

การศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ
ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

โดย

นางกรรณิการ์ รุจิวรโชติ

ส่วนราชการ สำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

(ปฏิบัติราชการที่ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ)

ปี พ.ศ.๒๕๖๓

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ได้จัดตั้งศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จเป็นส่วนราชการภายใน เมื่อวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๒ มีหน้าที่รับผิดชอบงานให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการจากหน่วยงานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประกอบด้วย กองสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ กองสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ และกองกฎหมาย เช่น งานบริการทางธุรกรรม คำแนะนำ การขออนุญาต การขออนุมัติ และการขึ้นทะเบียนสถานพยาบาล การประกอบโรคศิลปะ การคุ้มครองเด็กที่เกิดโดยอาศัยเทคโนโลยีช่วยการเจริญพันธุ์ทางการแพทย์ และสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ งานประเมินและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ งานให้คำปรึกษาธุรกิจเกี่ยวกับด้านสุขภาพ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้มารับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ในวันที่ ๑ เดือนมีนาคม พ.ศ.๒๕๖๓ จนถึง ๓๐ เดือนมิถุนายน พ.ศ.๒๕๖๓ โดยจำแนกกลุ่มตัวอย่างได้ ๒ กลุ่ม คือ กลุ่มผู้มารับบริการติดต่อธุรกรรมสถานพยาบาลประเภทที่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน และกลุ่มผู้มารับบริการติดต่อธุรกรรมสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ เครื่องมือที่ใช้เป็น แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยมีทั้งข้อคำถามแบบปลายปิด (Close-Ended) และแบบปลายเปิด (Open-Ended) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการวิจัยพบว่า (๑) ผู้มารับบริการติดต่อธุรกรรมสถานพยาบาลประเภทที่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง อายุเฉลี่ยอยู่ที่ ๒๖-๓๐ ปี และมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ภาพรวมของความพึงพอใจของผู้มารับบริการติดต่อธุรกรรมสถานพยาบาลประเภทที่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืนอยู่ที่ร้อยละ ๘๕.๓๔ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ส่วนภาพรวมความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานพยาบาลประเภทที่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน อยู่ที่ร้อยละ ๘๕.๙๒ ผู้รับบริการเชื่อมั่นด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมากที่สุด รองลงมาคือด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ด้านการลดขั้นตอนการทำงาน ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน ตามลำดับ (๒) ผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ส่วนมากเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุเฉลี่ยอยู่ที่ ๒๖-๓๐ ปี และมีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ภาพรวมของความพึงพอใจของผู้มารับบริการติดต่อธุรกรรมสถานประกอบการเพื่อสุขภาพอยู่ที่ร้อยละ ๘๕.๐๓ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ภาพรวมความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานประกอบการเพื่อสุขภาพอยู่ที่ ร้อยละ ๘๕.๐๕ ผู้รับบริการเชื่อมั่นด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการลดขั้นตอนการทำงาน ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ และด้านประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของภาครัฐ ตามลำดับ โดยในอนาคตผู้บริหารกรมสนับสนุนบริการสุขภาพสามารถนำผลการศึกษาชิ้นนี้ไปกำหนดกลยุทธ์ หรือแนวทางการพัฒนางานบริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เพื่อที่จะก้าวเป็นแนวหน้าในการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพต่อไป

สารบัญ

	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมาของการศึกษา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์การศึกษา	๒
๑.๓ ขอบเขตการศึกษา	๒
๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๒
๑.๕ ระยะเวลาดำเนินการ	๓
๑.๖ นิยามศัพท์ปฏิบัติการเฉพาะ	๓
บทที่ ๒ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๕
๒.๑ ความหมายของความพึงพอใจและลักษณะความพึงพอใจ	๕
๒.๒ องค์ประกอบความพึงพอใจ	๑๑
๒.๓ ความสำคัญของความพึงพอใจ	๑๑
๒.๔ ขอบข่ายความพึงพอใจ	๑๒
๒.๕ แนวทางส่งเสริมความพึงพอใจ	๑๓
บทที่ ๓ ระเบียบวิธีวิจัย	๑๔
๓.๑ ขั้นตอนการศึกษา	๑๔
๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๑๔
๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	๑๕
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๑๗
๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๑๗
๔.๒ ระดับความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	๒๐
๔.๓ ระดับความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	๒๔
๔.๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้มารับบริการ	๒๘
๔.๕ ค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	๓๑
บทที่ ๕ สรุปผลและข้อเสนอแนะ	๓๔
๕.๑ สรุปผลการศึกษา	๓๔
๕.๒ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	๓๕
๕.๓ ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร	๓๖
บรรณานุกรม	๓๗
ภาคผนวก	๓๘
(ก) แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละของผู้มารับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ จำแนกตามเพศ	๑๗
ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนร้อยละของผู้มารับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ จำแนกตามช่วงอายุ	๑๘
ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้มารับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ	๑๙
ตารางที่ ๔ แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานพยาบาลประเภทรับผู้ป่วยไว้ค้างคืน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๒๐
ตารางที่ ๕ แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๒๒
ตารางที่ ๖ แสดงร้อยละความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานพยาบาลประเภทรับผู้ป่วยไว้ค้างคืน	๒๔
ตารางที่ ๗ แสดงร้อยละความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	๒๖
ตารางที่ ๘ แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานพยาบาลประเภทรับผู้ป่วยไว้ค้างคืน จำแนกตามรายชื่อ รายด้าน และโดยรวม	๒๘
ตารางที่ ๙ แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ จำแนกตามรายชื่อ รายด้าน และโดยรวม	๒๙
ตารางที่ ๑๐ แสดงค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานพยาบาลประเภทรับผู้ป่วยไว้ค้างคืน จำแนกตามรายชื่อ รายด้าน และโดยรวม	๓๑
ตารางที่ ๑๑ แสดงค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ จำแนกตามรายชื่อ รายด้าน และโดยรวม	๓๒

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาของการศึกษา

ปัจจุบันประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่กระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกที่ส่งผลให้ระบบเศรษฐกิจและสภาพสังคมแปรเปลี่ยน ทำให้รัฐบาลมีแผนพัฒนาการเพื่อการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วในทุกด้าน ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคมการศึกษา การเมือง การปกครอง รวมถึงการพัฒนาาระบบราชการ เนื่องจากระบบราชการเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน ดังนั้นประชาชนควรได้รับความสะดวกสบายและสามารถเข้าถึงบริการต่าง ๆ ของภาครัฐได้โดยง่าย โดยมีหลักการบริหารราชการและการให้บริการขององค์กรภาครัฐโดยมีผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง คือ การให้บริการตามความต้องการและเงื่อนไขของผู้รับบริการ และส่งเสริมสนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐได้ร่วมกันคิดค้นและเลือกประยุกต์ใช้แนวคิดและเทคนิควิธีการปฏิบัติงานและการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ รวมถึงแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย โดยรัฐบาลมีนโยบายเปลี่ยนผ่านระบบราชการไปสู่ยุคราชการ ๔.๐ ที่มุ่งเน้นประโยชน์การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเป็นสำคัญ โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) สรุปผลการศึกษาเรื่องการวางระบบและวิธีการทำงานของระบบราชการ ๔.๐ คือ การบริหารงาน โดยยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน มุ่งเน้นประโยชน์การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเป็นสำคัญ ระบบราชการจะต้องเป็นที่พึ่งของประชาชน และเชื่อถือไว้วางใจได้ (Credible & Trusted Government) และตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ ซึ่งมีเจตนารมณ์ผลักดันให้กระบวนการ ขั้นตอน ระยะเวลา เกี่ยวกับการอนุญาตการทำธุรกรรมต่างๆ กับภาครัฐให้มีความสะดวกยิ่งขึ้น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) กำหนดให้องค์กรที่มีภารกิจด้านบริการประชาชน ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่ครอบคลุม ๓ ด้าน ประกอบด้วย ๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และ ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อเป็นเครื่องมือในการประเมินองค์กรที่มีหน่วยบริการประชาชน ที่จะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนในฐานะของผู้รับบริการ

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทในการควบคุมกำกับ และส่งเสริมระบบบริการสุขภาพให้มีคุณภาพมาตรฐาน โดยศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จเป็นหน่วยงานด้านหน้า ที่รองรับภารกิจในการให้บริการประชาชนและผู้รับบริการ ตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ.๒๕๔๑ พระราชบัญญัติการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ.๒๕๔๒ พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็กที่เกิดโดยอาศัยเทคโนโลยีช่วยการเจริญพันธุ์ทางการแพทย์ พ.ศ.๒๕๕๘ และพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ.๒๕๕๙ เพื่อให้การทำงานของหน่วยบริการภาครัฐมีประสิทธิภาพ โดยบูรณาการกระบวนการงานบริการ ตามพระราชบัญญัติดังกล่าวข้างต้น ซึ่งมีงานบริการที่หลากหลายมารวมไว้ ณ จุดบริการเดียวและสามารถทำธุรกรรมได้หลายเรื่องพร้อมกันในเวลาเดียวกัน ตามพันธกิจของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ คือ พัฒนามาตรฐานระบบบริการสุขภาพและกลไกการขับเคลื่อนให้สถานพยาบาลภาครัฐ เอกชน และสถานประกอบการเพื่อสุขภาพให้มีคุณภาพมาตรฐานสากล เพื่อรองรับภารกิจตามพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริม และสนับสนุนควบคุมกำกับสถานพยาบาล สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ให้มีคุณภาพมาตรฐาน ประชาชนผู้รับบริการทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติได้รับ

การบริการที่ดีมีคุณภาพและมาตรฐาน โดยมีผู้เกี่ยวข้องที่มาใช้บริการ ประกอบด้วย ผู้ประกอบกิจการสถานพยาบาล ผู้ดำเนินการสถานพยาบาล ผู้ประกอบวิชาชีพในสถานพยาบาล ผู้ประกอบโรคศิลปะ ผู้ประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ผู้ดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพ และผู้ให้บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ มารับบริการอย่างต่อเนื่องและมีจำนวนมาก

ดังนั้น เพื่อพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของรัฐในการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ จึงได้ดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งหมด ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๔) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ และความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการทั้งหมด ๕ ด้าน ได้แก่ ๑) ความเชื่อมั่นในการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน ๒) ความเชื่อมั่นในการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ๓) ด้านประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของภาครัฐ ๔) ความเชื่อมั่นในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ๕) ความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งสามารถนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการบริการและทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และช่วยให้ผู้บริหารรับรู้ได้โดยเร็วถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว เพื่อให้มีการปรับปรุงคุณภาพของการบริการอย่างต่อเนื่อง

๑.๒ วัตถุประสงค์การศึกษา

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

๑.๓ ขอบเขตการศึกษา

ผู้รับบริการที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ช่วงเวลา ๑ มีนาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๓ โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น ๒ กลุ่ม ดังนี้

- ๑.๓.๑ ผู้รับบริการที่มาติดต่อธุรกรรมสถานพยาบาลประเภทที่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน
- ๑.๓.๒ ผู้รับบริการที่มาติดต่อธุรกรรมสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- ๑.๔.๑ เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพเพิ่มสูงขึ้น
- ๑.๔.๒ นำผลที่ได้จากการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
- ๑.๔.๓ นำข้อคิดเห็นไปใช้ในการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรแก่ผู้มารับบริการ ตลอดจนสามารถเสริมสร้างจิตบริการ ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต่อไป

๑.๕ ระยะเวลาการดำเนินการ

ตั้งแต่เดือนมีนาคม ๒๕๖๓ ถึง เดือนมิถุนายน ๒๕๖๓

๑.๖ นิยามศัพท์ปฏิบัติการเฉพาะ

ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ หมายถึง ส่วนราชการภายในกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข จัดตั้งเป็นหน่วยงานภายในเมื่อวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๒ มีฐานะเทียบเท่ากอง/สำนัก โครงสร้างแบ่งงานภายใน ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ประกอบด้วยงานบริการ งานลูกค้าสัมพันธ์ และงานบริหาร เพื่อให้บริการแก่ประชาชน ที่มารับบริการต่างๆจากหน่วยงานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประกอบด้วย กองสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ กองสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ และกองกฎหมาย

งานบริการ หมายถึง งานบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service Center) กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้มาติดต่อธุรกรรมสถานพยาบาล และผู้มาติดต่อธุรกรรมสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ (ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานผู้ให้บริการ)

ความพึงพอใจ ๔ ด้าน หมายถึง

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก มีความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา ความชัดเจนของประกาศในการอธิบายขั้นตอนในการมาติดต่อใช้บริการ และมีความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ ได้แก่ มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่ให้บริการ มีอัธยาศัยไมตรี ช่วยเหลือให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการ มีความเป็นธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติ/บริการตามลำดับก่อนหลัง

๓. ด้านอำนวยความสะดวก ได้แก่ ความสะดวก สบาย ปลอดภัย ของสถานที่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม จำนวนที่นั่งรอ จำนวนห้องน้ำ จำนวนที่จอดรถ ความสะอาด เป็นระเบียบ ถูกสุขลักษณะของสถานที่ และความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ

๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ การที่ผู้รับบริการได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ

ความเชื่อมั่น ๕ ด้าน หมายถึง

๑. ความเชื่อมั่นในการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีการรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะประชาชนได้รับการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

๒. ความเชื่อมั่นในการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ มีความมุ่งมั่น ยินดี เต็มใจในการให้บริการ มีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้

๓. ด้านประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของภาครัฐ ได้แก่ หน่วยงานมีการเปิดเผยการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร มีการแจ้งให้ประชาชนทราบถึงสิทธิต่าง ๆ ในการรับบริการ

๔. ความเชื่อมั่นในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่ หน่วยงานมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม มีการชี้แจง การให้ข้อมูล และวิธีการปฏิบัติงานให้ผู้รับบริการทราบ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม

๕. ความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้แก่ หน่วยงานจัดให้มีการตอบคำถาม และคำแนะนำมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะ ข้อเสนอแนะ และแจ้งผลให้ประชาชนทราบ ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ ถูกต้องครบถ้วน และสะดวกรวดเร็ว

บทที่ ๒

ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพื่อให้การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ พ.ศ.๒๕๖๓ ในครั้งนี้มีความเหมาะสมของการศึกษาและวิเคราะห์ จึงขอเสนอทฤษฎี และงานวิจัยที่ใช้ประกอบการวิจัยครั้งนี้ คือ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยมีองค์ประกอบของทฤษฎีดังนี้

๑. ความหมายของความพึงพอใจและลักษณะความพึงพอใจ
๒. องค์ประกอบของความพึงพอใจ
๓. ความสำคัญของความพึงพอใจ
๔. ขอบข่ายความพึงพอใจ
๕. แนวทางส่งเสริมความพึงพอใจ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๑ ความหมายของความพึงพอใจและลักษณะความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัย สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ ความพึงพอใจ โดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction และยังมีผู้ให้ ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” พอสรุปได้ดังนี้

มอร์ส (Morse, ๑๙๕๓, p. ๒๗) ได้แสดงความเห็นไว้ว่า ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง การลดความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้น ได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดจะน้อยลงความพอใจจะ เกิดขึ้น และในทางกลับการถ้า ความต้องการ ไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พอใจ จะเกิดขึ้น

สเตรสและเซย์เลส (Strauss & Sayless, ๑๙๖๐, p. ๑๑๙-๑๒๑) ได้สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ตาม หน่วยงานหรือองค์กร

แอปเปิลไวท์ (Applewhite ,๑๙๖๕, p. ๘) ได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความสุข ความสบายที่ได้รับจากการทำงาน ความสุขที่ได้รับจากการทำงานร่วมกับเพื่อน ร่วมงานและทัศนคติที่ดี ต่องาน

เชอร์เมอร์ฮอร์น (Schermerhorn, ๑๙๘๔, p. ๒๓๐) ได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นระดับหรือขั้นของความรู้สึก ในด้านบวกหรือลบของคนที่มีต่อลักษณะต่างๆ ของงาน รวมทั้ง งานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

จันท์เพ็ญ ตูเทศานันท์ (๒๕๔๒, หน้า ๔๗ อ้างอิงจาก Wolman, ๑๙๗๓, p. ๓๐๔) ให้ความหมายของความพึงพอใจ ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกมีความสุขเมื่อประสบผลสำเร็จตาม ความคาดหวัง ความต้องการจากแรงจูงใจ

กิติมา ปรีดีโลก (๒๕๒๔ หน้า ๓๒๑-๓๒๒) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนอง ความต้องการของเขาได้

โวล์แมน (Wolman, ๑๙๗๓) ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรม ได้ให้ความจำกัดความไว้ว่าหมายถึง ความรู้สึกที่ดีมีความสุขเมื่อคนเราได้รับ ผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Need) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

ราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๒, หน้า ๗๗๕) ความพึงพอใจหมายถึง พอใจ ชอบใจ

เควิร์ก (Quirk, ๑๙๘๗) ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อ ได้รับความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการ

ฮอร์น (Hornby, ๒๐๐๐) ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

วิรุฬ พรรณเทวี (๒๕๔๒, หน้า ๑๑๑) หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่ เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจึงมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวัง หรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

คณิต คงหัสดี (๒๕๓๘) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงาน ขึ้นจะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษา รวบรวมและ สรุปของ มีดังนี้

๑. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducement) ได้แก่เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกายที่ ให้แก่ผู้ประกอบกิจกรรมต่าง ๆ

๒. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable Physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการ ประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย

๓. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefaction) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สนอง ความต้องการของบุคคล

๔. ผลประโยชน์ทางสังคม (Association Attractiveness) คือ ความสัมพันธ์ฉันท์มิตรกับ ผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจและสภาพการเป็นอยู่ร่วมกัน เป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคม หรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกัน และมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

วรูม (Vroom, ๑๙๕๕, p. ๙๐) ความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันมากจนสามารถใช้แทนกันได้โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่า หมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

กู๊ด (Good, ๑๙๗๓, p. ๓๒๐) ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น

ศิริโสภาคย์ บุรพาเดชะ (๒๕๒๘, หน้า ๑๕๖-๑๕๗) กล่าวถึง ทฤษฎีแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจกระทำการสิ่งใด ๆ ที่ให้ความสุข และจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำการสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความลำบาก อาจแบ่งประเภทความพอใจ กรณีนี้ได้ ๓ ประเภท คือ

๑. ความพอใจด้านจิตวิทยา (Psychological hedonism) เป็นทฤษฎีของความพอใจว่า มนุษย์ โดยธรรมชาติแล้วต้องแสวงหาความสุขส่วนตัว หรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใด ๆ

๒. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (Egoistical hedonism) เป็นทัศนะของความพอใจว่า มนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขจะต้องเป็น ธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

๓. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (Ethical hedonism) ทฤษฎีนี้ถือว่า มนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษยหรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และจะเป็นผู้ได้รับ ผลประโยชน์นี้ผู้หนึ่งด้วย

เชลลีย์ (Shelly, ๑๙๗๕, pp. ๒๕๒-๒๖๘) สรุปทฤษฎีความพึงพอใจไว้ว่าเป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะต้องอยู่ในกลุ่มความรู้สึกทั้งสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้ง ๓ นี้ เรียก ระบบความพึงพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมี ความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ ความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่างๆได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้นได้อีก

แนวคิดความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (๒๕๓๙, หน้า ๒๓-๓๗) ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้

๑. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อ สิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์ต่อสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันที่ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้สิ่งที่จะได้ตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์การบริการเช่นเดียวกับบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกดีและพึงพอใจ

๒. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้น ไว้ในใจก่อนอยู่แล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันการบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้บริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ หรือคาดหวังในสิ่งที่คิดควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริง ในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้บริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจจะสูงหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) กับความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจ ถ้าการยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

Lujun Su. (๒๐๑๖) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง เป็นการกำหนดคุณภาพของการบริการเป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการในการให้บริการที่ได้รับและการรับรู้ถึงการบริการที่ได้รับจริง (SERVQUAL) ซึ่งประกอบด้วย ๕ มิติ การบริการที่เป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การเอาใจใส่ และการรู้จักและเข้าใจ

สเตราส์และเซย์เลส (Strauss & Sayless, ๑๙๖๐, p. ๑๑๙-๑๒๑) ได้สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ตามหน่วยงานหรือองค์กร

Su, Swanson & Chen (๒๐๑๖) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง เป็นการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีความเกี่ยวข้องกับการให้บริการทางด้านผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการ ว่าผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการมีประสิทธิภาพหรือคุณภาพหรือไม่ ซึ่งการให้บริการนั้น ๆ จะมีความเกี่ยวข้องกับการเปรียบเทียบและประเมินในภาพรวมของคุณภาพทางการให้บริการ

Hamari, Hanner & Koivisto (๒๐๑๗) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง คุณภาพการให้บริการเป็นความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคที่ได้รับหลังจากการใช้บริการแล้ว

Hanks, Line & Kim (๒๐๑๗) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง ผู้รับบริการหรือผู้บริโภค บุคคลหรือกลุ่มคนทั่วไปที่องค์กรธุรกิจการให้บริการได้รับการเอาใจใส่ในคุณภาพของการให้บริการ จนทำให้ผู้รับบริการหรือผู้บริโภค บุคคลหรือกลุ่มคนทั่วไปเกิดความเชื่อถือในด้านคุณภาพของการบริการ

James, Villacis Calderon & Cook (๒๐๑๗) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง คุณภาพของการบริการเป็นการทำให้ผู้รับบริการหรือผู้บริโภคเกิดความรู้สึกถึงความพึงพอใจ ความสุขได้กับสิ่งที่คาดหวังไว้ที่ได้ใช้บริการด้วยตามเต็มใจจากผู้ให้บริการ Rubogora Felix,(๒๐๑๗) หรือเป็นรูปแบบของทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับการบริการ แต่ไม่เท่ากับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบความคาดหวังและผลการปฏิบัติงานของการให้บริการ ลูกค้ายักใช้เกณฑ์บางอย่างในการประเมินคุณภาพของการให้บริการด้วยการตรวจสอบความน่าเชื่อถือ

Gusti Ngurah Joko Adinegara .et al.(๒๐๑๗) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง การประเมินความรู้ความเข้าใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการนั้นยากที่จะประเมินมากกว่าคุณภาพของผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการสำหรับผู้บริโภค ประการที่สองการรับรู้คุณภาพการบริการเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบจากความคาดหวังของผู้บริโภคกับประสิทธิภาพของการบริการที่เกิดขึ้น ประการที่สามการประเมินคุณภาพไม่ได้ทำเพียงอย่างเดียวกับผลการให้บริการรวมถึงการประเมินผลในกระบวนการให้บริการความพึงพอใจในคุณภาพการบริการซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบความคาดหวังของการบริการกับสิ่งที่ได้รับ ดังนั้นคุณภาพของการบริการจึงเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญสำหรับความสำเร็จในสภาพแวดล้อมการแข่งขันในธุรกิจปัจจุบัน

Melo, Hernandez-Maestro & Munoz-Gallego (๒๐๑๗) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง เป็นการบริการที่มีคุณลักษณะที่เพิ่มขึ้นจากการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจ เป็นเรื่องของคุณค่าของการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยการให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจดูแลเอาใจใส่อย่างเป็นกันเอง โดยองค์กรธุรกิจผู้ให้บริการ บริการด้วยคุณภาพที่มีความเป็นเลิศ และคุณภาพของการบริการเหนือกว่าคู่แข่ง

Munoz-Gallego (๒๐๑๗) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง เป็นการบริการที่มีคุณภาพที่เป็นการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ในขณะที่การรักษาคุณค่าของลูกค้า คุณภาพการบริการ หมายถึง การประเมินระดับการให้บริการโดยรวมขององค์กรและการประเมินจะขึ้นอยู่กับความรู้ในระหว่างการประชุมกับผู้ให้บริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการ ความต้องการส่วนบุคคลประสบการณ์ในอดีตและความพยายามทางการตลาดขององค์กร

See-Ying Kwok .et al., (๒๐๑๗) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง ขึ้นอยู่กับระดับของประสิทธิภาพการบริการจริงในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ดังนั้นคุณภาพการบริการสามารถเข้าใจได้ว่าเป็นไปตามข้อกำหนดของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคที่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพที่ให้บริการที่ได้รับ

Sedjai Asma. et al., (๒๐๑๘) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างบริการที่คาดว่าจะได้รับกับการบริการที่รับรู้ นอกจากนี้พบว่ามโนคติที่จะประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากการจัดส่งพร้อมกันและการบริโภค สำหรับคุณภาพการบริการทำให้ทัศนคติของผู้รับบริการมีการประเมินโดยรวม ถือเป็น การแสดงออกของเครื่องมือและประสิทธิภาพการส่งออกถึงความแตกต่างระหว่างบริการที่คาดว่าจะรับรู้โดยผู้รับบริการหรือผู้บริโภคนั่นเอง

Nuri Wulandari and Andi Novianti Maharani (๒๐๑๘) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง เป็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการที่สามารถมองเห็นหรือจับต้องได้จากสองมุมมองที่มาจากคุณภาพการดำเนินงานและผู้รับบริการรับรู้คุณภาพเมื่อใช้ผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการ ทางผู้รับบริการจะทำให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการและการดำเนินงาน คุณภาพที่รับรู้ของลูกค้าเป็นการตัดสินใจหรือพิจารณาถึงคุณภาพของบริการเกี่ยวข้องกับความรู้สึกของบุคคลในการใช้ผลิตภัณฑ์สินค้าหรือบริการ ดังนั้นองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ต้องใส่ใจกับคุณภาพของบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการหรือผู้บริโภค และเป็นการสร้างความภักดีในการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้งและยังมีการบอกต่อและแนะนำให้คนรอบข้างหรือคนรู้จัก

Tondani Nethengwe .et al., (๒๐๑๘) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง เป็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ และการรับรู้คุณภาพการบริการที่เป็นผู้จัดการการให้บริการและจะบ่งบอกถึงความเป็นไปได้ว่าเมื่อใดการจัดการและการรับรู้ของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคจะได้รับทราบเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ดีมีความสอดคล้องกันหรือความคล้ายคลึงกัน จะทำให้ความพึงพอใจของลูกค้าอาจเป็นที่ประจักษ์หรือเป็นไปได้มากขึ้น และสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความภักดีและมีการบอกต่อ

๒.๒ องค์ประกอบของความพึงพอใจ

อเคย์และแอนเดอร์เซน (Aday & Andersen, ๑๙๗๘) กล่าวถึงทฤษฎีพื้นฐาน ๖ ประเภท ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการและความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับจากบริการเป็นสิ่ง สำคัญที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจ ๖ ประเภทนั้น คือ

๒.๒.๑ ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (Convenience) ซึ่งแยกออกเป็น

๒.๒.๑.๑ การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ (Office Waiting Time)

๒.๒.๑.๒ การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ (Availability of Care When Needs)

๒.๒.๑.๓ ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ (Base of Getting to Care)

๒.๒.๒ ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Co-ordination) ซึ่งแยกออกเป็น

๒.๒.๒.๑ การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (Getting all needs met at one place)

๒.๒.๒.๒ ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ใช้บริการ

๒.๒.๒.๓ ได้มีการติดตามผลงาน (Follow-up)

๒.๒.๓ ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Information)

๒.๒.๔ ความพึงพอใจต่ออธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอธยาศัยท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการ และความสนใจห่วงใยต่อผู้ใช้บริการ

๒.๒.๕ ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of Care) ได้แก่ คุณภาพของการบริการต่อผู้ใช้บริการ

๒.๒.๖ ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Output-off-pocket cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่างๆที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ

๒.๓ ความสำคัญของความพึงพอใจ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (๒๕๔๓, หน้า ๒๑) ได้กล่าวว่า ความสำคัญสามารถแบ่งออกเป็น

๒.๓.๑ ความสำคัญต่อผู้ให้บริการที่องค์กรต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการต่อไปนี้

๒.๓.๑.๑ ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการ จำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการ และลักษณะของการนำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่าง ในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่ตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถตอบสนองบริการที่ตรงกับลักษณะ และรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

๒.๓.๑.๒ ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการ บริการที่ดี จะต้องมีคุณภาพตรงกับความต้องการ ความคาดหวัง และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการ บริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น เช่น สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องใช้ บุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ เป็นต้น ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการบริหารด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

๒.๓.๑.๓ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงาน บริการที่ให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องจำเป็น ไม่ยิ่งหย่อนไป กว่าทำให้ให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อันนำมาซึ่งคุณภาพของการ บริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และส่งผลให้กิจการบริการประสบผลสำเร็จ

โดยที่ความสำคัญต่อผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น ๒ ประเด็น ดังนี้

๑. ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์กรตระหนักถึงความสำคัญ ของความพึงพอใจของลูกค้าก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้า สำหรับนำเสนอบริการที่ เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและ สามารถตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ การดำเนินที่ต้องพึงพาการบริการในหลายๆสถานการณ์เพราะ การบริการในหลายๆด้าน ช่วยอำนวยความสะดวก และแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วย ตนเอง

๒. ความพึงพอใจของการปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของงานบริการ และอาชีพ บริการงานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของเรา เพื่อได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึง ความสามารถในการทำงานทำสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่ม ประสิทธิภาพของงานในแต่ละองค์กร เมื่อองค์กรให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงาน บริการ ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน เพื่อเป็นการ เพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้าง สายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อไป

๒.๔ ขอบข่ายความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (๒๕๓๙, หน้า ๒๒) โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ มักนิยม ศึกษาในสองมิติ คือ ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) และความพึงพอใจในการบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้

๒.๔.๑ การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมภายในของการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจใน งานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะงานที่ทำความก้าวหน้า การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สวัสดิการและประโยชน์ เกื้อกูล

๒.๔.๒ การศึกษาความพึงพอใจในการบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของบริการที่กำหนด ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองด้านนี้ เพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจในกลุ่มเป้าหมายต่างกัน

๒.๕ แนวทางส่งเสริมความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (๒๕๓๙, หน้า ๓๘-๔๐) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ ดังนี้

๒.๕.๑ สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่ให้บริการทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

๒.๕.๒ การส่งเสริมและการแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็มักจะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

๒.๕.๓ ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติการ เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้ได้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงาน หรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมการบริการและตอบสนองบริการที่ลูกค้าต้องการ ความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

๒.๕.๔ สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสันทน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วน

โดยสรุปแล้วความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ชอบใจ และมีความสุขที่ความต้องการ หรือเป้าหมายที่ตั้งใจไว้บรรลุผลหรือสมหวังนั่นเอง สำหรับผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ย่อมจะมีความต้องการหรือความคาดหวังว่า ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จจะอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ที่สามารถวัดได้จากแบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการได้

บทที่ ๓

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

๓.๑ ขั้นตอนการศึกษา

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของวัตถุประสงค์ และขอบเขตของการศึกษาจะประกอบด้วยขั้นตอนในกระบวนการศึกษาและแนวทางปฏิบัติในการดำเนินงาน ซึ่งจะรวบรวมเป็นรายงาน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ การศึกษาจากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เพื่อทำการวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

ขั้นตอนที่ ๒ การศึกษาเชิงปฏิบัติการ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสำรวจข้อมูลเบื้องต้น เพื่อให้การสำรวจสะท้อนคุณภาพการบริการ การสำรวจจะอาศัยหลักสถิติในการสำรวจข้อมูลผู้รับบริการด้วยแบบสอบถามที่ได้จัดทำขึ้น ซึ่งขั้นตอนการเตรียมพร้อมในส่วนนี้จะประกอบด้วย การสร้างแบบสอบถาม การทดสอบแบบสอบถาม สรุบบนฟอร์ม รวมถึงการพิมพ์แบบสอบถาม

ขั้นตอนที่ ๓ การปฏิบัติงานจริงด้วยแบบสอบถามกับกลุ่มเป้าหมายที่ถูกคัดเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง และตรวจสอบความถูกต้องก่อนที่จะป้อนข้อมูลเข้าสู่ระบบการประมวล

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้มารับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ในวันที่ ๑ เดือนมีนาคม พ.ศ.๒๕๖๓ จนถึง ๓๐ เดือนมิถุนายน พ.ศ.๒๕๖๓ โดยจำแนกกลุ่มตัวอย่างได้ ๒ กลุ่ม คือ กลุ่มผู้มารับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานพยาบาลประเภทที่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน และกลุ่มผู้มารับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ โดยใช้จำนวนประชากรที่มารับบริการในปี พ.ศ.๒๕๖๒ จำนวน ๒๑,๘๐๕ ราย ในการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งกำหนดให้เกิดความผิดพลาดร้อยละ ๕ หรือกำหนดความเชื่อมั่น (Reliability) ที่ระดับ ๐.๙๕ การหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้เทคนิค Taro Yamane (๑๙๗๓) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ (๐.๐๕)

จากการคำนวณ กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๔๐๐ ราย โดยแบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการที่ติดต่อธุรกรรม
สถานพยาบาลประเภทที่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน จำนวน ๑๕๔ ราย และกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการที่ติดต่อธุรกรรม
สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ จำนวน ๒๔๖ ราย

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีทั้งข้อคำถามแบบปลายปิด (Close-Ended) และแบบปลายเปิด (Open-Ended) แบบสอบถามประกอบด้วย ๔ ส่วน ดังนี้

๓.๓.๑ ส่วนข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย

๓.๓.๑.๑ สถานภาพของผู้รับบริการ

๓.๓.๑.๒ ประเภทบริการที่มาติดต่อ

๓.๓.๒ ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ประกอบด้วย

๓.๓.๒.๑ ด้านกระบวนการ

๓.๓.๒.๒ ด้านเจ้าหน้าที่

๓.๓.๒.๓ ด้านการอำนวยความสะดวก

๓.๓.๒.๔ ด้านคุณภาพการให้บริการ

๓.๓.๓ ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

๓.๓.๓.๑ ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน

๓.๓.๓.๒ ด้านผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

๓.๓.๓.๓ ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

๓.๓.๓.๔ ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๓.๓.๓.๕ ด้านการอำนวยความสะดวก

๓.๓.๔. ส่วนข้อเสนอแนะหรือความคาดหวังต่อการให้บริการ ประกอบด้วย

๓.๓.๔.๑ จุดเด่นของการให้บริการ

๓.๓.๔.๒ ปัญหาในการใช้บริการ

๓.๓.๔.๓ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงบริการ

เกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น ๕ ระดับ คือ

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
พอใจมาก	๕
ค่อนข้างพอใจ	๔
เฉยๆ	๓
ไม่ค่อยพอใจ	๒
ไม่พอใจ	๑

เกณฑ์การให้คะแนนความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น ๕ ระดับ คือ

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
เชื่อมั่นมาก	๕
ค่อนข้างเชื่อมั่น	๔
เฉยๆ	๓
ไม่ค่อยเชื่อมั่น	๒
ไม่เชื่อมั่น	๑

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) พ.ศ.๒๕๖๓ ผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการของกลุ่มตัวอย่างที่จัดเก็บจำนวน ๔๐๐ คน ที่มาใช้บริการ

๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

นำข้อมูลทั่วไปมาวิเคราะห์ผลโดยแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ ปรากฏผลการประเมิน ดังตารางที่ ๑ ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละของผู้มารับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานพยาบาลประเภทรับผู้ป่วยไว้ค้างคืน		
ชาย	๘๓	๕๓.๘๙
หญิง	๗๑	๔๖.๑๑
รวม	๑๕๔	๑๐๐.๐๐
ผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ		
ชาย	๙๒	๓๗.๓๙
หญิง	๑๕๔	๖๕.๖๑
รวม	๒๔๖	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า เพศของผู้มารับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ประกอบไปด้วย ๒ กลุ่ม คือ
๑) ผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานพยาบาลประเภทรับผู้ป่วยไว้ค้างคืน จำนวน ๑๕๔ ราย แบ่งเป็นเพศชาย ร้อยละ ๕๓.๘๙ เพศหญิง ร้อยละ ๔๖.๑๑

๒) ผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ จำนวน ๒๔๖ ราย แบ่งเป็นเพศชาย ร้อยละ ๓๗.๓๙ เพศหญิง ร้อยละ ๖๕.๖๑

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนร้อยละของผู้มารับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ จำแนกตามช่วงอายุ

อายุ (ปี)	จำนวน	ร้อยละ
ผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานพยาบาลประเภทรับผู้ป่วยไว้ค้างคืน		
๒๑-๒๕	๓๓	๒๑.๔๓
๒๖-๓๐	๕๖	๓๖.๓๖
๓๑-๓๕	๓๔	๒๒.๐๗
๓๖-๔๐	๑๘	๑๑.๖๘
>๔๐	๑๓	๘.๔๖
รวม	๑๕๔	๑๐๐.๐๐
ผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ		
๒๑-๒๕	๓๕	๑๔.๒๒
๒๖-๓๐	๘๒	๓๓.๓๓
๓๑-๓๕	๖๔	๒๖.๐๔
๓๖-๔๐	๓๐	๑๒.๑๙
>๔๐	๓๕	๑๔.๒๒
รวม	๒๔๖	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า กลุ่มผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานพยาบาลประเภทรับผู้ป่วยไว้ค้างคืน จำนวน ๑๕๔ ราย ส่วนใหญ่มีช่วงอายุอยู่ที่ ๒๖-๓๐ ปี จำนวน ๕๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๓๖ และกลุ่มผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ จำนวน ๒๔๖ ราย ส่วนใหญ่มีช่วงอายุอยู่ที่ มากกว่า ๒๖-๓๐ ปี จำนวน ๘๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้มารับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานพยาบาลประเภทรับผู้ป่วยไว้ค้างคืน		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๕๐	๓๒.๔๗
ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๗๘	๕๐.๖๕
ระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า	๒๔	๑๕.๕๘
ระดับปริญญาเอกหรือเทียบเท่า	๒	๑.๓๐
รวม	๑๕๔	๑๐๐.๐๐
ผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๑๔๒	๕๗.๗๒
ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๘๓	๓๓.๗๔
ระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า	๑๗	๖.๙๑
ระดับปริญญาเอกหรือเทียบเท่า	๔	๑.๖๓
รวม	๒๔๖	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า กลุ่มผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานพยาบาลประเภทรับผู้ป่วยไว้ค้างคืน จำนวน ๑๕๔ ราย ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน ๗๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๖๕ และกลุ่มผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ จำนวน ๒๔๖ ราย ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๔๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๗๒

๔.๒ ระดับความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานพยาบาลประเภทรับผู้ป่วยไว้ค้างคืน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (n=๑๕๔)

ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานพยาบาลประเภทรับผู้ป่วยไว้ค้างคืน	แสดงความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	พอใจ มากที่สุด	พอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อย พอใจ	ไม่พอใจ
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
- ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๘๗.๐๑	๑๒.๙๙	๐	๐	๐
- ความรวดเร็วในการให้บริการ	๘๘.๓๑	๑๑.๖๙	๐	๐	๐
- มีป้าย ประกาศ อธิบายขั้นตอนในการติดต่อใช้บริการที่ชัดเจน	๘๒.๕๖	๑๖.๒๕	๑.๒๙	๐	๐
- วิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียม	๘๓.๗๖	๑๖.๒๔	๐	๐	๐
- ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๗๘.๕๗	๑๘.๘๔	๒.๕๙	๐	๐
รวม	๘๔.๐๒	๑๕.๒๐	๐.๗๘	๐	๐
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ					
- มีความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๔.๘๐	๕.๒๐	๐	๐	๐
- สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๙๒.๒๐	๗.๘๐	๐	๐	๐
- การให้บริการต่อผู้มารับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๙๑.๕๕	๘.๔๕	๐	๐	๐
- ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๙๒.๘๕	๗.๑๕	๐	๐	๐
รวม	๙๒.๘๕	๗.๑๕	๐	๐	๐

ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานพยาบาลประเภทรับผู้ป่วยไว้ค้างคืน	แสดงความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	พอใจ มากที่สุด	พอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อย พอใจ	ไม่พอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่พักคอยรับบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร	๕๒.๕๙	๓๗.๖๘	๔.๕๔	๕.๑๙	๐
- ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๘๕.๗๑	๘.๔๕	๕.๘๔	๐	๐
- คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๗๗.๒๗	๑๙.๑๔	๓.๕๙	๐	๐
- การจัดสถานที่ และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๘๑.๑๖	๑๕.๖๐	๓.๒๔	๐	๐
- ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๘๒.๔๖	๑๗.๕๔	๐	๐	๐
รวม	๗๕.๘๔	๑๙.๖๘	๓.๔๔	๑.๐๔	๐
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
- ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๘๙.๖๑	๑๐.๓๙	๐	๐	๐
- ผลการบริการในภาพรวม	๘๗.๖๖	๑๒.๓๔	๐	๐	๐
รวม	๘๘.๖๔	๑๑.๓๖	๐	๐	๐
สรุปผลรวมความพึงพอใจ	๘๕.๓๔	๑๓.๓๕	๑.๐๕	๐.๒๖	๐

จากตารางที่ ๔ พบว่าจากการเก็บข้อมูลความพึงพอใจในกลุ่มผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานพยาบาลประเภทรับผู้ป่วยไว้ค้างคืน สามารถแจกแจงรายด้านดังต่อไปนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการส่วนใหญ่พอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๒ พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๒๐ และเฉยๆ คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๘ ตามลำดับ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการส่วนใหญ่พอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๕ และพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗.๑๕ ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจของผู้มารับบริการส่วนใหญ่พอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๘๔ พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๖๘ เฉยๆ คิดเป็นร้อยละ ๓.๔๔ และไม่ค่อยพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๔ ตามลำดับ

ด้านคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการส่วนใหญ่พอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๔ และพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๓๖

สำหรับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานพยาบาลประเภทรับผู้ป่วยไว้ค้างคืน ส่วนใหญ่พอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๓๔ พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๕ เฉยๆ คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๕ และไม่ ค่อยพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๖ ตามลำดับ

ตารางที่ ๕ แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ด้าน กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ($n=๒๔๖$)

ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	พอใจ มากที่สุด	พอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อย พอใจ	ไม่พอใจ
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
- ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๘๕.๖๙	๑๑.๐๙	๑.๖๑	๑.๖๑	๐
- ความรวดเร็วในการให้บริการ	๘๒.๖๙	๗.๙๑	๕.๙๗	๓.๔๓	๐
- มีป้าย ประกาศ อธิบายขั้นตอนในการติดต่อใช้บริการที่ชัดเจน	๘๕.๑๖	๑๒.๒๒	๑.๖๑	๑.๐๑	๐
- วิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียม	๙๑.๘๖	๘.๑๔	๐	๐	๐
- ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๘๔.๑๙	๑๑.๐๗	๔.๗๔	๐	๐
รวม	๘๕.๙๑	๑๐.๐๙	๒.๗๙	๑.๒๑	๐
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ					
- มีความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๐.๒๐	๙.๘๐	๐	๐	๐
- สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๘๘.๙๔	๑๐.๐๘	๐.๙๘	๐	๐
- การให้บริการต่อผู้มารับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๘๗.๖๓	๑๒.๓๗	๐	๐	๐
- ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทาง มีขอบ ฯลฯ	๙๐.๖๔	๙.๓๖	๐	๐	๐
รวม	๘๙.๓๕	๑๐.๔๐	๐.๒๕	๐	๐

ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	พอใจ มากที่สุด	พอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อย พอใจ	ไม่พอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่พักคอยรับบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร	๖๘.๙๘	๑๗.๘๑	๑๒.๑๐	๐	๑.๑๑
- ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๗๙.๑๒	๑๘.๓๔	๒.๑๐	๐.๔๔	๐
- คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๗๗.๘๗	๑๘.๙๗	๓.๑๖	๐	๐
- การจัดสถานที่ และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๘๐.๑๑	๑๘.๖๑	๑.๒๘	๐	๐
- ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๘๑.๒๐	๑๔.๔๔	๓.๑๙	๑.๑๗	๐
รวม	๗๗.๔๖	๑๗.๖๓	๔.๓๗	๐.๓๒	๐.๒๒
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
- ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๘๖.๘๙	๑๒.๐๗	๑.๐๔	๐	๐
- ผลการบริการในภาพรวม	๘๗.๙๐	๑๑.๐๘	๐.๐๕	๐	๐
รวม	๘๗.๔๐	๑๒.๐๖	๐.๕๔	๐	๐
สรุปผลรวมความพึงพอใจ	๘๕.๐๓	๑๒.๕๕	๑.๙๙	๐.๓๘	๐.๐๕

จากตารางที่ ๕ พบว่าจากการเก็บข้อมูลในกลุ่มผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ สามารถแจกแจงรายด้านดังต่อไปนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการส่วนใหญ่พอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๙๑ พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๙ เฉยๆ คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๙ และไม่ค่อยพอใจ ๑.๒๑ ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการส่วนใหญ่พอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๓๕ พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๔๐ และเฉยๆ คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๕ ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจของผู้มารับบริการส่วนใหญ่พอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๔๖ พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๖๓ เฉยๆ คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๗ ไม่ค่อยพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๒ และไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๒

ด้านคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการส่วนใหญ่พอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐ พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๖ และเฉยๆ คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๔ ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ณ กลุ่มศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ส่วนใหญ่พอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๓ พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๕ เฉยๆ คิดเป็นร้อยละ ๑.๙๙ ไม่ค่อยพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๘ และไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๕ ตามลำดับ

๔.๓ ระดับความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๖ แสดงร้อยละความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานพยาบาล ประเภทผู้ป่วยไว้ค้างคืน ($n=๑๕๔$)

ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพ ของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานพยาบาลประเภทผู้ป่วยไว้ค้างคืน	แสดงความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	เชื่อมั่นมากที่สุด	เชื่อมั่น	เฉยๆ	ไม่ค่อยเชื่อมั่น	ไม่เชื่อมั่น
ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน					
- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ ของประชาชน มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีการรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ประชาชนได้รับการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๘๕.๗๑	๑๔.๒๙	๐	๐	๐
รวม	๘๕.๗๑	๑๔.๒๙	๐	๐	๐
ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ					
- เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ มีความมุ่งมั่น ยินดี เต็มใจในการให้บริการ มีการให้คำแนะนำ และ คำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้	๘๗.๖๖	๑๑.๙๖	๐	๐	๐
รวม	๘๘.๐๔	๑๑.๙๖	๐	๐	๐
ด้านประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของภาครัฐ					
- หน่วยงานมีการเปิดเผยการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร มีการแจ้งให้ประชาชนทราบถึง สิทธิต่าง ๆ ในการรับบริการ	๗๙.๒๒	๒๐.๗๘	๐	๐	๐
รวม	๗๙.๒๒	๒๐.๗๘	๐	๐	๐

ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพ ของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานพยาบาลประเภทรับผู้ป่วยไว้ค้างคืน	แสดงความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	เชื่อมั่น มากที่สุด	เชื่อมั่น	เฉยๆ	ไม่ค่อย เชื่อมั่น	ไม่เชื่อมั่น
ด้านการลดขั้นตอนการทำงาน					
- หน่วยงานมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม มีการชี้แจง การให้ข้อมูล และวิธีการปฏิบัติงานให้ผู้รับบริการทราบ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	๘๖.๓๖	๑๓.๖๔	๐	๐	๐
รวม	๘๖.๓๖	๑๓.๖๔	๐	๐	๐
ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน					
- หน่วยงานจัดให้มีการตอบคำถาม และคำแนะนำมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน และแจ้งผลให้ประชาชนทราบ ประชาชนได้รับการที่มีคุณภาพ ถูกต้องครบถ้วน และสะดวกรวดเร็ว	๙๐.๒๕	๙.๗๕	๐	๐	๐
รวม	๙๐.๒๕	๙.๗๕	๐	๐	๐
สรุปผลรวมความเชื่อมั่น	๘๕.๙๒	๑๔.๐๘	๐	๐	๐

จากตารางที่ ๖ พบว่าจากการเก็บข้อมูลความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในกลุ่มผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานพยาบาลประเภทรับผู้ป่วยไว้ค้างคืน สามารถแจกแจงรายด้านดังต่อไปนี้

ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ ส่วนใหญ่เชื่อมั่นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗๑ และเชื่อมั่นคิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙ ตามลำดับ

ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ส่วนใหญ่เชื่อมั่นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๔ และเชื่อมั่นคิดเป็นร้อยละ ๑๑.๙๖ ตามลำดับ

ด้านประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของภาครัฐ ส่วนใหญ่เชื่อมั่นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒๒ และเชื่อมั่นคิดเป็นร้อยละ ๒๐.๗๘ ตามลำดับ

ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่เชื่อมั่นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓๖ และเชื่อมั่นคิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖๔ ตามลำดับ

ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ส่วนใหญ่เชื่อมั่นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๕ และเชื่อมั่นคิดเป็นร้อยละ ๙.๗๕ ตามลำดับ

สำหรับความเชื่อมั่นโดยรวมของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานพยาบาลประเภทรับผู้ป่วยไว้ค้างคืน ส่วนใหญ่เชื่อมั่นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๙๒ และเชื่อมั่นคิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๘ ตามลำดับ

ตารางที่ ๗ แสดงร้อยละความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ($n=๒๔๖$)

ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพ ของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	แสดงความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	เชื่อมั่น มากที่สุด	เชื่อมั่น	เฉยๆ	ไม่ค่อย เชื่อมั่น	ไม่เชื่อมั่น
ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน					
- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ ของประชาชน มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีการรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ประชาชนได้รับการ แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๘๔.๑๙	๑๑.๐๗	๔.๗๔	๐	๐
รวม	๘๔.๑๙	๑๑.๐๗	๔.๗๔	๐	๐
ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ					
- เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ มีความรู้ความสามารถ ความ ชำนาญ มีความมุ่งมั่น ยินดี เต็มใจในการให้บริการ มีการให้คำแนะนำ และคำปรึกษา ที่สามารถนำไปปฏิบัติได้	๘๓.๗๓	๑๓.๑๑	๓.๑๖	๐	๐
รวม	๘๓.๗๓	๑๓.๑๑	๓.๑๖	๐	๐
ด้านประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของภาครัฐ					
- หน่วยงานมีการเปิดเผยการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร มีการแจ้งให้ประชาชนทราบถึง สิทธิต่าง ๆ ในการรับบริการ	๗๙.๖๖	๑๖.๓๙	๓.๙๕	๐	๐
รวม	๗๙.๖๖	๑๖.๓๙	๓.๙๕	๐	๐
ด้านการลดขั้นตอนการทำงาน					
- หน่วยงานมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม มีการชี้แจง การให้ข้อมูล และวิธีการ ปฏิบัติงานให้ผู้รับบริการทราบ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	๘๘.๔๕	๑๑.๕๕	๐	๐	๐
รวม	๘๘.๔๕	๑๑.๕๕	๐	๐	๐

ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพ ของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	แสดงความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	เชื่อมั่น มากที่สุด	เชื่อมั่น	เฉยๆ	ไม่ค่อย เชื่อมั่น	ไม่เชื่อมั่น
ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน - หน่วยงานจัดให้มีการตอบคำถาม และคำแนะนำมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน และแจ้งผลให้ประชาชนทราบ ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ ถูกต้องครบถ้วน และสะดวกรวดเร็ว	๘๙.๒๑	๑๐.๗๙	๐	๐	๐
รวม	๘๙.๒๑	๑๐.๗๙	๐	๐	๐
สรุปผลรวมความเชื่อมั่น	๘๕.๐๕	๑๒.๕๘	๒.๓๗	๐	๐

จากตารางที่ ๗ จากการเก็บข้อมูลความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในกลุ่มผู้รับบริการที่ติดต่อ
 ธุรกรรมสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ สามารถแจกแจงรายด้านดังต่อไปนี้

ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ ส่วนใหญ่เชื่อมั่นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๑๙ เชื่อมั่น คิด
 เป็นร้อยละ ๑๑.๐๗ และเฉยๆ คิดเป็นร้อยละ ๔.๗๔ ตามลำดับ

ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ส่วนใหญ่เชื่อมั่นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๗๓ เชื่อมั่น คิดเป็น
 ร้อยละ ๑๓.๑๑ และเฉยๆ คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๖ ตามลำดับ

ด้านประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของภาครัฐ ส่วนใหญ่เชื่อมั่นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ
 ๗๙.๖๖ เชื่อมั่น คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๓๙ และเฉยๆ คิดเป็นร้อยละ ๓.๙๕ ตามลำดับ

ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่เชื่อมั่นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๕ เชื่อมั่น คิดเป็นร้อย
 ละ ๑๑.๕๕ ตามลำดับ

ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ส่วนใหญ่เชื่อมั่นมากที่สุด คิด
 เป็นร้อยละ ๘๙.๒๑ เชื่อมั่น คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗๙ ตามลำดับ

สำหรับความเชื่อมั่นโดยรวมของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ส่วนใหญ่
 เชื่อมั่นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๕ เชื่อมั่น คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๘ และเฉยๆ คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๗
 ตามลำดับ

๔.๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ตารางที่ ๘ แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานพยาบาลประเภทรับผู้ป่วยไว้ค้างคืน จำแนกตามรายข้อ รายด้าน และโดยรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ		
- ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๘๘	พอใจมากที่สุด
- ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๘๙	พอใจมากที่สุด
- มีป้าย ประกาศ อธิบายขั้นตอนในการติดต่อใช้บริการที่ชัดเจน	๔.๗๘	พอใจมากที่สุด
- วิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียม	๔.๘๗	พอใจมากที่สุด
- ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๙๐	พอใจมากที่สุด
รวม	๔.๘๖	พอใจมากที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ		
- มีความสุภาพ ภิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๙๐	พอใจมากที่สุด
- สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๙๐	พอใจมากที่สุด
- การให้บริการต่อผู้มารับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๔	พอใจมากที่สุด
- ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔.๘๙	พอใจมากที่สุด
รวม	๔.๘๘	พอใจมากที่สุด
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก		
- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่พักคอยรับบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร	๔.๖๘	พอใจมากที่สุด
- ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๔.๓๘	พอใจมากที่สุด
- คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๔.๖๙	พอใจมากที่สุด
- การจัดสถานที่ และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๔.๗๖	พอใจมากที่สุด
- ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๔.๗๖	พอใจมากที่สุด
รวม	๔.๖๕	พอใจมากที่สุด

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
- ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๔.๘๘	พอใจมากที่สุด
- ผลการบริการในภาพรวม	๔.๘๗	พอใจมากที่สุด
รวม	๔.๙๕	พอใจมากที่สุด
ความพึงพอใจต่อการรับบริการโดยรวม	๔.๘๘	พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ ๘ พบว่าผู้รับบริการที่ติดต่อศูนย์กรรมสถานพยาบาลประเทหรับผู้ป่วยไว้ค้ำคืน มีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ (พึงพอใจมากที่สุด) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ (พึงพอใจมากที่สุด) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ (พึงพอใจมากที่สุด) ด้านคุณภาพของการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๕ (พึงพอใจมากที่สุด) สำหรับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ ๙ แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ติดต่อศูนย์กรรมสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ จำแนกตามรายชื่อ รายด้าน และโดยรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ		
- ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๘๑	พอใจมากที่สุด
- ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๗๓	พอใจมากที่สุด
- มีป้าย ประกาศ อธิบายขั้นตอนในการติดต่อใช้บริการที่ชัดเจน	๔.๗๖	พอใจมากที่สุด
- วิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียม	๔.๘๙	พอใจมากที่สุด
- ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๗๙	พอใจมากที่สุด
รวม	๔.๘๐	พอใจมากที่สุด

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ		
- มีความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๙	พอใจมากที่สุด
- สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๘๖	พอใจมากที่สุด
- การให้บริการต่อผู้มารับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๗	พอใจมากที่สุด
- ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔.๘๘	พอใจมากที่สุด
รวม	๔.๘๘	พอใจมากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่พักคอยรับบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร	๔.๖๘	พอใจมากที่สุด
- ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๔.๖๗	พอใจมากที่สุด
- คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๔.๓๕	พอใจมากที่สุด
- การจัดสถานที่ และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๔.๗๕	พอใจมากที่สุด
- ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๔.๘๗	พอใจมากที่สุด
รวม	๔.๖๖	พอใจมากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
- ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๔.๘๖	พอใจมากที่สุด
- ผลการบริการในภาพรวม	๔.๗๙	พอใจมากที่สุด
รวม	๔.๘๓	พอใจมากที่สุด
ความพึงพอใจต่อการรับบริการโดยรวม	๔.๗๙	พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ ๙ พบว่าผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ (พอใจมากที่สุด) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ (พอใจมากที่สุด) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ (พอใจมากที่สุด) ด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ (พอใจมากที่สุด) สำหรับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จสุขภาพโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ ซึ่งอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด

๔.๕ ค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๑๐ แสดงค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานพยาบาลประเภทรับผู้ป่วยไว้ค้างคืน จำแนกตามรายชื่อ รายด้าน และโดยรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน		
- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ ของประชาชน มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีการรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ประชาชนได้รับการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๔.๘๙	เชื่อมั่นมากที่สุด
รวม	๔.๘๙	เชื่อมั่นมากที่สุด
ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ		
- เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ มีความมุ่งมั่น ยินดี เต็มใจในการให้บริการ มีการให้คำแนะนำ และคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้	๔.๗๓	เชื่อมั่นมากที่สุด
รวม	๔.๗๓	เชื่อมั่นมากที่สุด
ด้านประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของภาครัฐ		
- หน่วยงานมีการเปิดเผยการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร มีการแจ้งให้ประชาชนทราบถึงสิทธิต่าง ๆ ในการรับบริการ	๔.๗๓	เชื่อมั่นมากที่สุด
รวม	๔.๗๓	เชื่อมั่นมากที่สุด
ด้านการลดขั้นตอนการทำงาน		
- หน่วยงานมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม มีการชี้แจง การให้ข้อมูล และวิธีการปฏิบัติงานให้ผู้รับบริการ ทราบ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	๔.๗๙	เชื่อมั่นมากที่สุด
รวม	๔.๗๙	เชื่อมั่นมากที่สุด
ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน		
- หน่วยงานจัดให้มีการตอบคำถาม และคำแนะนำมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน และแจ้ง ผลให้ประชาชนทราบ ประชาชนได้รับการที่มีคุณภาพ ถูกต้องครบถ้วน และสะดวกรวดเร็ว	๔.๘๒	เชื่อมั่นมากที่สุด
รวม	๔.๘๒	เชื่อมั่นมากที่สุด
สรุปผลรวมความเชื่อมั่น	๔.๗๙	เชื่อมั่นมากที่สุด

จากตารางที่ ๑๐ พบว่าผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานพยาบาลประเภทรับผู้ป่วยไว้ค้างคืน มีความเชื่อมั่นด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ (เชื่อมั่นมากที่สุด) ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๓ (เชื่อมั่นมากที่สุด) ด้านประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของภาครัฐ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๓ (เชื่อมั่นมากที่สุด) ด้านการลดขั้นตอนการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ (เชื่อมั่นมากที่สุด) ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ (เชื่อมั่นมากที่สุด) สำหรับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ ซึ่งอยู่ในระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด

ตารางที่ ๑๑ แสดงค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ จำแนกตามรายชื่อ รายด้าน และโดยรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน		
- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ ของประชาชน มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีการรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ประชาชนได้รับการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๔.๘๙	เชื่อมั่นมากที่สุด
รวม	๔.๘๙	เชื่อมั่นมากที่สุด
ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ		
- เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ มีความมุ่งมั่น ยินดี เต็มใจในการให้บริการ มีการให้คำแนะนำ และคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้	๔.๗๕	เชื่อมั่นมากที่สุด
รวม	๔.๗๕	เชื่อมั่นมากที่สุด
ด้านประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของภาครัฐ		
- หน่วยงานมีการเปิดเผยการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร มีการแจ้งให้ประชาชนทราบถึงสิทธิต่าง ๆ ในการรับบริการ	๔.๘๗	เชื่อมั่นมากที่สุด
รวม	๔.๘๗	เชื่อมั่นมากที่สุด
ด้านการลดขั้นตอนการทำงาน		
- หน่วยงานมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม มีการชี้แจง การให้ข้อมูล และวิธีการปฏิบัติงานให้ผู้รับบริการทราบ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	๔.๗๙	เชื่อมั่นมากที่สุด
รวม	๔.๗๙	เชื่อมั่นมากที่สุด

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน		
- หน่วยงานจัดให้มีการตอบคำถาม และคำแนะนำมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน และแจ้งผลให้ประชาชนทราบ ประชาชนได้รับการที่มีคุณภาพ ถูกต้องครบถ้วน และสะดวกรวดเร็ว	๔.๘๕	เชื่อมั่นมากที่สุด
รวม	๔.๘๕	เชื่อมั่นมากที่สุด
สรุปผลรวมความเชื่อมั่น	๔.๘๓	เชื่อมั่นมากที่สุด

จากตารางที่ ๑๑ พบว่าผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ มีความเชื่อมั่นด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ (เชื่อมั่นมากที่สุด) ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕ (เชื่อมั่นมากที่สุด) ด้านประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของภาครัฐ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ (เชื่อมั่นมากที่สุด) ด้านการลดขั้นตอนการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ (เชื่อมั่นมากที่สุด) ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ (เชื่อมั่นมากที่สุด) สำหรับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ ซึ่งอยู่ในระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด

บทที่ ๕

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

๕.๑ สรุปผลการศึกษา

การให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานพยาบาลประเภทที่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน และผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พบว่า ความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๘๔.๐๒ และ ๘๕.๙๑ ตามลำดับ คิดเป็นค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ ๔.๘๖ และ ๔.๘๐ ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๙๒.๘๕ และ ๘๙.๓๕ ตามลำดับ คิดเป็นค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ ๔.๘๘ และ ๔.๘๘ ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๕.๘๔ และ ๗๗.๔๖ ตามลำดับ คิดเป็นค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ ๔.๖๕ และ ๔.๖๖ ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๖๔ และ ๘๗.๔๐ ตามลำดับ คิดเป็นค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ ๔.๙๕ และ ๔.๘๓ ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด สรุปภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานพยาบาลประเภทที่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน และผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๘๕.๓๔ และ ๘๕.๐๓ ตามลำดับ คิดเป็นค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ ๔.๘๘ และ ๔.๗๙ ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ผลสำรวจระดับความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานพยาบาลประเภทที่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน และผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พบว่า ความเชื่อมั่นทั้ง ๕ ด้าน ประกอบด้วย ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นมากที่สุดร้อยละ ๘๕.๗๑ และ ๘๔.๑๙ ตามลำดับ คิดเป็นค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นโดยรวมเท่ากับ ๔.๘๙ และ ๔.๘๙ ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจรัฐ ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นมากที่สุดร้อยละ ๘๘.๐๔ และ ๘๓.๗๓ ตามลำดับ คิดเป็นค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นโดยรวมเท่ากับ ๔.๗๓ และ ๔.๗๕ ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด ด้านประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของภาครัฐ ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นมากที่สุดร้อยละ ๗๙.๒๒ และ ๗๙.๖๖ ตามลำดับ คิดเป็นค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นโดยรวมเท่ากับ ๔.๗๓ และ ๔.๗๙ ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด ด้านการลดขั้นตอนการทำงาน ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นมากที่สุดร้อยละ ๘๖.๓๖ และ ๘๘.๔๕ ตามลำดับ คิดเป็นค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นโดยรวมเท่ากับ ๔.๗๙ และ ๔.๗๙ ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด และด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นมากที่สุดร้อยละ ๙๐.๒๕ และ ๘๙.๒๑ ตามลำดับ คิดเป็นค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นโดยรวมเท่ากับ ๔.๘๒ และ ๔.๘๕ ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด

สรุปภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานพยาบาลประเภทที่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน และผู้รับบริการที่ติดต่อธุรกรรมสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๘๕.๙๒ และ ๘๕.๐๕ ตามลำดับ คิดเป็นค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ ๔.๗๙ และ ๔.๘๓ ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๕.๒ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

๕.๒.๑ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีระยะเวลาการให้บริการของแต่ละธุรกรรมแตกต่างกัน ควรเพิ่มจุดคัดกรอง ควรจัดตั้งจุดประชาสัมพันธ์ และจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพื่อตอบคำถาม ให้ข้อมูล คำแนะนำ คัดกรองผู้มารับบริการในการจัดเตรียมเอกสารระหว่างรอเรียกรับบริการที่เคาน์เตอร์บริการ และสอบถามผู้รับบริการถึงธุรกรรมที่มารับบริการ ควรเพิ่มช่องทางพิเศษสำหรับธุรกรรมที่ใช้ระยะเวลาให้บริการน้อย และให้บริการเพียง ๑ ธุรกรรม

๕.๒.๒ ผู้รับบริการทั้ง ๒ กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับต่ำกว่า ร้อยละ ๘๐ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งพักคอยรับบริการ ที่จอดรถ โรงอาหาร น้ำดื่ม ป้าย และข้อความบอกจุดบริการ เป็นต้น ซึ่งช่วงระยะเวลาการเก็บข้อมูล เป็นช่วงเวลาที่มิมีสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา-๑๙ อย่างรุนแรง ทำให้รัฐบาลมีการประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินในทุกเขตท้องที่ทั่วราชอาณาจักร ในวันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๖๓ มีมาตรการควบคุมโรคอย่างเคร่งครัด เพื่อป้องกันการแพร่กระจายของโรคตามแนวทางของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ซึ่งเป็นสถานที่ให้บริการประชาชน และผู้รับบริการจำนวนมาก ต้องมีการจัดการบริการตามแนวทางการป้องกันโรคดังกล่าว มีการจำกัดพื้นที่ทางเข้า-ออก การตรวจวัดอุณหภูมิ ร่างการก่อนเข้ารับบริการ การเว้นระยะห่างของบุคคล การสวมหน้ากากอนามัยป้องกันขณะเข้ารับบริการ รวมทั้งการเข้มงวดการใช้พื้นที่ร่วมกันของผู้รับบริการ เช่น ห้องน้ำ โรงอาหาร ร้านค้า และพื้นที่บริการ เป็นต้น อาจก่อให้เกิดความไม่สะดวกแก่ผู้รับบริการ ทำให้มีผลต่อข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในประเด็นดังกล่าว

๕.๒.๓ พื้นที่จอดรถมีไม่เพียงพอต่อการรองรับผู้มารับบริการ ควรมีการจัดสรรพื้นที่สำหรับจอดรถเฉพาะสำหรับผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ เพื่อความสะดวกของผู้มารับบริการที่ใช้รถยนต์ส่วนบุคคลในการเดินทางมารับบริการ

๕.๒.๔ การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ แจ้งประชาสัมพันธ์ผู้รับบริการภายนอก เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในการเดินทางมายังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เนื่องจากภายในกระทรวงสาธารณสุขมีศูนย์ที่ให้บริการประชาชนในลักษณะเดียวกัน เช่น ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ศูนย์บริการของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ เป็นต้น ป้ายแนะนำเส้นทางในกระทรวงสาธารณสุขยังมีความละเอียดไม่มากพอที่จะทำให้ผู้มารับบริการสามารถมาถึงศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จได้อย่างถูกต้อง

๕.๒.๕ เพิ่มช่องทางการสื่อสารเพื่อเสนอแนะ และให้ประชาชนสามารถส่งข้อมูลได้โดยง่าย เช่น เว็บไซต์ การใช้แอปพลิเคชันไลน์ จัดตั้งบัญชีที่เป็นทางการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ หรืออินสตาแกรม เพื่อให้ผู้มาติดต่อสามารถส่งข้อความและข้อเสนอแนะให้เจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบได้ในภายหลัง

๕.๓ ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร

๕.๓.๑ ด้านสถานที่ เห็นควรเตรียมพร้อมเนื่องจากพบปัญหาสถานการณ์ที่ไม่คาดว่าจะมีการเกิดแพร่ระบาดของโรคไวรัสโควิด-๑๙ อย่างรุนแรงไปทั่วโลก และสถานการณ์ดังกล่าวจะยังคงอยู่ในระยะยาว ทุกสถานที่ที่ให้บริการประชาชนต้องมีการปรับตัวสำหรับการให้บริการ โดยเตรียมความพร้อมในการจัดสถานที่เพื่อให้บริการรูปแบบใหม่ (New Normal)

สถานที่ของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จที่ใช้ในปัจจุบันเป็นพื้นที่ปิด ไม่มีระบบระบายอากาศ ทำให้มีความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคระบบทางเดินหายใจ และโรคไวรัสโควิด-๑๙ ได้ง่าย ปัจจุบันมีการแก้ปัญหา

- ระยะแรก ขอรับการสนับสนุนงบประมาณจัดซื้อเครื่องฟอกอากาศ จำนวน ๒ เครื่อง

- ระยะต่อไป เห็นควรเตรียมการขอจัดสรรงบประมาณ เพื่อปรับปรุงสถานที่โดยเพิ่มช่องระบายอากาศให้เพียงพอกับพื้นที่ และในอนาคตกรมสนับสนุนบริการสุขภาพอาจวางแผนเพื่อของบประมาณก่อสร้างอาคารศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จเป็นอาคารเอกเทศ แยกส่วนออกจากพื้นที่การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมฯ (Back Office) โดยออกแบบให้เหมาะสมกับการให้บริการประชาชนทั้งในเรื่องการป้องกันการแพร่กระจายของโรคระบาดจากบุคคลภายนอก

๕.๓.๒ ด้านพัฒนาระบบการยื่นทำธุรกรรมออนไลน์แบบครบวงจร จำเป็นต้องมีหลากหลายช่องทาง เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการทุกกลุ่มสามารถเลือกช่องทางที่เหมาะสมกับตนเอง เช่น

- การพัฒนาการให้บริการรูปแบบ e-service ครบวงจร โดยประชาชนไม่ต้องมาติดต่อ หน่วยงานที่ตั้ง สามารถทำธุรกรรมได้ทุกที่ทุกเวลาในระบบออนไลน์

- การพัฒนารูปแบบการให้บริการในหน่วยงานที่ตั้ง การจองคิวผ่านระบบออนไลน์ คิวอาร์โค้ด เพื่ออำนวยความสะดวกสามารถเข้ารับบริการได้ตรงตามความต้องการ ระบุเวลาเข้ามาติดต่อที่แน่นอน ลดการรอคอย

๕.๓.๓ ด้านบุคลากร บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ณ หน่วยบริการประชาชน ควรมีการกำหนดตำแหน่ง และจัดทำโครงสร้างหลักของบุคลากร โดยกำหนดให้บุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จต้องมีความรู้ความสามารถด้านงานบริการ มีบุคลิกภาพที่ดี มี Service Mind ปัจจุบันเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนเป็นตำแหน่งจ้างเหมาบริการ ซึ่งได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ และสามารถปฏิบัติงานได้ดี แต่บุคคลเหล่านี้ไม่มีโอกาสก้าวหน้ามั่นคงในตำแหน่งงาน อาจทำให้ศูนย์สูญเสียบุคลากร ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในงานบริการเป็นอย่างดี ทำให้งานบริการประชาชนขาดความต่อเนื่อง

บรรณานุกรม

กระทรวงสาธารณสุข. (๒๕๕๖). พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๕๙ พร้อมด้วยกฎกระทรวงและ ประกาศกระทรวงสาธารณสุขที่ออกตามความในพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๕๙. พิมพ์ครั้งที่ ๒. นนทบุรี: สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กระทรวงสาธารณสุข. (๒๕๕๒). พระราชบัญญัติการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ. ๒๕๕๒. พิมพ์ครั้งที่ ๒. นนทบุรี: สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กระทรวงสาธารณสุข. (๒๕๕๙). พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง พ.ศ. ๒๕๕๙. พิมพ์ครั้งที่ ๑. นนทบุรี: สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

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

ประเสริฐ มานะ. (๒๕๕๗). แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีความพึงพอใจ. วันที่ค้นข้อมูล ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๓, เข้าถึงได้จาก <https://www.gotoknow.org/posts/๔๙๒๐๐๐>.

พิพัฒน์ ยอดพฤติการณ์. (๒๕๕๙). ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ. วันที่ค้นข้อมูล ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๓, เข้าถึงได้จาก <http://www.ngobiz.org>.

ปิ่นฉวี พงษ์ราษฎร์. (๒๕๕๙). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ และการรับรู้ภาพลักษณ์ที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วันที่ค้นข้อมูล ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๓, เข้าถึงได้จาก <http://dspace.bu.ac.th/>.

ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ. (๒๕๕๘). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. วันที่ค้นข้อมูล ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๓, เข้าถึงได้จาก <https://www.ubu.ac.th/>.

ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (๒๕๕๔). ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ. วันที่ค้นข้อมูล ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๓, เข้าถึงได้จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=๔&bookID=๑๒๘๕

ภาคผนวก

**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ**

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

- เพศ () ๑.ชาย () ๒.หญิง
- อายุ ปี
- การศึกษา () ๑.มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า () ๒.อนุปริญญา/ปวช. () ๓.ปริญญาตรี () ๔.สูงกว่าปริญญาตรี
- ธุรกรรมที่มาติดต่อ
- () ๑.๑ ธุรกรรมสถานพยาบาลประเภทที่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน
- () ขออนุญาตจัดตั้งสถานพยาบาล () ขอเปลี่ยนแปลงรายการในใบอนุญาต
- () แจ้งเข้า/แจ้งออก ผู้ปฏิบัติงานในสถานพยาบาล () ขอชำระค่าธรรมเนียมประจำปี
- () เปลี่ยนแปลงการประกอบกิจการโรงพยาบาลเอกชน () ให้คำปรึกษา
- () อื่น ๆ
- () ๑.๒ ธุรกรรมสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ
- () ขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการ () รับใบรับรองการขึ้นทะเบียน
- () ขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการ () ชำระค่าธรรมเนียมประจำปี
- () นวดเพื่อสุขภาพ () ให้คำปรึกษา
- () นวดเพื่อเสริมความงาม
- () สปา
- () อื่น ๆ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการในแต่ละด้าน
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	พอใจมากที่สุด (๕)	พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (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					
คุณภาพ - และความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ/					
- การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะอาดต่อการติดต่อใช้บริการ					
- ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
- ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ					
- ผลการบริการในภาพรวม					

ตอนที่ ๓ ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ประเด็น	เชื่อมั่นมากที่สุด (๕)	เชื่อมั่น (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อยเชื่อมั่น (๒)	ไม่เชื่อมั่น (๑)
๑. ความเชื่อมั่นในการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน เช่น เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีการรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ประชาชนได้รับการแก้ไขปัญหาคำร้องเรียนคำชี้แจง/					
๒. ความเชื่อมั่นในการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ เช่น เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ มีความมุ่งมั่น ยินดี เต็มใจในการให้บริการ มีการให้คำแนะนำ และคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้					
๓. ความเชื่อมั่นในการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ เช่น หน่วยงานมีการเปิดเผยการเข้าถึงข้อมูลฯ/วารสาร มีการแจ้งให้ประชาชนทราบถึงสิทธิต่างๆ ในการรับบริการ					
๔. ความเชื่อมั่นในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เช่น หน่วยงานมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม มีการชี้แจง ให้ข้อมูล/และวิธีการปฏิบัติงาน ให้ผู้รับบริการทราบ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม					
๕. ความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน เช่น หน่วยงานจัดให้มีการตอบคำถาม/คำแนะนำ มีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะ คำร้องเรียน และแจ้งผลให้ประชาชนทราบ ประชาชนได้รับการที่มีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน และสะดวกรวดเร็ว					

จุดเด่นการให้บริการที่ท่านประทับใจ คือ

.....

.....

.....

จุดที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ คือ

.....

.....

.....

จุดที่ควรปรับปรุงแก้ไข คือ

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติม คือ

.....

.....

.....

ด้วยความขอบคุณ
 ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ