุญาตโฆษณาสถานพยาบาล จำนวน ๑๒๐ ราย ส่วนใหญ่มีช่วงอายุอยู่ที่ ๒๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๘๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ รองลงมาคือ ช่วงอายุ ๔๐ - ๔๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๓ ช่วงอายุที่มาใช้บริการน้อยที่สุดคือ ๕๐ - ๕๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗ ช่วงอายุที่ไม่มีผู้มารับบริการเลยคือ ช่วงอายุน้อยกว่า ๒๐ ปี และช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป

กลุ่มผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมขออนุญาตกิจการดูแลผู้สูงอายุ จำนวน ๑๒๐ ราย ส่วนใหญ่มีช่วงอายุอยู่ที่มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๔๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖๗ รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ ๒๐ - ๓๙ ปี และ ๔๐ - ๔๙ ปี จำนวน ๓๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖๗ เท่ากันทั้งสองช่วง

กลุ่มผู้รับบริการที่ขอรับคำปรึกษาธุรกิจเกี่ยวกับด้านสุขภาพตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ส่วนใหญ่มีช่วงอายุอยู่ที่ ๒๐ - ๓๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๖๔ รองลงมาอยู่ในช่วง ๔๐ - ๔๙ ปี จำนวน ๒๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๘๓ ถัดมาคือช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙.๙๒ ช่วงอายุที่น้อยที่สุดคือ ๕๐ - ๕๙ ปี จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๑

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้มารับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมขออนุญาตโฆษณาสถานพยาบาล		
มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า	-	-
อนุปริญญา/ปวช.	๘	๖.๖๗
ปริญญาตรี	๑๐๘	๙๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๔	๓.๓๓
รวม	๑๒๐	๑๐๐.๐๐
ผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมขออนุญาตกิจการดูแลผู้สูงอายุ		
มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า	๔๘	๔๐.๐๐
อนุปริญญา/ปวช.	๒๐	๑๖.๖๗
ปริญญาตรี	๕๐	๔๑.๖๗
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๑.๖๗
รวม	๑๒๐	๑๐๐.๐๐
ผู้รับบริการที่ขอรับคำปรึกษาธุรกิจเกี่ยวกับด้านสุขภาพตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง		
มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า	-	-
อนุปริญญา/ปวช.	-	-
ปริญญาตรี	๑๐๑	๘๓.๔๗
สูงกว่าปริญญาตรี	๒๐	๑๖.๕๓
รวม	๑๒๑	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า กลุ่มผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมขออนุญาตโฆษณาสถานพยาบาลจำนวน ๑๒๐ ราย ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๐๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ รองลงมาอยู่ในระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวช. จำนวน ๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓

กลุ่มผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมขออนุญาตกิจการดูแลผู้สูงอายุ จำนวน ๑๒๐ ราย ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๕๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๖๗ รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน ๔๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๐ ถัดมาคืออยู่ในระดับอนุปริญญา/ปวช. จำนวน ๒๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ มีผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๗

กลุ่มผู้รับบริการที่ขอรับคำปรึกษาธุรกิจเกี่ยวกับด้านสุขภาพตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑๒๑ ราย ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๐๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๗ และมีผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ๒๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๕๓

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนคำร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพของผู้มารับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมขออนุญาตโฆษณาสถานพยาบาล		
ผู้ประกอบกิจการสถานพยาบาล (คลินิก/โรงพยาบาลเอกชน)	๔๐	๓๓.๓๓
ผู้ดำเนินการสถานพยาบาล (คลินิก/โรงพยาบาลเอกชน)	๘	๖.๖๗
อื่น ๆ (Agency โฆษณา)	๗๒	๖๐.๐๐
รวม	๑๒๐	๑๐๐.๐๐
ผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมขออนุญาตกิจการดูแลผู้สูงอายุ		
ผู้ประกอบกิจการดูแลผู้สูงอายุ	๗๖	๖๓.๓๓
ผู้ดำเนินการกิจการดูแลผู้สูงอายุ	-	-
ผู้ให้บริการในกิจการดูแลผู้สูงอายุ	๔๔	๓๖.๖๗
รวม	๑๒๐	๑๐๐.๐๐
ผู้รับบริการที่ขอรับคำปรึกษาธุรกิจเกี่ยวกับด้านสุขภาพตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง		
ผู้ประกอบกิจการสถานพยาบาล (คลินิก/โรงพยาบาลเอกชน)	๘๙	๗๓.๕๕
ผู้ดำเนินการสถานพยาบาล (คลินิก/โรงพยาบาลเอกชน)	๓๒	๒๖.๔๕
รวม	๑๒๑	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า กลุ่มผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมขออนุญาตโฆษณาสถานพยาบาล จำนวน ๑๒๐ ราย ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็น Agency โฆษณา จำนวน ๗๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ เป็นผู้ประกอบกิจการสถานพยาบาล (คลินิก/โรงพยาบาลเอกชน) จำนวน ๔๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ และเป็นผู้ดำเนินการสถานพยาบาล (คลินิก/โรงพยาบาลเอกชน) จำนวน ๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗

กลุ่มผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมขออนุญาตกิจการดูแลผู้สูงอายุ จำนวน ๑๒๐ ราย ส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบกิจการดูแลผู้สูงอายุ จำนวน ๗๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๓๓ และเป็นผู้ให้บริการในสถานดูแลผู้สูงอายุ จำนวน ๔๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖๗

กลุ่มผู้รับบริการที่ขอรับคำปรึกษาธุรกิจเกี่ยวกับด้านสุขภาพตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑๒๑ ราย ส่วนใหญ่ผู้ประกอบกิจการสถานพยาบาล (คลินิก/โรงพยาบาลเอกชน) จำนวน ๘๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๕๕ และเป็นผู้ดำเนินการสถานพยาบาล (คลินิก/โรงพยาบาลเอกชน) จำนวน ๓๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๔๕

๔.๒ ระดับความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๕ แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมขออนุญาตโฆษณาสถานพยาบาล (n= ๑๒๐)

ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมขออนุญาตโฆษณา สถานพยาบาล	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึง พอใจ
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
- ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๔๗	๘๙.๓๓	พอใจมากที่สุด
- ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๕๐	๙๐.๐๐	พอใจมากที่สุด
- มีป้าย ประกาศ อธิบายขั้นตอนในการติดต่อใช้บริการที่ ชัดเจน	๔.๔๗	๘๙.๓๓	พอใจมากที่สุด
- วิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียม	๔.๔๗	๘๙.๓๓	พอใจมากที่สุด
- ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความ ต้องการของผู้รับบริการ	๔.๔๓	๘๘.๖๗	พอใจมากที่สุด
รวม	๔.๔๗	๘๙.๓๓	พอใจมากที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ			
- มีความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๔๗	๘๙.๓๓	พอใจมากที่สุด
- ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	๔.๔๓	๘๘.๖๗	พอใจมากที่สุด
- สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วย แก้ปัญหาได้	๔.๔๗	๘๙.๓๓	พอใจมากที่สุด
- การให้บริการต่อผู้มารับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือก ปฏิบัติ	๔.๔๓	๘๘.๖๗	พอใจมากที่สุด
- ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่ หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔.๔๗	๘๙.๓๓	พอใจมากที่สุด
รวม	๔.๔๕	๘๙.๐๗	พอใจมากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่พัก คอยรับบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร	๓.๘๗	๗๗.๓๓	พอใจ
- ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๔.๐๗	๘๑.๓๓	พอใจ
- คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๔.๑๐	๘๒.๐๐	พอใจ
- การจัดสถานที่ และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการ	๔.๔๗	๘๙.๓๓	พอใจมากที่สุด

ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมขออนุญาตโฆษณา สถานพยาบาล	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึง พอใจ
ติดต่อใช้บริการ			
- ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๔.๕๐	๘๘.๐๐	พอใจมากที่สุด
รวม	๔.๑๘	๘๓.๖๐	พอใจ
ด้านคุณภาพการให้บริการ			
- ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๔.๕๐	๘๘.๐๐	พอใจมากที่สุด
- ผลการบริการในภาพรวม	๔.๓๓	๘๖.๖๗	พอใจมากที่สุด
รวม	๔.๓๗	๘๗.๓๓	พอใจมากที่สุด
สรุปผลรวมความพึงพอใจ	๔.๓๗	๘๗.๓๓	พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ ๕ พบว่าจากการเก็บข้อมูลของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมขออนุญาตโฆษณาสถานพยาบาล สามารถอธิบายได้ดังนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๗ หรือ ร้อยละ ๘๘.๓๓ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยประเด็นที่ได้คะแนนมากที่สุดได้แก่ ประเด็น ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงถึง ๔.๕๐ หรือ ร้อยละ ๙๐.๐๐ รองลงมาคือประเด็น ขั้นตอนการ ให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว, มีป้าย ประกาศ อธิบายขั้นตอนในการติดต่อใช้บริการที่ชัดเจน, วิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ๔.๔๗ หรือร้อยละ ๘๘.๓๓ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๓ หรือ ร้อยละ ๘๘.๖๗

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๗ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มี ๓ ประเด็น ด้วยกัน ดังนี้ มีความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้, ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันทั้ง ๓ ประเด็น คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๗ หรือ ร้อยละ ๘๘.๓๓ รองลงมาคือ ประเด็น ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการให้บริการต่อผู้มารับ บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๓ หรือ ร้อยละ ๘๘.๖๗

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๑๘ หรือร้อยละ ๘๓.๖๐ อยู่ในระดับพอใจ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ประเด็นการจัดสถานที่ และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวก ต่อการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๗ หรือร้อยละ ๘๘.๓๓ รองลงมาคือประเด็นป้าย/ข้อความบอกจุด บริการ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๕๐ หรือร้อยละ ๘๘.๐๐ ลำดับ ถัดมาคือประเด็นคุณภาพ และความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๐ หรือร้อยละ ๘๒.๐๐ ความสะอาดของสถานที่โดยรวม

มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๗ หรือร้อยละ ๘๑.๓๓ และประเด็นที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่พักคอยรับบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๗ หรือร้อยละ ๗๗.๓๓

ด้านคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๗ หรือร้อยละ ๘๗.๓๓ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ประเด็นได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๐ หรือร้อยละ ๘๘.๐๐ และประเด็นผลการบริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๓ หรือร้อยละ ๘๖.๖๗

สำหรับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมขออนุญาตโฆษณาสถานพยาบาล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๓๓ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด

ตารางที่ ๖ แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมขออนุญาตกิจการดูแลผู้สูงอายุ (n=๑๒๐)

ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมขออนุญาตกิจการดูแล ผู้สูงอายุ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึง พอใจ
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
- ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๔๙	๘๙.๘๓	พอใจมากที่สุด
- ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๕๐	๙๐.๐๐	พอใจมากที่สุด
- มีป้าย ประกาศ อธิบายขั้นตอนในการติดต่อใช้บริการที่ชัดเจน	๔.๔๖	๘๙.๑๗	พอใจมากที่สุด
- วิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียม	๔.๓๒	๘๓.๓๓	พอใจมากที่สุด
- ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๓๙	๘๗.๘๓	พอใจมากที่สุด
รวม	๔.๔๓	๘๘.๖๓	พอใจมากที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ			
- มีความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๔๕	๘๙.๐๐	พอใจมากที่สุด
- ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๓๖	๘๗.๑๗	พอใจมากที่สุด
- สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๔๘	๘๙.๖๗	พอใจมากที่สุด
- การให้บริการต่อผู้มารับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๔๓	๘๘.๕๐	พอใจมากที่สุด
- ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔.๔๕	๘๙.๐๐	พอใจมากที่สุด
รวม	๔.๔๓	๘๘.๖๗	พอใจมากที่สุด
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก			
- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่พัก คอยรับบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร	๓.๗๗	๗๕.๓๓	พอใจ
- ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๓.๘๑	๗๖.๑๗	พอใจ
- คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๓.๘๒	๗๖.๓๓	พอใจ
- การจัดสถานที่ และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๔.๓๘	๘๗.๖๗	พอใจมากที่สุด

ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมขออนุญาตกิจการดูแล ผู้สูงอายุ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึง พอใจ
- ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๔.๓๖	๘๗.๑๗	พอใจมากที่สุด
รวม	๔.๐๓	๘๐.๕๓	พอใจ
ด้านคุณภาพการให้บริการ			
- ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๔.๓๘	๘๗.๖๗	พอใจมากที่สุด
- ผลการบริการในภาพรวม	๔.๕๖	๘๙.๑๗	พอใจมากที่สุด
รวม	๔.๔๒	๘๘.๔๒	พอใจมากที่สุด
สรุปผลรวมความพึงพอใจ	๔.๓๓	๘๖.๕๖	พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ ๖ พบว่าจากการเก็บข้อมูลในผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมขออนุญาตกิจการดูแลผู้สูงอายุ สามารถแจกแจงรายด้านดังต่อไปนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการฯ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๓ คิดเป็น ร้อยละ ๘๘.๖๓ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๕๐ หรือร้อยละ ๙๐ ถัดมาคือประเด็น ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๙ หรือร้อยละ ๘๙.๘๓ รองลงมาเป็นประเด็น มีป้าย ประกาศ อธิบายขั้นตอนในการติดต่อใช้บริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๖ หรือร้อยละ ๘๙.๑๗ ประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๙ หรือร้อยละ ๘๗.๘๓ และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ วิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการฯ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๗ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๘ หรือร้อยละ ๘๙.๖๗ ลำดับถัดมา มีความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และประเด็น ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๕ หรือ ร้อยละ ๘๙.๐๐ เท่ากัน ถัดมาคือประเด็น การให้บริการต่อผู้มารับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๓ หรือร้อยละ ๘๘.๕๐ ประเด็นสุดท้ายคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๖ หรือร้อยละ ๘๗.๑๗

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจของผู้มารับบริการฯ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๐๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๕๓ อยู่ในระดับพึงพอใจ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ประเด็น การจัดสถานที่ และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๘ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๗ รองลงมาเป็นประเด็น ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๑๗ ส่วนประเด็น คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๓๓ ความสะอาดของ

สถานที่โดยรวม มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๑ หรือร้อยละ ๗๖.๑๗ และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ประเด็น ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่พักคอยรับบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๗๗ หรือร้อยละ ๗๕.๓๓

ด้านคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการฯ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๒ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยผลการบริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๖ หรือร้อยละ ๘๙.๑๗ ประเด็น ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๘ หรือร้อยละ ๘๗.๖๗

สำหรับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมขออนุญาตกิจการดูแลผู้สูงอายุสุขภาพ ณ กลุ่มศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ส่วนใหญ่พอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๕๖

ตารางที่ ๗ แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ขอรับคำปรึกษาธุรกิจเกี่ยวกับด้านสุขภาพตาม
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง (n=๑๒๑)

ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่ขอรับคำปรึกษาธุรกิจเกี่ยวกับด้านสุขภาพ ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึง พอใจ
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
- ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๕๒	๙๐.๔๑	พอใจมากที่สุด
- ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๕๒	๙๐.๔๑	พอใจมากที่สุด
- มีป้าย ประกาศ อธิบายขั้นตอนในการติดต่อใช้บริการที่ ชัดเจน	๔.๔๒	๘๘.๔๓	พอใจมากที่สุด
- วิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียม	๔.๕๙	๙๑.๗๔	พอใจมากที่สุด
- ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความ ต้องการของผู้รับบริการ	๔.๕๙	๙๑.๗๔	พอใจมากที่สุด
รวม	๔.๕๓	๙๐.๕๕	พอใจมากที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ			
- มีความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๒	๙๐.๔๑	พอใจมากที่สุด
- ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	๔.๖๒	๙๒.๓๙	พอใจมากที่สุด
- สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วย แก้ปัญหาได้	๔.๔๕	๘๙.๐๙	พอใจมากที่สุด
- การให้บริการต่อผู้มารับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือก ปฏิบัติ	๔.๔๙	๘๙.๗๕	พอใจมากที่สุด
- ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่ หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔.๕๒	๙๐.๔๑	พอใจมากที่สุด
รวม	๔.๕๒	๙๐.๔๑	พอใจมากที่สุด
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก			
- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่พัก คอยรับบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร	๔.๒๙	๘๕.๗๙	พอใจมากที่สุด
- ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๔.๒๙	๘๕.๗๙	พอใจมากที่สุด
- คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๔.๓๖	๘๗.๑๑	พอใจมากที่สุด
- การจัดสถานที่ และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการ ติดต่อใช้บริการ	๔.๔๙	๘๙.๗๕	พอใจมากที่สุด

ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่ขอรับคำปรึกษาธุรกิจเกี่ยวกับด้านสุขภาพ ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึง พอใจ
- ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๔.๔๒	๘๘.๘๓	พอใจมากที่สุด
รวม	๔.๓๗	๘๗.๓๗	พอใจมากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ			
- ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๔.๕๕	๙๑.๐๗	พอใจมากที่สุด
- ผลการบริการในภาพรวม	๔.๕๕	๙๑.๐๗	พอใจมากที่สุด
รวม	๔.๕๕	๙๑.๐๗	พอใจมากที่สุด
สรุปผลรวมความพึงพอใจ	๔.๔๙	๘๙.๘๕	พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ ๗ พบว่าจากการเก็บข้อมูลในผู้รับบริการที่ขอรับคำปรึกษาธุรกิจเกี่ยวกับด้านสุขภาพตาม
กฎหมายที่เกี่ยวข้องสามารถแจกแจงรายด้านดังต่อไปนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการฯ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๕๓ คิดเป็น
ร้อยละ ๙๐.๕๕ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ วิธีการให้บริการเรียงตามลำดับ
ก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียม และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ
ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๕๙ หรือร้อยละ ๙๑.๗๘ ถัดมาคือประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน
และมีความคล่องตัว และความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๕๒ หรือร้อยละ ๙๐.๔๑ และประเด็นที่มี
ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือมีป้าย ประกาศ อธิบายขั้นตอนในการติดต่อใช้บริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ หรือคิดเป็น
ร้อยละ ๘๘.๔๓

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการฯ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ
๙๐.๔๑ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม
ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๖๒ หรือร้อยละ ๙๒.๓๙ ลำดับถัดมา มีความสุภาพ กิริยามารยาท
ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์
ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๕๒ หรือ ร้อยละ ๙๐.๔๑ เท่ากัน ถัดมาคือประเด็น การให้บริการต่อผู้รับ
บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๙ หรือร้อยละ ๘๙.๗๕ ประเด็นสุดท้ายคือ
สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๕ หรือร้อยละ ๘๙.๐๙

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจของผู้มารับบริการฯ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ
๘๗.๓๗ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ประเด็น การจัดสถานที่ และอุปกรณ์ความเป็น
ระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๙ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๙.๗๕ รองลงมาเป็นประเด็น
ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๓ ส่วนประเด็น
คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๑๑ และประเด็นความ

เพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่พักคอยรับบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร และความสะอาดของสถานที่โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๒๙ หรือร้อยละ ๘๕.๗๙

ด้านคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการฯ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๗ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยประเด็นผลการบริการในภาพรวม และประเด็นได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการมีค่าเฉลี่ยเท่ากันอยู่ที่ ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๗

สำหรับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่ขอรับคำปรึกษาธุรกิจเกี่ยวกับด้านสุขภาพตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ณ กลุ่มศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ส่วนใหญ่พอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๕

๔.๓ ระดับความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๘ แสดงร้อยละความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมขออนุญาต
โฆษณาสถานพยาบาล (n=๑๒๐)

ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพ ของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมขออนุญาตโฆษณาสถานพยาบาล	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
<p>ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน</p> <p>- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีการรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ประชาชนได้รับการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน</p>	๔.๔๓	๘๘.๖๐	เชื่อมั่นมากที่สุด
<p>ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ</p> <p>- เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ มีความมุ่งมั่น ยินดี เต็มใจในการ ให้บริการ มีการให้คำแนะนำ และคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติ ได้</p>	๔.๓๓	๘๖.๖๐	เชื่อมั่นมากที่สุด
<p>ด้านประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของภาครัฐ</p> <p>- หน่วยงานมีการเปิดเผยการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร มีการแจ้งให้ ประชาชนทราบถึงสิทธิต่าง ๆ ในการรับบริการ</p>	๔.๔๐	๘๘.๐๐	เชื่อมั่นมากที่สุด
<p>ด้านการลดขั้นตอนการทำงาน</p> <p>- หน่วยงานมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม มีการชี้แจง การให้ ข้อมูล และวิธีการปฏิบัติงานให้ผู้รับบริการทราบ มีระยะเวลาการ ให้บริการที่เหมาะสม</p>	๔.๓๓	๘๖.๖๐	เชื่อมั่นมากที่สุด
<p>ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ ของประชาชน</p> <p>- หน่วยงานจัดให้มีการตอบคำถาม และคำแนะนำมีการดำเนินการ ตามข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน และแจ้งผลให้ประชาชนทราบ ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ ถูกต้องครบถ้วน และสะดวก รวดเร็ว</p>	๔.๔๐	๘๘.๐๐	เชื่อมั่นมากที่สุด
สรุปผลรวมความเชื่อมั่น	๔.๓๘	๘๗.๖๐	เชื่อมั่นมากที่สุด

จากตารางที่ ๘ พบว่าจากการเก็บข้อมูลความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรม
ขออนุญาตโฆษณาสถานพยาบาล สามารถแจกแจงรายด้านดังต่อไปนี้

ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ ส่วนใหญ่เชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ
๘๘.๖๐

ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ส่วนใหญ่เชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ
๘๖.๖๐

ด้านประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของภาครัฐ ส่วนใหญ่เชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่
๔.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐

ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่เชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐

ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ส่วนใหญ่เชื่อมั่นมากที่สุด มี
ค่าเฉลี่ย ๔.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐

สำหรับความเชื่อมั่นโดยรวมของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมขออนุญาตโฆษณาสถานพยาบาล ส่วนใหญ่
เชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐

ตารางที่ ๙ แสดงร้อยละความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมขออนุญาต
กิจการดูแลผู้สูงอายุ ($n=๑๒๐$)

ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพ ของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมขออนุญาตกิจการดูแลผู้สูงอายุ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน - เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีการรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ประชาชนได้รับการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๔.๔๕	๘๙.๐๐	เชื่อมั่นมากที่สุด
ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ - เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ มีความมุ่งมั่น ยินดี เต็มใจในการ ให้บริการ มีการให้คำแนะนำ และคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติ ได้	๔.๔๒	๘๘.๓๓	เชื่อมั่นมากที่สุด
ด้านประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของภาครัฐ - หน่วยงานมีการเปิดเผยการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร มีการแจ้งให้ ประชาชนทราบถึงสิทธิต่าง ๆ ในการรับบริการ	๔.๔๒	๘๘.๓๓	เชื่อมั่นมากที่สุด
ด้านการลดขั้นตอนการทำงาน - หน่วยงานมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม มีการชี้แจง การให้ ข้อมูล และวิธีการปฏิบัติงานให้ผู้รับบริการทราบ มีระยะเวลาการ ให้บริการที่เหมาะสม	๔.๔๓	๘๘.๕๐	เชื่อมั่นมากที่สุด
ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ ของประชาชน - หน่วยงานจัดให้มีการตอบคำถาม และคำแนะนำมีการดำเนินการ ตามข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน และแจ้งผลให้ประชาชนทราบ ประชาชนได้รับการที่มีคุณภาพ ถูกต้องครบถ้วน และสะดวก รวดเร็ว	๔.๔๒	๘๘.๓๓	เชื่อมั่นมากที่สุด
สรุปผลรวมความเชื่อมั่น	๔.๔๓	๘๘.๕๐	เชื่อมั่นมากที่สุด

จากตารางที่ ๙ พบว่าจากการเก็บข้อมูลความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรม
ขออนุญาตกิจการดูแลผู้สูงอายุ สามารถแจกแจงรายด้านดังต่อไปนี้

ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ ส่วนใหญ่เชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ
๘๙.๐๐

ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ส่วนใหญ่เชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ
๘๘.๓๓

ด้านประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของภาครัฐ ส่วนใหญ่เชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่
๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๓

ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่เชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๓

ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ส่วนใหญ่เชื่อมั่นมากที่สุด มี
ค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๓

สำหรับความเชื่อมั่นโดยรวมของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมขออนุญาตกิจการดูแลผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่
เชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๕๐

ตารางที่ ๑๐ แสดงร้อยละความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการที่ขอรับคำปรึกษาธุรกิจเกี่ยวกับด้านสุขภาพตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ($n=๑๒๑$)

ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพของผู้รับบริการที่ขอรับคำปรึกษาธุรกิจเกี่ยวกับด้านสุขภาพตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
<p>ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน</p> <p>- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีการรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ประชาชนได้รับการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน</p>	๔.๔๕	๘๙.๐๙	เชื่อมั่นมากที่สุด
<p>ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ</p> <p>- เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ มีความมุ่งมั่น ยินดี เต็มใจในการให้บริการ มีการให้คำแนะนำ และคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้</p>	๔.๕๕	๙๑.๐๗	เชื่อมั่นมากที่สุด
<p>ด้านประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของภาครัฐ</p> <p>- หน่วยงานมีการเปิดเผยการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร มีการแจ้งให้ประชาชนทราบถึงสิทธิต่าง ๆ ในการรับบริการ</p>	๔.๕๒	๙๐.๔๑	เชื่อมั่นมากที่สุด
<p>ด้านการลดขั้นตอนการทำงาน</p> <p>- หน่วยงานมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม มีการชี้แจง การให้ข้อมูล และวิธีการปฏิบัติงานให้ผู้รับบริการทราบ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม</p>	๔.๔๙	๘๙.๗๕	เชื่อมั่นมากที่สุด
<p>ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน</p> <p>- หน่วยงานจัดให้มีการตอบคำถาม และคำแนะนำมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน และแจ้งผลให้ประชาชนทราบ ประชาชนได้รับการที่มีคุณภาพ ถูกต้องครบถ้วน และสะดวกรวดเร็ว</p>	๔.๕๙	๙๑.๗๔	เชื่อมั่นมากที่สุด
สรุปผลรวมความเชื่อมั่น	๔.๕๒	๙๐.๔๑	เชื่อมั่นมากที่สุด

จากตารางที่ ๑๐ พบว่าจากการเก็บข้อมูลความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในผู้รับบริการที่ขอรับ
คำปรึกษาธุรกิจเกี่ยวกับด้านสุขภาพตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สามารถแจกแจงรายด้านดังต่อไปนี้

ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ ส่วนใหญ่เชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ
๘๙.๐๙

ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ส่วนใหญ่เชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ
๙๑.๐๗

ด้านประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของภาครัฐ ส่วนใหญ่เชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่
๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๑

ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่เชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๗๕

ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ส่วนใหญ่เชื่อมั่นมากที่สุด มี
ค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗๔

สำหรับความเชื่อมั่นโดยรวมของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมขออนุญาตกิจการดูแลผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่
เชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๑

บทที่ ๕

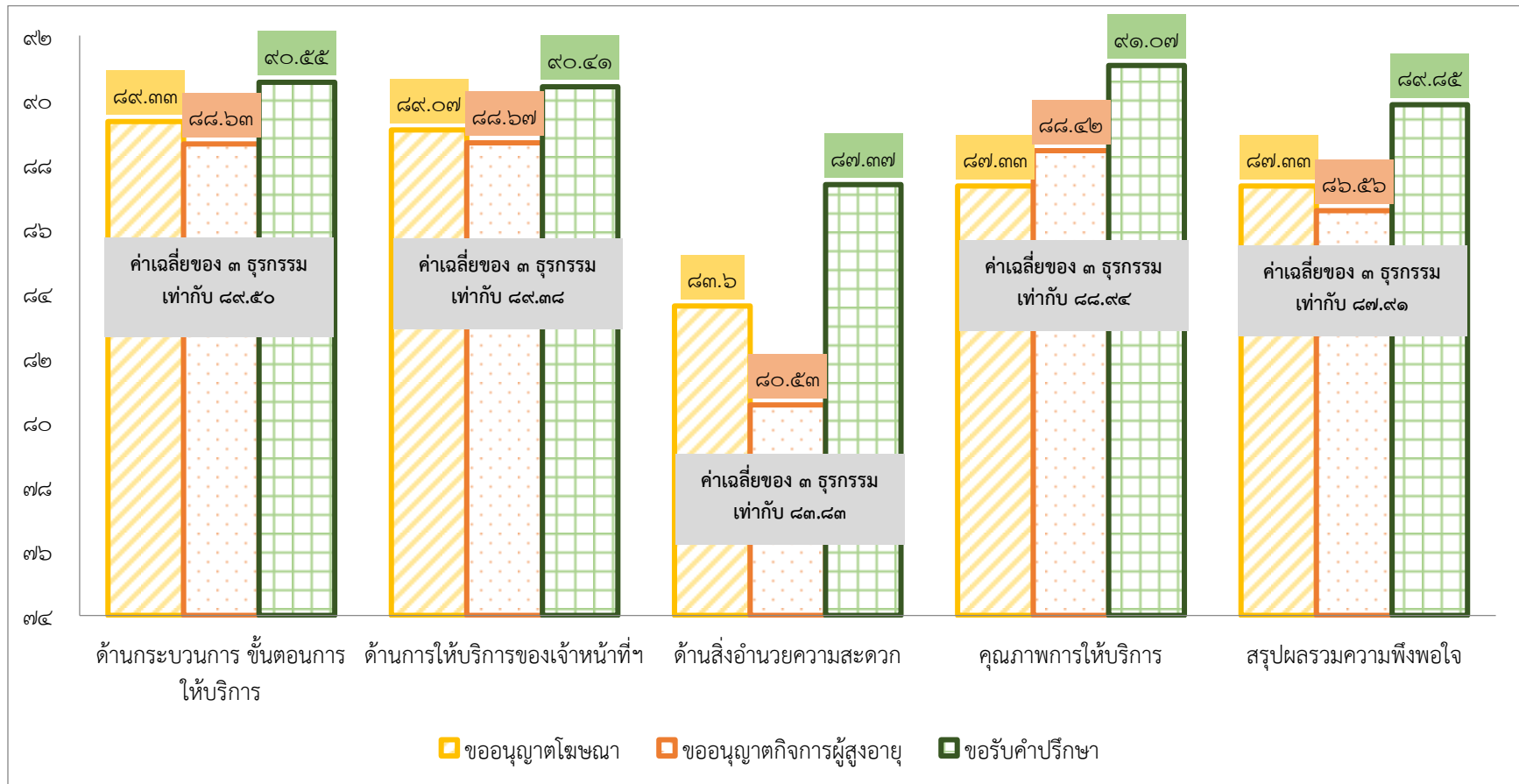
สรุปผลและข้อเสนอแนะ

สรุปผล

จากข้อมูลในบทที่ ๔ สามารถเปรียบเทียบผลการศึกษานี้ของแต่ละกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

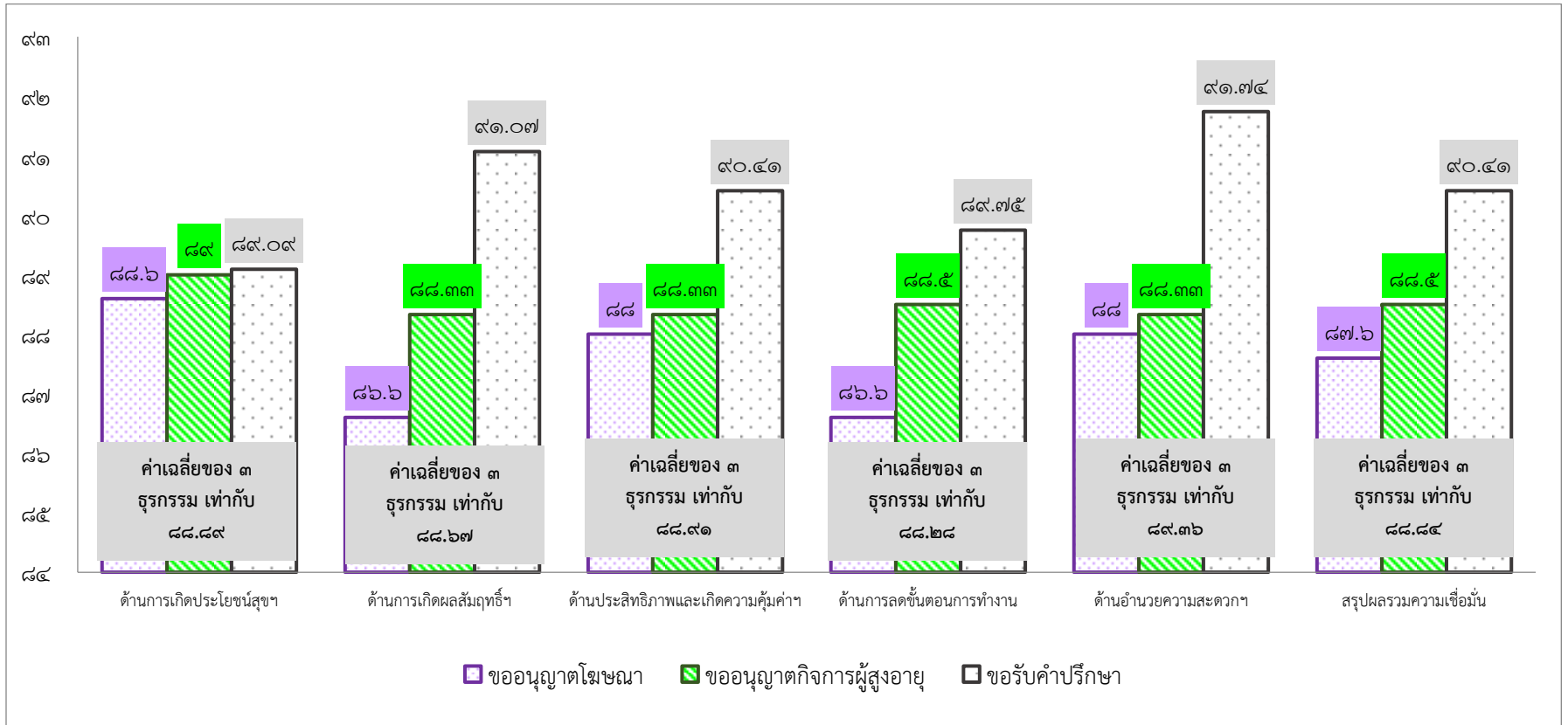
๑. เพศของผู้รับบริการทั้ง ๓ รุขกรรม เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย สอดคล้องกันทั้ง ๓ รุขกรรม
๒. อายุส่วนใหญ่ของผู้รับบริการที่ติดต่อรุขกรรมขออนุญาตโฆษณาสถานพยาบาล และผู้ขอรับบริการที่ติดต่อขอรับคำปรึกษาธุรกิจเกี่ยวกับด้านสุขภาพตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีอายุระหว่าง ๒๐ - ๓๙ ปี ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ส่วนใหญ่เป็นวัยที่อยู่ในช่วงเริ่มต้นของการประกอบกิจการ ในขณะที่อายุส่วนใหญ่ของผู้รับบริการที่ติดต่อรุขกรรมขออนุญาตกิจการดูแลผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่มีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่เกษียณจากงานประจำแล้ว
๓. ระดับการศึกษาของผู้รับบริการที่ติดต่อรุขกรรมขออนุญาตโฆษณาสถานพยาบาล, ผู้รับบริการที่ติดต่อรุขกรรมขออนุญาตกิจการดูแลผู้สูงอายุ และผู้ขอรับบริการที่ติดต่อขอรับคำปรึกษาธุรกิจเกี่ยวกับด้านสุขภาพตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี สอดคล้องกันทั้ง ๓ รุขกรรม
๔. อาชีพของผู้รับบริการที่ติดต่อรุขกรรมขออนุญาตโฆษณาสถานพยาบาล ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ Agency โฆษณา (ร้อยละ ๖๐) ซึ่งได้รับมอบอำนาจจากผู้ประกอบกิจการสถานพยาบาล (คลินิก/โรงพยาบาลเอกชน) ให้มายื่นเพื่อขออนุญาตโฆษณา หรือประกาศที่เกี่ยวกับสถานพยาบาล แต่อย่างไรก็ตามยังมีผู้ประกอบกิจการสถานพยาบาล (คลินิก/โรงพยาบาลเอกชน) ที่มายื่นขออนุญาตโฆษณาด้วยตนเอง (ร้อยละ ๓๓.๓๓) และมีผู้ดำเนินการสถานพยาบาล (คลินิก/โรงพยาบาลเอกชน) (ร้อยละ ๖.๖๗) ที่มาขออนุญาตโฆษณา
๕. อาชีพของผู้รับบริการที่ติดต่อรุขกรรมขออนุญาตกิจการดูแลผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบกิจการดูแลผู้สูงอายุ (ร้อยละ ๖๓.๓๓) และผู้ให้บริการในกิจการผู้สูงอายุ (ร้อยละ ๓๖.๖๗) เนื่องจากกฎหมายควบคุมกิจการดูแลผู้สูงอายุ หรือผู้มีภาวะพึ่งพิง เป็นกฎหมายที่มีผลบังคับใช้ในวันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๔ ซึ่งส่งผลให้ผู้ที่มีอาชีพเป็นผู้ประกอบกิจการดูแลผู้สูงอายุอยู่ก่อนที่กฎหมายบังคับใช้ มีความกระตือรือร้นที่จะเข้ามารับคำปรึกษา เรื่องการขออนุญาตเป็นผู้ประกอบกิจการฯ และผู้ให้บริการในกิจการผู้สูงอายุ เพื่อให้ตนเองสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้อย่างไม่มีข้อขัดข้อง หรือต้องหยุดชะงัก
๖. อาชีพของผู้รับบริการที่ขอรับคำปรึกษาธุรกิจเกี่ยวกับด้านสุขภาพตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ผู้ประกอบกิจการสถานพยาบาล (คลินิก/โรงพยาบาลเอกชน) (ร้อยละ ๗๓.๕๕) โดยส่วนใหญ่นิยมขอคำปรึกษาในการจัดตั้งคลินิก (การเปิดคลินิก) จะเห็นได้ว่าช่วงอายุของผู้รับบริการฯ ในกลุ่มผู้ประกอบการนี้ มีอายุระหว่าง ๒๐ - ๓๙ ปี เป็นช่วงวัยที่กำลังสำเร็จการศึกษา และประสงค์ที่จะเปิดคลินิกเป็นของตนเอง และยังไม่มีการประกอบการเปิดคลินิกมาก่อน ประกอบกับการเปิดคลินิกเป็นรุขกรรมที่มีรายละเอียดมากกว่ารุขกรรมอื่น ๆ ทำให้ผู้รับบริการฯ ในกลุ่มนี้เข้ามาใช้บริการขอคำปรึกษาเป็นจำนวนมาก และมีผู้ดำเนินการสถานพยาบาล (ร้อยละ ๒๖.๔๕) ที่ขอเข้ารับคำปรึกษา ในเรื่องการขอยกเลิกเป็นผู้ดำเนินการคลินิกเดิม เพื่อที่จะขอเป็นผู้ดำเนินการฯ ในคลินิกแห่งใหม่

๗. แผนภูมิเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ระหว่างธุรกรรมขออนุญาตโฆษณาสถานพยาบาล ธุรกรรมขออนุญาตกิจการดูแลผู้สูงอายุ และขอรับคำปรึกษาธุรกิจเกี่ยวกับด้านสุขภาพตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง



จากแผนภูมิจะเห็นว่าค่าเฉลี่ยด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ ๓ ธุรกรรมมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ร้อยละ 89.50 รองลงมาคือด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ /บุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ร้อยละ 88.38 ลำดับถัดมาคือด้านคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 88.94 และด้านที่ได้คะแนนน้อยที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ร้อยละ 83.83

๘. แผนภูมิเปรียบเทียบความเชื่อมั่นระหว่างธุรกรรมของอนุญาตโฆษณาสถานพยาบาล ธุรกรรมของอนุญาตกิจการดูแลผู้สูงอายุ และขอรับคำปรึกษา ธุรกิจเกี่ยวกับด้านสุขภาพตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง



จากแผนภูมิจะเห็นได้ว่าความเชื่อมั่นที่ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นมากที่สุดคือ ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 89.36 รองลงมาคือด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 88.91 ถัดมาคือด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน ร้อยละ 88.89 ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่อภารกิจภาครัฐ ร้อยละ 88.67 และด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน 88.25

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา ประเด็นที่ผู้รับบริการให้คะแนนหน่วยงานน้อยที่สุดคือ ประเด็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่พักคอยรับบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ และโรงอาหาร ในประเด็นพื้นที่จอดรถมีไม่เพียงพอต่อการรองรับผู้ที่ใช้รถยนต์ส่วนบุคคลในการเดินทางมารับบริการนั้น ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จได้เปิดใช้ระบบการจองคิวออนไลน์ เพื่อให้ผู้รับบริการจองคิวธุรกรรม และเวลาที่สะดวกจะเข้ารับบริการ ก่อนมารับบริการ พร้อมจัดให้มีพื้นที่จอดรถสำหรับผู้จองคิวออนไลน์ผ่านระบบฯ แต่ก็ยังมีผู้รับบริการส่วนน้อยที่จองคิวผ่านระบบออนไลน์ และสำหรับที่พักคอยรับบริการนั้น สาเหตุมาจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ทำให้รัฐบาลจึงประกาศข้อกำหนดออกตามความในมาตรา ๙ แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ.๒๕๕๘ (ฉบับที่ ๒๐) ข้อ ๑ การห้ามการดำเนินการหรือจัดกิจกรรมหรือที่เสี่ยงต่อการแพร่โรค (๒) ห้ามการจัดกิจกรรมซึ่งมีการรวมกลุ่มของบุคคลที่มีจำนวนรวมกันมากกว่าห้าสิบคนเว้นแต่ได้รับอนุญาตจากพนักงานเจ้าหน้าที่ ทำให้หน่วยงานต้องมีการจำกัดจำนวนผู้รับบริการ และให้ผู้รับบริการคอยบริเวณหน้าศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จซึ่งไม่ใช่บริเวณที่มีเครื่องปรับอากาศ อาจทำให้ผู้รับบริการรู้สึกไม่สบายตัว แต่อย่างไรก็ตามศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จได้มีการจัดซื้อพัดลมไอเย็นจำนวน ๒ ตัว เพื่อลดอุณหภูมิบริเวณหน้าศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ และอำนวยความสะดวกสบายให้ผู้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

แนวทางการพัฒนาการให้บริการ

จัดการประชาสัมพันธ์ระบบการจองคิวออนไลน์หรือระบบ e-Service ที่เกี่ยวข้องเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการฯ

บรรณานุกรม

กระทรวงสาธารณสุข. (๒๕๕๖). พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๕๕ พร้อมด้วยกฎกระทรวงและ ประกาศ กระทรวงสาธารณสุขที่ออกตามความในพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๕๕. พิมพ์ครั้งที่ ๒. นนทบุรี: สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กระทรวงสาธารณสุข. (๒๕๕๕). พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง พ.ศ. ๒๕๕๕. พิมพ์ครั้งที่ ๑. นนทบุรี: สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กระทรวงสาธารณสุข. (๒๕๖๐). แนวทางการดำเนินงานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ. พิมพ์ครั้งที่ ๑. กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย. (๒๕๖๒). สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ประสบภัยในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร ที่มาขอรับบริการ ส่วนช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเขต กทม. ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

ณิศภัค ดีแปลง. (๒๕๕๘). การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์). มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพมหานคร

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง. (๒๕๖๒). รายงานการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลนครตรัง. ตรัง.

ประกาศกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. (๒๕๖๒). หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไขและค่าใช้จ่ายในการโฆษณาหรือประกาศเกี่ยวกับสถานพยาบาล

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. (๒๕๕๓). รายงานการวิจัยความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของหน่วยราชการองค์กรต่าง ๆ ที่ติดต่อประสานงาน หรือให้บริการ ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓

ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี. (๒๕๖๑). สำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, พิมพ์ครั้งที่ ๑ กรุงเทพฯ.

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๖๔). สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักนายกรัฐมนตรี, พิมพ์ครั้งที่ ๑ กรุงเทพฯ.

แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (๒๐) ประเด็น การบริการประชาชน และประสิทธิภาพภาครัฐ (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๘๐)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารจัดการกิจการบ้านเมืองที่ดี การวิเคราะห์ผลกระทบ (ผลดีและผลเสีย) ต่อประชาชน และระบบการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน และการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

ผศ.ดร.วิพุธ อ่องสกุล. (๒๕๕๑). ชุดเครื่องมือการพัฒนางานองค์กร ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ
จัดการภาครัฐ หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย. พิมพ์ครั้งที่ ๑, กรุงเทพฯ.

ภาคผนวก

**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ**

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

- เพศ ชาย หญิง อื่น ๆ
- อายุ น้อยกว่า ๒๐ ปี ๒๐ - ๓๙ ปี ๔๐ - ๔๙ ปี ๕๐ - ๕๙ ปี
- ๖๐ ปีขึ้นไป
- การศึกษา มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า อนุปริญญา/ปวช. ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
- อาชีพ

- ผู้ประกอบกิจการสถานพยาบาล (คลินิก / โรงพยาบาลเอกชน)
- ผู้ดำเนินการสถานพยาบาล (คลินิก / โรงพยาบาลเอกชน)
- ผู้ประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ (สปา / นวดเพื่อสุขภาพ)
- ผู้ดำเนินการสปา
- พนักงานนวด
- ผู้ประกอบกิจการดูแลผู้สูงอายุ
- ผู้ดำเนินการกิจการดูแลผู้สูงอายุ
- ผู้ให้บริการในสถานดูแลผู้สูงอายุ
- อื่น ๆ

ธุรกรรมที่มาติดต่อ

- ธุรกรรมสถานพยาบาลประเภทที่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน
- ขออนุญาตจัดตั้งสถานพยาบาล ขอเปลี่ยนแปลงรายการในใบอนุญาต
- แจ้งเข้า/แจ้งออก ผู้ปฏิบัติงานในสถานพยาบาล ขอชำระค่าธรรมเนียมประจำปี
- เปลี่ยนแปลงการประกอบกิจการโรงพยาบาลเอกชน
- งานขออนุญาตโฆษณาสถานพยาบาล
- อื่น ๆ
- ธุรกรรมสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ
- ขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการ รับใบรับรองการขึ้นทะเบียน
- ขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการ ชำระค่าธรรมเนียมประจำปี
- () นวดเพื่อสุขภาพ
- () นวดเพื่อเสริมความงาม
- () สปา
- งานขออนุญาตกิจการดูแลผู้สูงอายุ
- อื่น ๆ
- ขอคำปรึกษาธุรกิจเกี่ยวกับด้านสุขภาพตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการในแต่ละด้าน
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	พอใจ มากที่สุด (๕)	พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)
๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
- ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
- ความรวดเร็วในการให้บริการ					
- มีป้าย ประกาศ อธิบายขั้นตอนในการมาติดต่อใช้บริการที่ชัดเจน					
- วิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
- ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ให้บริการ					
- ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
- ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
- สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
- การให้บริการต่อผู้มารับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
- ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม ที่จอดรถ โรงอาหาร					
- ความสะอาดของสถานที่โดยรวม					
- คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ					
- การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
- ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
- ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ					
- ผลการบริการในภาพรวม					

ตอนที่ ๓ ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ประเด็น	เชื่อมั่น ที่สุด (๕)	เชื่อมั่น (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ เชื่อมั่น (๒)	ไม่ เชื่อมั่น (๑)
๑. ความเชื่อมั่นในการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน เช่น เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีการรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ประชาชนได้รับการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนคำชี้แจง/					
๒. ความเชื่อมั่นในการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ เช่น เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญมีความมุ่งมั่น ยินดี เต็มใจในการให้บริการ มีการให้คำแนะนำ และคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้					

ประเด็น	เชื่อมั่น มากที่สุด (๕)	เชื่อมั่น (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อยเชื่อมั่น (๒)	ไม่เชื่อมั่น (๑)
๓. ความเชื่อมั่นในการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ เช่น หน่วยงานมีการเปิดเผยการเข้าถึงข้อมูลฯ/วสาร มีการแจ้งให้ประชาชนทราบถึงสิทธิต่างๆ ในการรับบริการ					
๔. ความเชื่อมั่นในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เช่น หน่วยงานมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม มีการชี้แจง ให้ข้อมูล/และวิธีการปฏิบัติงานให้ผู้รับบริการทราบ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม					
๕. ความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน เช่น หน่วยงานจัดให้มีการตอบคำถามคําแนะนํา มีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะข้อร้องเรียน และแจ้งผลให้ประชาชนทราบ ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน และสะดวกรวดเร็ว					

จุดเด่นการให้บริการที่ท่านประทับใจ คือ

.....
จุดที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ คือ

.....
จุดที่ควรปรับปรุงแก้ไข คือ

.....
ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติม คือ

.....

ด้วยความขอบคุณ
ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ