



การพัฒนาารูปแบบการให้บริการ กรณีศึกษาการขอใบอนุญาตให้ศึกษาวิจัย ส่งออก จำหน่าย
หรือแปรรูปสมุนไพรควบคุม (กัญชา) กลุ่มงานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา

Development of Service Provision Models - A Case Study of Requesting Licenses for
Controlled Herbal Research, Export, Distribution or Processing (Cannabis)
in the Thai Traditional and Alternative Medicine Sector at the Provincial Public Health
Office of Songkhla

สรุทธิพิทย์ สุขสมานวงศ์
Saruntip Suksamarnwong
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา
Provincial Public Health Office of Songkhla

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างรูปแบบการให้บริการการขอใบอนุญาตให้ศึกษาวิจัย ส่งออก จำหน่าย หรือแปรรูปสมุนไพรควบคุม (กัญชา) โดยเปรียบเทียบผลความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ และ ระยะเวลารอคอย ก่อนและหลังการพัฒนาาระบบการขออนุญาตให้ศึกษาวิจัย ส่งออก จำหน่ายหรือแปรรูป สมุนไพรควบคุม(กัญชา) ในกลุ่มงานแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้รับบริการขออนุญาตให้ศึกษาวิจัย ส่งออก จำหน่ายหรือแปรรูป สมุนไพรควบคุม(กัญชา) ระหว่างเดือน มกราคม-ตุลาคม พ.ศ.2566 จำนวน 131 คน เก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการของกรมการแพทย์แผนไทย ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ มีความตรงของเนื้อหา อยู่ระหว่าง 0.8 - 0.9 มีความเชื่อมั่นสูง โดยความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.86 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา คือ การแจกแจงความถี่ และร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการก่อนและหลัง โดยใช้ ไคสแควร์

ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการหลังการพัฒนาในการให้บริการในแต่ละด้านมีความพึงพอใจที่ดีขึ้นตามนัยสำคัญ ดังนี้ 1.เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการฯ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ก่อนการพัฒนาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 3.19$) หลังการพัฒนาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) 2.เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนน ความพึงพอใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ก่อนการพัฒนาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$) หลังการพัฒนาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) 3.เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนน ความพึงพอใจ ด้านคุณภาพการให้บริการ ก่อนการพัฒนาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$) หลังการพัฒนาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$) จากผลการวิจัยสรุปได้ว่ากระบวนการที่ผู้วิจัยนำมาใช้สามารถ ลดปัญหาต่างๆ การให้บริการทางภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปรับใช้ให้เหมาะสมกับพื้นที่ สามารถตอบสนอง ความต้องการของประชาชนได้มากยิ่งขึ้น อีกทั้งเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการวิจัยเพื่อการพัฒนาารูปแบบการบริการ ในหน่วยงานราชการในการพัฒนาด้านการให้บริการเพิ่มมากขึ้น

คำสำคัญ : การพัฒนาารูปแบบ, การให้บริการ, การขอใบอนุญาตสมุนไพรควบคุมกัญชา

Abstract

This study The objective is to develop study and compare satisfaction with the service system and waiting time. Before and after developing the system for requesting permission to study, research, export, sell or process. Controlled herbs (cannabis) in the Thai traditional and alternative medicine work group Songkhla Provincial Public Health Office The population used in the study is service recipients requesting permission to conduct research, export, sell or process. Controlled herbs (cannabis) between January and October 2023, totaling 131 people, collected using a satisfaction questionnaire from receiving services from the Department of Thai Traditional Medicine. that has passed the quality inspection of the tools The content validity is between 0.8 - 0.9 with high confidence. The Cronbach's alpha coefficient was 0.86. Data were analyzed using descriptive statistics, namely frequency and percentage distribution, mean and standard deviation. Compare the satisfaction of service recipients before and after using chi-square.

The results of the study found that The post-development process of providing services in each area has significantly improved satisfaction as follows: 1. Compare the average of satisfaction scores from receiving services. Processes and procedures for providing services Before the development it was at a low level ($X = 3.19$), after the development it was at a high level ($X = 4.30$). 2. Compare the mean scores of satisfaction in terms of the concreteness of services and facilities. Before development, it was at a moderate level ($X = 3.20$), after development it was at a high level ($X = 4.26$). 3. Compare the average scores of satisfaction in terms of service quality. Before development it was at a moderate level ($X = 3.28$), after development it was at a high level ($X = 4.37$) From the results of the research it can be concluded that the process used by the researcher can Effectively reduce various problems in providing government services. Adjust to suit the area. can respond the needs of the people even more It is also basic information for research to develop service models. In government agencies, the development of services has increased.

Keywords : Development, Service, Controlled herbal cannabis licensing

บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยได้มีนโยบายเกี่ยวข้องกับ “กัญชาเสรี” ซึ่งพืชกัญชาถือเป็นพืชสมุนไพร ที่ภาคประชาชน ภาคเอกชนสามารถที่จะจำหน่าย หรือนำกัญชาไปใช้ได้ นั้น จำเป็นต้องมีการขอใบอนุญาตในการนำไปใช้ (ศึกษาวิจัย ส่งออก จำหน่าย หรือแปรรูป) ที่กลุ่มงานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ซึ่งเป็นอำนาจหน้าที่ ข้อหนึ่งในการกำกับดูแล การนำไปใช้ได้ เพื่อไม่ส่งผลเสียต่อบุคคลอื่นที่อาจจะได้ผลกระทบได้ ซึ่งในสังคมไทยนั้นได้มีประชาชนที่สนใจในการดำเนินการจำนวนมาก ส่งผลให้มีการเข้ามา

ขอใบอนุญาตที่กลุ่มงานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เป็นจำนวนมาก แต่เนื่องจากนโยบาย “กัญชาเสรี” เป็นนโยบายใหม่ที่เพิ่มเข้ามา ได้ส่งผลให้บุคลากรที่ทำงานในกลุ่มงานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกฯ จำเป็นต้องมีการวางรูปแบบการให้บริการแก่ประชาชนที่สนใจในการขอใบอนุญาตให้ศึกษาวิจัย ส่งออก จำหน่าย หรือแปรรูปสมุนไพรควบคุม (กัญชา) ให้เป็นไปตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ที่จะต้องได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม ตามที่กฎหมาย บัญญัติให้การบริการสาธารณสุขของรัฐ ต้องเป็นไปอย่างทั่ว

ถึงและมีประสิทธิภาพจะเห็นได้ว่าการให้บริการสุขภาพอย่างมีคุณภาพเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้ให้บริการต้องให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการดูแลสุขภาพเป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ที่กำหนดไว้ (สุรศักดิ์ จินาเขียว, 2560) แต่จากการที่ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรที่ได้ทำหน้าที่ดังกล่าว และจากการติดต่อสอบถามถึงสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอื่นๆ ที่มีปัญหาในรูปแบบเดียวกันนั้น ซึ่งอันสืบเนื่องมาจากการวางระบบในการให้บริการในแก่ประชาชนที่จากหน่วยงานส่วนกลางยังไม่มีคำแนะนำชัดเจนถึงปัญหาอุปสรรค ในส่วนของระบบในการจัดการยังไม่มีประสิทธิภาพมากนัก จากคำติชมของผู้ใช้บริการฯ ดังนั้น กลุ่มงาน การแพทย์แผนไทย และการแพทย์ทางเลือกฯ จึงต้องเร่งพัฒนารูปแบบการให้บริการคุณภาพแก่ประชาชน เพื่อตอบสนองกับความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กลุ่มงานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา มีปัญหาการให้บริการการขอใบอนุญาตให้ศึกษาวิจัย ส่งออก จำหน่าย หรือแปรรูป สมุนไพรควบคุม (กัญชา) ที่ยังมีความล่าช้า (จากข้อมูลก่อนการพัฒนาระบบ และก่อนการวิจัยสามารถให้บริการได้เฉลี่ย สัปดาห์ละ 1 คน) เกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการ ที่มีความซับซ้อน ล่าช้า ขาดการติดต่อสื่อสาร และจำเป็นต้องใช้บุคลากรจำนวนมากในการดำเนินการดังกล่าว ซึ่งภารกิจของหน่วยงานไม่ได้มีแค่การดำเนินการในส่วนขอพืชสมุนไพรควบคุมเท่านั้น อีกทั้งการวางระบบการจัดการในการขออนุญาตฯ ยังไม่มีประสิทธิภาพมากพอ ส่งผลให้มีปัญหาในการให้บริการ ดังนั้นกลุ่มงานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา จำเป็นที่จะต้องใช้เทคโนโลยี และนวัตกรรม ที่มีความทันสมัยเข้ามาพัฒนาระบบการปฏิบัติงานเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาระบบการให้บริการการขอใบอนุญาตฯ เพื่อพัฒนางานบริการของส่วนราชการ และหน่วยงานสู่ความเป็นเลิศ ในการให้ผู้รับบริการหรือประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ว่าจะอยู่ ณ ที่ใด สามารถได้รับบริการจากภาครัฐที่เป็นธรรม และเสมอภาคเป็นมาตรฐานเดียวกัน

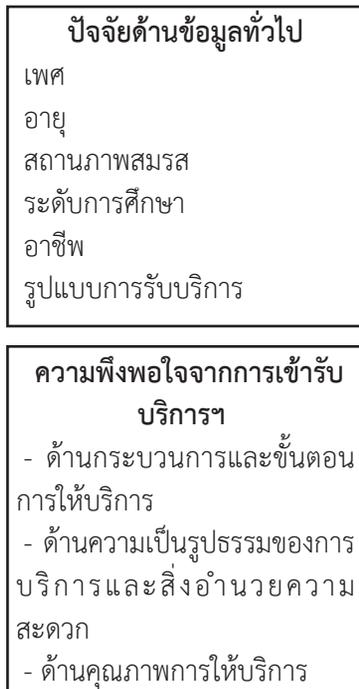
ที่ประชาชนยอมรับได้ ทุกส่วนราชการ โดยเฉพาะส่วนราชการที่มีหน่วยงานสาขาที่กระจายอยู่ทั่วประเทศ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2555) โดยออกแบบการบริการที่ยืด ผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม มาใช้พัฒนาให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการได้ สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เน้นการบริการเชิงรุกที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และประชาชน เป็นการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง ดังนั้นผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในด้านคุณภาพการบริการเพื่อให้ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ ผลงานมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด (กรรณิกา ชาสง, 2561) จึงมีความสนใจที่จะพัฒนารูปแบบระบบการบริการการขอใบอนุญาตฯ โดยศึกษาถึงความพึงพอใจในการรับบริการจากกลุ่มตัวอย่าง จากการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้รับบริการ ผ่านแบบสอบถามถึงการให้บริการที่มาจากกรมการแพทย์แผนไทย เปรียบเทียบกับกระบวนการที่ผู้ทำวิจัยได้ออกแบบขึ้นในการให้บริการฯ เพื่อปรับใช้ให้เหมาะสมกับพื้นที่ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

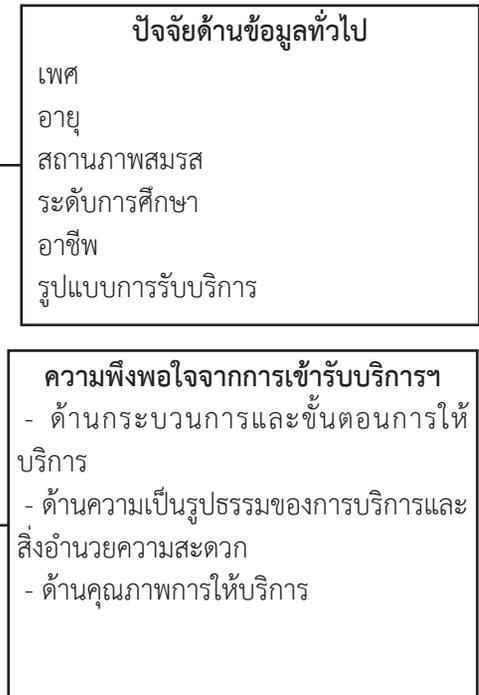
1. เพื่อสร้างรูปแบบการให้บริการการขอใบอนุญาตให้ศึกษาวิจัย ส่งออก จำหน่าย หรือแปรรูป สมุนไพรควบคุม (กัญชา) ณ กลุ่มงานการแพทย์แผนไทย และการแพทย์ทางเลือก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการการขอใบอนุญาตให้ศึกษาวิจัย ส่งออก จำหน่าย หรือแปรรูป สมุนไพรควบคุม (กัญชา) ณ ในกลุ่มงานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา ก่อนและหลังการพัฒนาระบบการพัฒนารูปแบบ

กรอบแนวคิดการวิจัย

ก่อนการพัฒนาารูปแบบการให้บริการ



หลังการพัฒนาารูปแบบการให้บริการ



สร้างรูปแบบการให้บริการฯ

ระเบียบวิธีการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi-Experimental Research) โดยใช้รูปแบบการวิจัยแบบใช้กระบวนการและวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเป็นสองกลุ่ม วัดผลก่อนและหลังการพัฒนาารูปแบบการให้บริการ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการขอใบอนุญาตให้ศึกษาวิจัย ส่งออก จำหน่าย หรือแปรรูป สมุนไพรควบคุม (กัญชา) ระหว่างเดือน มกราคม - ตุลาคม พ.ศ. 2566 รวมจำนวนทั้งหมด 131 คน โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม

กลุ่มที่ 1 จำนวน 67 คน (ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม - 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2566) เป็นกลุ่มผู้ขอใบอนุญาตฯ ก่อนพัฒนาระบบการให้บริการ

กลุ่มที่ 2 จำนวน 64 คน (ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน - 31 ตุลาคม พ.ศ. 2566) เป็นกลุ่มผู้ขอใบอนุญาตฯ หลังพัฒนาระบบการให้บริการ

เกณฑ์การคัดเลือก

ผู้รับบริการทั้งหมด ในการขอใบอนุญาตฯ ระหว่างเดือน มกราคม - ตุลาคม พ.ศ. 2566

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เป็นแบบสอบถาม ที่พัฒนาจากการสืบค้นวิจัย ถึงความต้องการของประชาชนในการรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ โดยเปรียบเทียบงานวิจัยต่างๆ เข้าด้วยกัน และการเปรียบเทียบถึงรูปแบบการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพที่ควรจะเป็น ใช้กับกลุ่มผู้รับบริการขอใบ

อนุญาตให้ศึกษาวิจัย ส่งออก จำหน่าย หรือแปรรูป
สมุนไพรรักษาโรค ปรากฏในบัญชียาหลักแห่งชาติ 2 ช่วงเวลา คือ
ก่อนและหลังการพัฒนากระบวนการบริการฯ โดยใช้
แบบสอบถามกับกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 แบบเดียวกัน ถึง
ความพึงพอใจในการรับบริการฯ โดยแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่ม
ประชากร เช่น เพศ สังกัด อายุ อาชีพ ช่วงเวลาและ
ประเภทของบริการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจจาก
การเข้ารับบริการ มีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
ความเชื่อมั่น โดย 1) การทดสอบซ้ำ ทำการเก็บข้อมูลจาก
กลุ่มตัวอย่างสองครั้งในช่วงเวลาห่างกัน และพบว่า
แบบสอบถามมีความสม่ำเสมอสูง เมื่อใช้ในช่วงเวลาที่ต่าง
กัน 2) ความสม่ำเสมอภายใน การวิเคราะห์พบว่ารายการ
คำถามในแบบสอบถามมีความสอดคล้องภายในดี และ
ความเที่ยงตรง โดย 1) ความเที่ยงตรงเนื้อหา ผู้เชี่ยวชาญ
ได้ตรวจสอบและให้ความเห็นว่าแบบสอบถามครอบคลุม
ทุกด้านของความพึงพอใจในบริการ ข้อเสนอแนะจากผู้
เชี่ยวชาญถูกนำมาปรับปรุงแบบสอบถาม 2) ความเที่ยง
ตรงเชิงโครงสร้าง การวิเคราะห์พบว่าโครงสร้างของ
แบบสอบถามสอดคล้องกับทฤษฎีที่ตั้งไว้เกี่ยวกับความพึง
พอใจในบริการ ซึ่งจากการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
พบว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรงสูง
(โดยความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค
เท่ากับ 0.86) สามารถใช้วัดความพึงพอใจในบริการได้
อย่างมีประสิทธิภาพ โดยแบ่งเป็นรายด้านประกอบด้วย

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 6
ข้อ 2. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการและสิ่ง
อำนวยความสะดวก จำนวน 7 ข้อ 3. ด้านคุณภาพการ
ให้บริการ จำนวน 9 ข้อ แบบสอบถามส่วนนี้เป็นลักษณะ
มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามแบบของ
ลิเคิร์ต (Likert scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด
มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

- มากที่สุด มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน
- มาก มีค่าเท่ากับ 4 คะแนน
- ปานกลาง มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน
- น้อย มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน
- น้อยที่สุด มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับ
ข้อเสนอแนะและแนวทางที่ต้องการให้ กลุ่มงานการ
แพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก สำนักงาน
สาธารณสุขจังหวัดสงขลา พัฒนารูปแบบการให้บริการ มี
3 ข้อ ดังนี้

1. จุดเด่นที่ท่านประทับใจจากการให้บริการ
ของกลุ่มงานการแพทย์แผนไทยฯ
2. จุดที่ควรปรับปรุงของกลุ่มงานการแพทย์
แผนไทยฯ
3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

การรวบรวมข้อมูล

1. ส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวม
ข้อมูลไปยังนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสงขลา
เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้รับบริการที่มา
ติดต่อขอรับบริการ
2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้รับบริการ
ที่มาติดต่อขอรับบริการ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ภายหลังจากที่ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา
ผู้วิจัยนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วบันทึกรหัส
และตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ก่อนนำ
แบบสอบถามไปประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป
ทางคอมพิวเตอร์

ตอนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับ
บริการของกลุ่มงานการแพทย์แผนไทยฯ

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้
การแจกแจงความถี่ ร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปแบบ
ของตารางประกอบคำบรรยาย

1.2 ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการกลุ่ม
งานการแพทย์แผนไทยฯ โดยใช้ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยง
เบนมาตรฐาน (S.D.) ของแต่ละข้อคำถาม แล้วนำค่าเฉลี่ย
ที่ได้ไปเทียบกับเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายความว่า มีความ
พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายความว่า มีความ
พึงพอใจในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายความว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายความว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายความว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 2 ผลศึกษาแนวทางการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานการแพทย์แผนไทยฯ ให้สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและแนวทางที่ต้องการให้ กลุ่มงานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา พัฒนารูปแบบการให้บริการ โดยใช้การวิเคราะห์และสังเคราะห์เนื้อหาและนำเสนอข้อมูล โดยการบรรยาย

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจผู้รับบริการของกลุ่มงานการแพทย์แผนไทยฯ ก่อน-หลังการพัฒนากระบวนการให้บริการ เป็นการนำข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ทั้ง 2 กลุ่ม ก่อน-หลัง มาเปรียบ

เทียบ โดยใช้การวิเคราะห์และสังเคราะห์เนื้อหา เปรียบเทียบเชิงตัวเลข โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบไคสแควร์ (Chi-Square) และนำเสนอข้อมูล โดยการบรรยาย

จริยธรรมการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ได้รับการพิจารณาและรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากคณะกรรมการพิจารณาการศึกษาวิจัยในคน ระดับจังหวัดของจังหวัดสงขลา หมายเลข 34/2566 ลงวันที่ 22 มิถุนายน 2566

ผลการวิจัย

เป็นวิจัยและพัฒนา เพื่อสร้างรูปแบบการให้บริการการขอใบอนุญาตให้ศึกษาวิจัย ส่งออก จำหน่าย หรือแปรรูปสมุนไพรควบคุม (กัญชา) ณ กลุ่มงานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา

ตารางที่ 1 รูปแบบการให้บริการการขออนุญาตฯ ก่อนและหลังการพัฒนา

รูปแบบการบริการฯ ก่อนการพัฒนา	รูปแบบการบริการฯ หลังการพัฒนา
ผู้ต้องการขอใบอนุญาตเข้ามาที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา เพื่อขอข้อมูลในการเตรียมเอกสาร ขั้นตอน วันเวลาในการให้บริการ(ในเวลาราชการ)	ผู้ต้องการขอใบอนุญาตสามารถหาข้อมูลผ่านช่องทางต่างๆ ในสื่อออนไลน์ เว็บไซต์ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา เพื่อขอข้อมูลในการเตรียมเอกสาร(มีในระบบออนไลน์) ขั้นตอน วันเวลาในการให้บริการ นับวันเวลาผ่านระบบออนไลน์ในการยื่นเอกสาร (ได้ตลอดเวลา)
ผู้ต้องการขอใบอนุญาตกลับไปเตรียมเอกสาร	
ผู้ต้องการขอใบอนุญาตนำเอกสารมายื่นที่สำนักงานสาธารณสุขฯ หากเจ้าหน้าที่ ตัดภารกิจ, คิววันดังกล่าวเต็ม ไม่สามารถยื่นเอกสารได้ ต้องมาใหม่ในภายหลัง	ผู้ต้องการขอใบอนุญาตยื่นเอกสารขอใบอนุญาต
ผู้ต้องการขอใบอนุญาตมาอีกครั้งในวันทีนัดไว้	
ผู้ต้องการขอใบอนุญาตยื่นเอกสารขอใบอนุญาต	
ผู้ต้องการขอใบอนุญาตโทรสอบถาม วันรับใบอนุญาต(ในเวลาราชการ)	เจ้าหน้าที่โทรแจ้งแก่ผู้ขออนุญาต หลังจากใบอนุญาตแล้วเสร็จ
ผู้ต้องการขอใบอนุญาตเข้ารับใบอนุญาตฯ	ผู้ต้องการขอใบอนุญาตเข้ารับใบอนุญาตฯ

โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการขอใบอนุญาตให้ศึกษาวิจัย ส่งออก จำหน่าย หรือแปรรูปสมุนไพรควบคุม (กัญชา) ก่อนและหลัง การพัฒนา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ขอใบอนุญาตให้ศึกษาวิจัย ส่งออก จำหน่าย หรือแปรรูป สมุนไพรควบคุม (กัญชา) กลุ่มงานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา จำนวน 131 คน แบ่งเป็นผู้ขอใบอนุญาตฯ ก่อนการพัฒนา รูปแบบการบริการ จำนวน 67 ราย และผู้ขอใบอนุญาตฯ หลังการพัฒนา รูปแบบการบริการ จำนวน 64 รายพบว่า ผู้ขอใบอนุญาตให้ศึกษาวิจัย ส่งออก จำหน่าย หรือแปรรูป สมุนไพรควบคุม (กัญชา) กลุ่มงานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา ก่อนและหลังการพัฒนาส่วนใหญ่เป็นเพศชายก่อน ร้อยละ 59.7 หลัง ร้อยละ 53.1 มากที่สุดช่วงก่อนการพัฒนา อายุ 50 – 59 ปี ร้อยละ 28.4 และมากที่สุดการหลังพัฒนา อายุ 20 – 29 ปี ร้อยละ 34.4 ก่อนและหลังการพัฒนาสถานภาพ โสด มากที่สุด ก่อน ร้อยละ 50.6 หลัง ร้อยละ 54.7 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ก่อน ร้อยละ 31.3 หลัง ร้อยละ 31.2 ส่วนใหญ่อาชีพค้าขาย/ ประกอบธุรกิจส่วนตัว ก่อน ร้อยละ 89.5 หลัง ร้อยละ 93.7 ทั้งหมดเข้ารับบริการในรูปแบบจำหน่ายแปรรูป ร้อยละ 100

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการฯ

โดยแบ่งเป็นรายด้านประกอบด้วย

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 6 ข้อ
2. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 7 ข้อ
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวน 9 ข้อ

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการฯ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ก่อนการพัฒนา โดยรวมอยู่ในระดับน้อย และรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง และน้อย (\bar{X} = 3.64, 3.51, 3.28, 2.91, 2.90 และ 2.88 ตามลำดับ) แต่หลังการพัฒนา ค่าเฉลี่ยของคะแนนด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.48, 4.36, 4.33, 4.33, 4.20 และ 4.11 ตามลำดับ) เมื่อเปรียบเทียบรูปแบบการบริการฯ ก่อน และหลังการพัฒนา พบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ หลังการพัฒนา ทั้งโดยรวมและรายด้านสูงกว่าก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการฯ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจรายด้าน	ก่อนการพัฒนา			หลังการพัฒนา			p-value
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							
1. ลำดับขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	3.51	0.91	ปานกลาง	4.48	0.62	มาก	$\approx 4.09e-12$ $p < 0.05$
2. ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา	2.88	1.48	น้อย	4.33	0.59	มาก	$\approx 4.44e-11$ $p < 0.05$
3. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ	2.91	1.30	น้อย	4.11	0.78	มาก	$\approx 7.97e-07$ $p < 0.05$
4. มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ อยู่ตลอดเวลา	3.64	0.96	ปานกลาง	4.20	0.69	มาก	$\approx 2.01e-05$ $p < 0.05$

ความพึงพอใจรายด้าน	ก่อนการพัฒนา			หลังการพัฒนา			p-value
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	
5. การติดต่อสื่อสารกับผู้ให้บริการ	3.28	1.24	ปานกลาง	4.33	0.59	มาก	$\approx 5.16e-09$ $p < 0.05$
6. การเข้ารับบริการที่เป็นระบบ เข้าใจง่ายต่อการใช้บริการ	2.90	1.24	น้อย	4.36	0.60	มาก	$\approx 4.85e-15$ $p < 0.05$
รวม	3.19	1.24	น้อย	4.30	0.66	มาก	$\approx 1.17e-09$ $p < 0.05$

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการฯ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมก่อนการพัฒนาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42, 3.30, 3.24, 3.18, 3.15, 3.15$ และ 3.00 ตามลำดับ) แต่หลังการพัฒนา ค่าเฉลี่ยของคะแนน โดยรวมอยู่ในระดับมาก

($\bar{X} = 4.48, 4.30, 4.27, 4.23, 4.20, 4.20$ และ 4.11 ตามลำดับ) เมื่อเปรียบเทียบรูปแบบการบริการฯ ก่อน และหลังการพัฒนา พบว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนหลังการพัฒนา ทั้งโดยรวมและรายด้านสูงกว่าก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการฯ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจรายด้าน	ก่อนการพัฒนา			หลังการพัฒนา			p-value
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก							
1. มีอาคารสถานที่สะอาด แสงสว่างเพียงพอไม่แออัด	3.42	1.14	ปานกลาง	4.27	0.95	มาก	$\approx 2.20e-06$ $p < 0.05$
2. มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ	3.15	0.99	ปานกลาง	4.11	0.89	มาก	$\approx 2.20e-09$ $p < 0.05$
3. มีเครื่องหมาย ป้าย ลูกศร แนะนำจุดต่างๆ ที่เห็นชัดเจน	3.24	1.14	ปานกลาง	4.23	0.94	มาก	$\approx 4.25e-08$ $p < 0.05$
4. ผู้ให้บริการให้คำแนะนำและวิธีการขอใบอนุญาต	3.15	1.48	ปานกลาง	4.48	0.62	มาก	$\approx 2.71e-12$ $p < 0.05$
5. มีเอกสารเผยแพร่หรือข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการใช้บริการ	3.30	1.35	ปานกลาง	4.20	0.65	มาก	$\approx 4.26e-10$ $p < 0.05$
6. จุด/ช่อง การให้บริการมีความชัดเจน เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	3.00	1.26	ปานกลาง	4.20	0.69	มาก	$\approx 1.81e-11$ $p < 0.05$

ความพึงพอใจรายด้าน	ก่อนการพัฒนา			หลังการพัฒนา			p-value
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	
7. ความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	3.18	1.09	ปานกลาง	4.30	0.58	มาก	$\approx 6.04e-16$ $p < 0.05$
รวม	3.20	1.21	ปานกลาง	4.26	0.78	มาก	$\approx 8.76e-11$ $p < 0.05$

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการฯ ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวม ก่อนการพัฒนาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.70, 3.52, 3.46, 3.34, 3.31, 3.18, 3.13, 2.99,$ และ 2.84 ตามลำดับ) แต่หลังการพัฒนาค่าเฉลี่ยของคะแนน

โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.52, 4.52, 4.45, 4.45, 4.42, 4.39, 4.20, 4.20$ และ 4.17 ตามลำดับ) เมื่อเปรียบเทียบรูปแบบการบริการฯ ก่อน และหลังการพัฒนา พบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนหลังการพัฒนา ทั้งโดยรวมและรายด้านสูงกว่าก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการฯ ด้านคุณภาพการให้บริการ

ความพึงพอใจรายด้าน	ก่อนการพัฒนา			หลังการพัฒนา			p-value
	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ	
ด้านคุณภาพการให้บริการ							
1. ได้รับการตรงตามความต้องการ	3.46	1.08	ปานกลาง	4.52	0.62	มาก	$\approx 1.49e-10$ $p < 0.05$
2. ได้รับการที่ถูกต้องครบถ้วน	3.18	1.32	ปานกลาง	4.45	0.80	มาก	$\approx 1.69e-09$ $p < 0.05$
3. ได้รับการที่เป็นประโยชน์	3.34	1.24	ปานกลาง	4.42	0.66	มาก	$\approx 1.55e-08$ $p < 0.05$
4. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	2.99	1.45	น้อย	4.20	0.54	มาก	$\approx 4.43e-13$ $p < 0.05$
5. สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ	3.31	1.21	ปานกลาง	4.45	0.62	มาก	$\approx 2.09e-16$ $p < 0.05$
6. หน่วยงานรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการ	3.70	1.02	ปานกลาง	4.39	0.66	มาก	$\approx 1.49e-12$ $p < 0.05$

ความพึงพอใจรายด้าน	ก่อนการพัฒนา			หลังการพัฒนา			p-value
	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ	
7. ระยะเวลาเหมาะสมในการรับบริการ	3.13	1.20	ปานกลาง	4.17	0.68	มาก	$\approx 6.36e-09$ $p < 0.05$
8. ความยากง่าย การเข้าถึงการรับบริการ	2.84	1.15	น้อย	4.20	0.69	มาก	$\approx 3.48e-17$ $p < 0.05$
9. โดยภาพรวมทั้งหมดท่านมีความพึงพอใจในระดับใด	3.52	1.04	ปานกลาง	4.52	0.62	มาก	$\approx 1.91e-15$ $p < 0.05$
รวม	3.28	1.22	ปานกลาง	4.37	0.66	มาก	$\approx 4.35e-14$ $p < 0.05$

จากการศึกษาวิจัยในด้านต่างๆ จะเห็นว่าค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจต่อการรับบริการฯ ก่อนและหลังการพัฒนามีความแตกต่างกัน โดยหลังการพัฒนามาจะพบว่าความพึงพอใจในการรับบริการทั้งหมด มีค่าเฉลี่ยคะแนนที่สูงมากขึ้นในทุกด้าน โดยเฉพาะด้านคุณภาพการให้บริการ ในเรื่องระยะเวลาเหมาะสมในการรับบริการ ซึ่งแสดงถึงวัตถุประสงค์ในการวิจัย เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการการขอใบอนุญาตให้ศึกษาวิจัย ส่งออก จำหน่าย หรือแปรรูป สมุนไพรควบคุม (กัญชา) ก่อนและหลัง การพัฒนาฯ ในด้านระยะเวลาการรอคอย ที่คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ก่อนการพัฒนาฯ อยู่ที่ 3.13 ในระดับปานกลาง ภายหลังจากพัฒนาฯ อยู่ที่ 4.17 ในระดับมาก ซึ่งแสดงถึงการบริการแก่ผู้รับบริการที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

อภิปราย

จากผลการศึกษายังพบว่าค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจต่อการรับบริการฯ ก่อนและหลังการพัฒนามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการจะสูงกว่าการใช้รูปแบบบริการเดิม อันสืบเนื่องมาจากการนำเทคโนโลยีเข้าไปปรับใช้ในการลดขั้นตอนการบริการฯ ในด้านต่างๆ

รูปแบบการบริการการขอใบอนุญาตให้ศึกษาวิจัย ส่งออก จำหน่ายหรือแปรรูปสมุนไพรควบคุม (กัญชา) กลุ่มงานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา ที่พัฒนาขึ้นโดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาใช้พัฒนา ให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ทำให้รูปแบบการบริการฯ ดีกว่ารูปแบบการให้บริการเดิมและมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้อย่างต่อเนื่อง โดยมีข้อมูลสนับสนุนจาก 1) รูปแบบการบริการใหม่ที่ใช้สื่อออนไลน์มาใช้ในการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการจัดคิว มีผลต่อการลดความสูญเสียในการใช้บริการได้อย่างชัดเจน ในด้านการลดระยะเวลาในการรับบริการ 2) การปรับปรุงคุณภาพบริการ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มีความรวดเร็วเพิ่มขึ้น ส่งผลให้ผู้รับบริการฯ เกิดความพึงพอใจในคุณภาพบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องแนวทางพัฒนารูปแบบการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (กรรณิกา ซาซง, 2561) งานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน (นเรศวร, มหาวิทยาลัย, 2558) และงานวิจัยเรื่องรายงานการวิจัยการประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (วุฒิ โตสมมุติ, 2553) ที่สรุปได้ว่าการพัฒนาระบบการให้บริการที่พัฒนาขึ้นโดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ

ที่เหมาะสม มาใช้พัฒนา มีการบริการผ่านระบบออนไลน์ เป็นรูปแบบที่ดีกว่ารูปแบบเดิม จากผลการศึกษาความพึงพอใจในการบริการฯ ก่อนและหลังการพัฒนา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการจะสูงกว่าการใช้รูปแบบบริการเดิมโดยค่าเฉลี่ย อันเป็นผลมาจากการลดขั้นตอนในการรับบริการให้น้อยลง และสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ทำให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา ได้รับทราบผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ต่อการขอใบอนุญาตให้ศึกษาวิจัย ส่งออก จำหน่าย หรือแปรรูป สมุนไพรควบคุม (กัญชา) จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ เพื่อ

นำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงผลการดำเนินงานเชิงนโยบาย ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถนำไปปรับใช้กับงานด้านบริการในด้านอื่นๆ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยยังมิได้ ศึกษาหรือทำการสำรวจและรวบรวม ข้อมูลสภาพปัญหา รูปแบบการบริการการขอใบอนุญาต ดังนั้น ในการทำวิจัยครั้งต่อไป จึงควรให้ความสำคัญกับข้อมูลเชิงลึก เพื่อผู้ที่มีความสนใจ จะได้นำผลการวิจัยที่ได้ไปประยุกต์ใช้และปรับปรุงการให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดประโยชน์และสามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

อีกทั้งเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการวิจัยเพื่อการพัฒนา รูปแบบการบริการในหน่วยงานราชการ เป็นรูปแบบการบริการสาธารณะแก่สำนักงานอื่นๆ เพื่อยกระดับการบริการในการบริการหน่วยงานรัฐต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรรณิกา ซาซง. (2561). แนวทางพัฒนารูปแบบการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. (มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่). <http://cmruir.cmru.ac.th/handle/123456789/1308>.
- นเรศวร, มหาวิทยาลัย. (2558). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ 2558 (พิมพ์ครั้งที่ 1). พิษณุโลก : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). รายงานการวิจัยการประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ). <https://ir.swu.ac.th/jspui/handle/123456789/2096>
- วุฒิ โตสมมุติ. (2553). สภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดอ่างทอง[วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิตไม่ไดตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2555). คู่มือการจัดทำมาตรฐานและการปรับปรุงการบริการ. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ.
- สุรศักดิ์ จินาเขียว. (2560). การพัฒนารูปแบบการบริการงานผู้ป่วยนอกตามแนวคิดโลจิสติกส์ โรงพยาบาลพบพระ จังหวัดตาก. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช). Matrix. <https://opac01.stou.ac.th/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=160602>