

ตามโครงการพัฒนาระบบราชการแนวใหม่ ความพึงพอใจเป็นตัวชี้วัดหนึ่งในการประเมินผลการดำเนินงานศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ข้อกำหนดมาตรฐานการบริการนี้ระบุให้มีระดับความพึงพอใจอย่างน้อย ร้อยละ 80 วัดดูประสิทธิภาพการศึกษาครั้งนี้ เพื่อศึกษาระดับและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มารับบริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ การศึกษาภาคตัดขวางครั้งนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่าง 298 ราย มีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบมิรับน จากผู้ประกอบการ 3 ประเภท ได้แก่ อาหาร ยา และสถานพยาบาล ที่ได้รับใบอนุญาต ในระหว่างเดือน เมษายน 2548 ถึง มีนาคม 2549 การเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถามที่มีความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น และจัดส่งทางไปรษณีย์ การวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาจำนวน 243 ราย ใช้สถิติบรรยายและการวิเคราะห์ทดสอบโดยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจรวมร้อยละ 80.1 และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญคือ การรับมอนใบอนุญาต ข้อมูลแนะนำการบริการ และค่าธรรมเนียมใบอนุญาต ส่วนผู้ประกอบการประเภทอาหาร, ยา และสถานพยาบาลมีระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 75.60, 78.50 และ 83.70 ตามลำดับ สำหรับผู้ประกอบการประเภทอาหาร ปัจจัยเดียวกันที่มีผลอย่างมีนัยสำคัญ คือ ข้อมูลแนะนำการบริการ ขณะที่ผู้ประกอบการประเภทยา ปัจจัยที่มีผลอย่างมีนัยสำคัญ คือ ขั้นตอนการให้บริการ และความสะดวกด้านสถานที่ สำหรับผู้ประกอบการประเภทสถานพยาบาล ปัจจัยที่มีผลอย่างมีนัยสำคัญ คือ การรับมอนใบอนุญาต, ข้อมูลแนะนำการบริการ, ขั้นตอนการให้บริการ และการบริการของเจ้าหน้าที่

ศูนย์บริการฯ แห่งนี้บรรลุมาตรฐานการบริการด้วยตัวชี้วัดระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการตามที่ทางการต้องการ ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการบริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจมากขึ้น

According to the government system development based on new approach, customers' satisfaction is an indicator to assess the work performed by the one - stop service of health product center. This requirement of service standard indicates a minimum satisfaction level of 80%. The objective was to determine the level of and the factors affecting entrepreneurs' satisfaction with one - stop service of health product center affiliated to Consumer Protection Department, Chiang Mai Public Health Office. A cross - sectional study was undertaken on a sample ($n = 298$) selected by systematic sampling from three groups of entrepreneurs associating with food, medicine and clinic who got their licenses during April 2005 - March 2006. A valid and reliable questionnaire sent by mail was used to collect the data. Descriptive statistics and multiple regression were employed to analyze the data of 243 respondents at the significant level of 0.05.

Results showed that the overall level of entrepreneurs' satisfaction was 80.1% and the significant factors affecting their satisfaction were getting the license, suggestion for service and license fee. The food, medicine and clinic entrepreneurs demonstrated their satisfaction levels of 75.6%, 78.5% and 83.7% respectively. For food entrepreneurs, the only significant factor was suggestion for service while those of medicine entrepreneurs were steps of service and convenience of place. For clinic entrepreneurs, the significant factors included getting the license, suggestion for service, steps of service and service of officials.

Through customer's satisfaction indicator, this center achieved the service standard required by government. Factors affecting satisfaction could be useful for improving service in order to increase customers' satisfaction.