

นิพนธ์ต้นฉบับ

Original Article

การวิจัยและพัฒนา รูปแบบการให้บริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ
จังหวัดมหาสารคามบนแพลตฟอร์มดิจิทัล
Research and Development of Service Quality for the Digital Platform
One Stop Service Center in Maha Sarakham Province

อาภากร เขจรักษ์¹, แฉล้ม รัตนพันธุ์²
Arpakorn Kejornrak¹, Chalam Rattapan²

บทคัดย่อ

บทนำ : ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ เป็นงานบริการหนึ่งอันเป็นภารกิจของกลุ่มงาน
คุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม ที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ
เกี่ยวกับการยื่นคำขอและรับใบอนุญาตเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ ได้แก่ ยา อาหาร เครื่องสำอาง เครื่องมือแพทย์
ผลิตภัณฑ์สมุนไพร วัตถุอันตราย ยาเสพติดและวัตถุออกฤทธิ์ และสถานพยาบาลเอกชน รวมถึงการขอรับ
คำปรึกษา แนะนำ ชำระค่าธรรมเนียมต่างๆให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว มีขั้นตอนกระชับและสามารถ
ติดต่อได้ ณ จุดเดียว การพัฒนางานศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ถือเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนา
ระบบราชการ โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการบนแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อตอบสนอง
ความต้องการของประชาชนให้ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว มีขั้นตอนกระชับและเกิดความพึงพอใจสูงสุด

วัตถุประสงค์ : เพื่อสร้างระบบและพัฒนารูปแบบงานบริการอนุญาตผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ
กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุขให้มีประสิทธิภาพบนแพลตฟอร์มดิจิทัล

วิธีวิจัย : การวิจัยเชิงปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง แบ่งได้ 2 กลุ่ม ได้แก่
กลุ่มผู้ให้บริการ ได้แก่ เภสัชกรภารกิจงานควบคุมกำกับผลิตภัณฑ์สุขภาพก่อนสู่ตลาด สำนักงานสาธารณสุข
จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 5 คน และผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค ในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ
จำนวน 12 คน ครอบคลุมทุกอำเภอ และกลุ่มผู้รับบริการ ขอบเขตการพัฒนางาน คือ กระบวนการพิจารณา
อนุญาตผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพในพื้นที่ให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดและเครือข่ายบริการ
สุขภาพคือสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ 12 อำเภอ ทั้งระบบงานผ่านเคาน์เตอร์บริการและระบบงานผ่าน
แพลตฟอร์มดิจิทัล SKYNET ทำการศึกษาระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 - 2567 เครื่องมือที่ใช้ใน
การศึกษา ได้แก่ การสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ และแบบประเมินความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์ วิเคราะห์
ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

¹เภสัชกรชำนาญการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม

²เภสัชกรชำนาญการพิเศษ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิจัย : ปี พ.ศ. 2565 – 2566 พบว่า จากปัญหาการพิจารณาอนุญาตมีความล่าช้าผู้รับบริการไม่สามารถตรวจสอบว่าเรื่องที่ยื่นไว้อยู่ระหว่างดำเนินการในขั้นตอนใด ระยะเวลารอคอยและค่าใช้จ่ายการเดินทางเข้ามาติดต่อกับศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม จึงนำไปสู่การพัฒนางานบริการและเกิดระบบการให้บริการ ผลการพัฒนา งาน ในปี 2567 ได้แก่ 1) ออกแบบทะเบียนเกี่ยวกับผู้มารับบริการรายวันให้เป็นปัจจุบันตามเวลาจริง 2) จัดทำคู่มือประชาชน ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม โดยเผยแพร่แก่ประชาชนทางช่องทางเว็บไซต์หลักของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม 3) ผลการประเมินความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ 12 อำเภอ มีความรู้มากขึ้น ร้อยละ 81.67 4) ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำรวจช่องทางออนไลน์ อยู่ในระดับดีมาก 5) เกิดนวัตกรรมบริการแก่ประชาชน คือ การจัดตั้งศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จระดับอำเภอ ครอบคลุมทุกอำเภอจนได้รูปแบบการให้บริการระบบข้อมูลดิจิทัลศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ เรียกว่า FDA-MSK OSSC District Smart Model ซึ่งเป็นต้นแบบการให้บริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในเขตสุขภาพที่ 7 และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดการพัฒนาคุณภาพบริการในจังหวัดต่างๆ ระดับภาคและประเทศต่อไป

คำสำคัญ: ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ, FDA-MSK OSSC District Smart Model

Abstract

Introduction : The Health Product Service Center is one of the service centers under the Consumer Protection and Public Health Group, Mahasarakham Provincial Public Health Office, providing services related to the application and issuance of licenses for health products. These include medicines, food, cosmetics, medical devices, herbal products, hazardous substances, narcotics, and psychotropic substances, as well as private hospitals. The center aims to provide convenient and efficient services, with streamlined processes and accessible contact points, to meet the needs of the public and ensure maximum satisfaction.

Objectives : The aim is to establish and develop a system and service model for licensing health products and services efficiently on a digital platform, enhancing the effectiveness of the Consumer Protection and Public Health Group's services.

Research Methodology : The research is conducted through participatory action research involving two groups: service providers and service recipients. The service provider group includes pharmacists responsible for regulating health products before market entry (5 individuals) and consumer protection officers at the district public health office (12 individuals covering all districts). The service recipient group focuses on the development of the service process, specifically the evaluation of the licensing process for health products and services within the provincial public health office's service area and its network, including all district health offices. The study period spans from the fiscal year 2023 to 2024, utilizing tools such as interviews with service providers and online satisfaction surveys. Data analysis involves statistical methods such as frequency, percentage, mean, and standard deviation.

Research Findings : During the fiscal years 2023-2024, it was found that there were delays in the licensing process, leading to difficulties for service recipients in tracking the status of their applications, prolonged waiting times, and travel expenses incurred when contacting the Health Product Service Center. These findings prompted the development of the service, resulting in several outcomes in fiscal year 2024: 1) Designing a real-time registration system for daily service recipients. 2) Developing public guides published on the provincial public health office's website. 3) Enhancing the knowledge of health service personnel, with an increase in knowledge level to 81.67%. 4) Achieving high levels of satisfaction among online service users. Introducing innovative service models, such as the establishment of district-level Health Product Service Centers and the FDA-MSK OSSC District Smart Model, aiming to improve service quality at the provincial, regional, and national

levels. These developments represent significant progress in the digital transformation and enhancement of service quality in the health product licensing process, with the potential for further application and development in other provinces and at the national level.

Keywords : One Stop Service Center, FDA-MSK OSSC District Smart Model

บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยได้ดำเนินการขับเคลื่อนนโยบาย “Thailand 4.0” เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2580) กำหนดวิสัยทัศน์ “ประเทศมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” ภาครัฐจึงต้องมุ่งเน้นความคล่องตัวเพื่อขับเคลื่อนภารกิจและนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาพลิกโฉมหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 ตามยุทธศาสตร์ชาติ ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อปรับเปลี่ยนภาครัฐที่ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม”⁽¹⁾

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาเป็นหน่วยงานหลักที่มีอำนาจหน้าที่การพิจารณาและอนุญาตเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ ได้ดำเนินการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลไปสู่การปฏิบัติภายใต้ อ.ย. มิติใหม่ 5S สู่องค์กรดิจิทัล (Digital Transformation) โดยเฉพาะด้านการพิจารณาอนุญาตได้พัฒนาระบบงานอนุญาตผลิตภัณฑ์สุขภาพส่วนกลางและภูมิภาค เพื่อบริการประชาชนให้รวดเร็ว ทันสมัย ลดระยะเวลารอคอยตอบความสนใจของประชาชนและอำนวยความสะดวกบนแพลตฟอร์มดิจิทัล เรียกว่า ระบบ SKYNET เป็นการนำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรองรับการยื่นเอกสารที่เป็นกระดาษที่ยังไม่ได้เปิดบริการยื่นคำขอผ่าน e-Submission เป็นระบบการฝากเอกสารเพื่อประกอบการยื่นคำขอในรูปแบบออนไลน์ในรูปแบบไฟล์ PDF โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดความถี่ในการเดินทางเข้ามายื่นเอกสารของผู้ประกอบการ ถือเป็นกรนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาขับเคลื่อนนโยบายให้

สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสอดคล้องกับทิศทางในการบริหารงานของประเทศ⁽²⁾

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม โดยกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข ได้ขับเคลื่อนงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยจัดทำโครงการพัฒนาศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพ เบ็ดเสร็จอย่างต่อเนื่อง (พ.ศ. 2563 - 2566) ให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ระยะ 20 ปี สอดคล้องตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ 77/2559 มีการบริหารจัดการตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข การรับและจ่ายเงินที่จัดเก็บตามกระบวนการพิจารณาอนุญาตผลิตภัณฑ์สุขภาพ พ.ศ. 2560 เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามแผนงาน หรือโครงการที่เป็นประโยชน์สาธารณะ เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ

ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จเป็นงานบริการหนึ่งในภารกิจหลักด้านงานควบคุมกำกับผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพก่อนออกสู่ท้องตลาดของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม ที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อเกี่ยวกับการยื่นคำขอและรับใบอนุญาตเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพและสถานประกอบการด้านสุขภาพ ได้แก่ ยา อาหาร เครื่องสำอาง เครื่องมือแพทย์ ผลิตภัณฑ์สมุนไพร วัตถุอันตราย ยาเสพติดและวัตถุออกฤทธิ์ และสถานพยาบาลเอกชน รวมถึงการขอรับคำปรึกษา แนะนำ ชำระค่าธรรมเนียมต่างๆ ให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว มีขั้นตอน กระชับและสามารถติดต่อได้ ณ จุดเดียว การพัฒนางานศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ถือเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาระบบราชการ โดยการ

นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการบนแพลตฟอร์มดิจิทัล เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีขั้นตอนกระชับและเกิดความพึงพอใจสูงสุด

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม ได้จัดให้มีศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ หรือ One Stop Service Center : OSSC นับตั้งแต่ปี 2549 เพื่อเป็นศูนย์รับคำขออนุญาตที่จุดเดียว ตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา⁽³⁾ โดยโครงสร้างการทำงานได้มีการปรับเปลี่ยนจนเป็นรูปแบบการทำงานที่ชัดเจนมากขึ้นเป็นลำดับ ประกอบกับในปี พ.ศ. 2558 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้มีการตราพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ขึ้นเพื่อกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตโดยระบุในคู่มือประชาชน⁽⁴⁾

ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 – 2566 (3 ปีย้อนหลัง) ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม มีปัญหาจากการดำเนินงานด้านคุณภาพการให้บริการ ดังนี้ 1) การจัดทำฐานข้อมูลสถานประกอบการด้านสุขภาพด้านการพิจารณาอนุญาตยังไม่เป็นฐานข้อมูลเดียวกัน 2) การพิจารณาอนุญาตยังมีความล่าช้า ผู้รับบริการไม่สามารถตรวจสอบว่าเรื่องที่ยื่นไปแล้วอยู่ระหว่างดำเนินการขั้นตอนใด และการประเมินความพึงพอใจยังไม่ผ่านเป้าหมายที่กำหนด จึงนำไปสู่การพัฒนางานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 และให้สอดคล้องกับการศึกษาของผู้วิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยต่อการให้บริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ระดับอำเภอกรณีศึกษา เขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม ทำการประเมินปัจจัยต่อการให้บริการ โดยใช้โปรแกรม

Expert Choice ในการประมวลผลด้วยวิธีการตัดสินใจหลายเกณฑ์ด้วยวิธีกระบวนการวิเคราะห์แบบลำดับขั้น (Analytic Hierarchy Process : AHP) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดเรียงตามลำดับ จำนวน 5 ปัจจัย ได้แก่ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการบนแพลตฟอร์มดิจิทัล (3E : E-service, E-learning, E-document) ความรวดเร็วในการให้บริการและการเข้าถึงข้อมูลที่ทันสมัย ความเป็นกันเองและความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่ ความสะอาดและความเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ความชัดเจนและความถูกต้องของข้อมูลที่ให้บริการ ตามลำดับ และปัจจัยดังกล่าวนำมาใช้เป็นเป็นตัวกำหนดคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จในครั้งนี้ด้วย⁽⁵⁾

จากที่กล่าวมาข้างต้น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 เพื่อให้การดำเนินงานควบคุม กำกับผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพก่อนออกสู่ท้องตลาดของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จจังหวัดมหาสารคาม มีความสะดวก รวดเร็ว อำนวยความสะดวกให้ประชาชน โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาพัฒนาระบบการให้บริการ ผู้วิจัยจึงได้นำระบบ SKYNET ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และนำเครื่องมือ Looker studio ดึงข้อมูลเกี่ยวกับฐานข้อมูลผู้ประกอบการแต่ละผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการ การรับเรื่องพิจารณาเปิดสิทธิ์เข้าใช้งานระบบสารสนเทศ การรับคำขอการพิจารณาอนุญาต และการประเมินผลความพึงพอใจเพื่อสร้าง Dashboard นำเสนอข้อมูลบนเว็บไซต์หลักของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม (One page) เพื่อเป็นช่องทางสื่อสารให้กับผู้บริหาร เจ้าหน้าที่และประชาชนทั่วไป โดยครอบคลุมทุกภารกิจการให้บริการ และพัฒนารูปแบบการให้บริการระบบ

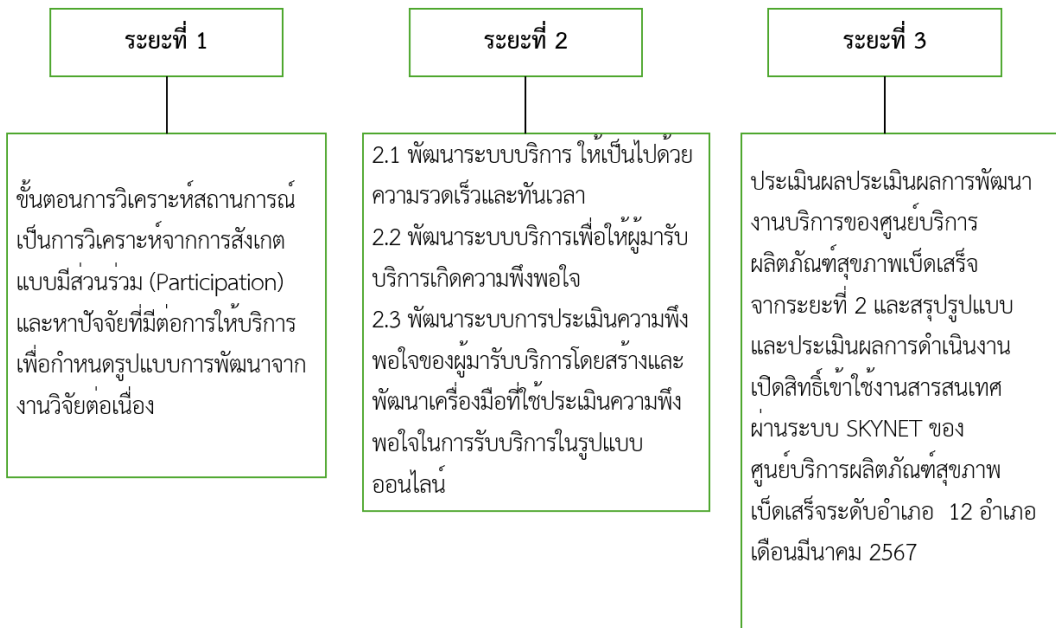
ข้อมูลการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพร่วมกับหน่วยบริการระดับอำเภอ ดังนี้คือ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ 12 แห่ง ได้แก่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกันทรวิชัย, สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโกสุมพิสัย, สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกดำ, สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบรบือ, สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวาปีปทุม, สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาเชือก, สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาคู, สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย, สำนักงานสาธารณสุขอำเภอยางสีสุราช, สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขียงยืน, สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชื่นชม, สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกุดรัง และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม รวมเป็น 13 แห่งครอบคลุมทุกอำเภอในจังหวัดมหาสารคาม เพื่อมุ่งหวังให้เป็นต้นแบบของการให้บริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพ เบ็ดเสร็จในเขตสุขภาพที่ 7 ตลอดจนนำไปประยุกต์ใช้ทั่วประเทศในการพัฒนาระบบการให้บริการด้านระบบข้อมูลเข้าสู่ระบบข้อมูลดิจิทัลเพื่อตอบสนองความต้องการประชาชนที่มารับบริการ

วัตถุประสงค์

เพื่อสร้างระบบและพัฒนารูปแบบงานบริการอนุญาตผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุขให้มีประสิทธิภาพบนแพลตฟอร์มดิจิทัล

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research) ครั้งนี้ มีที่มาจากการขับเคลื่อนนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา นโยบายของนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดมหาสารคามที่มุ่งส่งเสริมให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุกอำเภอมีบทบาทด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเพิ่มมากขึ้น และกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากในพื้นที่โดยการสนับสนุนการให้เกิดการพิจารณาอนุญาตผลิตภัณฑ์สุขภาพให้สะดวก รวดเร็ว สามารถรับบริการในเขตพื้นที่อำเภอได้ทุกอำเภอ เป็นการส่งเสริมการมีรายได้และความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่ดีขึ้นด้วยการสนับสนุนจากภาครัฐ โดยทุกขั้นตอนเกิดจากการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ มีการศึกษาสถานการณ์ปัญหาการดำเนินงาน วิเคราะห์สถานการณ์ การประชุมชี้แจง อบรมให้ความรู้ e-learning แก่เจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการ โดยมีหลักการสำคัญ คือ การให้โอกาสผู้เกี่ยวข้องแลกเปลี่ยน มุมมอง ประสบการณ์ จนเกิดการยอมรับปัญหาาร่วมกันเพื่อให้มีการจัดการปัญหาและมีเป้าหมายเพื่อพัฒนางานบริการไปในทิศทางเดียวกันไปข้างหน้า ดังกรอบแนวคิดการวิจัยแสดงในรูปที่ 1 และมีการนำแนวคิดในการพัฒนางานเพื่อแก้ปัญหาด้วยทฤษฎีโมเดล ในการจัดการปัญหาดังแสดงรูปที่ 2



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปที่ 2 กระบวนการที่ใช้ในการแก้ปัญหาด้วยทูนาโมเดล

วิธีการศึกษาวิจัย

รูปแบบวิธีวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วมใช้โดยการประชุมหารือทบทวนข้อมูล การพิจารณาอนุญาตสำหรับผู้ให้บริการ และแบบประเมินความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์โดยพัฒนาจากงานวิจัยของผู้วิจัยสำหรับผู้รับบริการ เก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนมกราคม 2566 ถึงเดือนมีนาคม 2567

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เภสัชกรหัวหน้างานควบคุมกำกับผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพก่อนออกสู่ตลาด กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 5 คน จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จำนวน 12 คน และผู้รับบริการ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ จำนวน 258 คน

การดำเนินการวิจัย

มีส่วนร่วม 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 วิเคราะห์สถานการณ์ปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ได้แก่ ฐานข้อมูลผู้ประกอบการ ความรวดเร็วและทันเวลาในการพิจารณาอนุญาต และความรู้ของเจ้าหน้าที่ และความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ระยะที่ 2 พัฒนาระบบบริการเป็นการพัฒนางานควบคุม กำกับผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพก่อนออกสู่ตลาด โดยผู้ให้บริการ ได้แก่ เภสัชกรหัวหน้างานควบคุมกำกับผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพก่อนออกสู่ตลาด กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม และเจ้าหน้าที่

ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ - สิงหาคม 2566 ดังนี้

2.1 พัฒนาระบบบริการประกอบด้วย

1) วางแผนงานและพัฒนา ระบบฐานข้อมูล โดยออกแบบการจัดทำฐานข้อมูล ผู้ประกอบการด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ การพิจารณาคำขอต่างๆ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพและจัดทำข้อมูลเป็น E-Document และ E-Summary พร้อมทดสอบระบบช่วงเดือน ธันวาคม 2566 - มกราคม 2567 และจัดเก็บเอกสารเป็นแบบ E-Document ให้เป็นปัจจุบัน

2) วิเคราะห์ฐานข้อมูลในแต่ละระบบงานพิจารณาอนุญาตผ่าน Looker studio และนำเสนอข้อมูลที่เป็นปัจจุบันด้วย Dashboard บนเว็บไซต์หลักของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม

3) จัดทำคู่มือประชาชนเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์หลัก

4) ประชุมชี้แจงเภสัชกรหัวหน้างานควบคุมกำกับก่อนสู่ท้องตลาดและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคระดับอำเภอ ร่วมกันออกแบบระบบ กำหนดแนวทางการพัฒนามอบภารกิจด้านการพิจารณาเข้าใช้งาน สิทธิสารสนเทศผ่านระบบ SKYNET ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาให้กับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุกอำเภอ เพิ่มอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาอนุมัติการเปิดสิทธิ์ใช้งานผ่านระบบ e-submission เพื่อลดการเดินทางของผู้ประกอบการในการเข้ามาติดต่อกับศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม

5) จัดอบรมให้ความรู้และคืนข้อมูลแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุกอำเภอ ในรูปแบบ E-learning จำนวน 2 ครั้ง และรูปแบบเผชิญหน้า จำนวน 1 ครั้ง เพื่อคืนข้อมูลผลการดำเนินงาน

6) ผู้วิจัยและเภสัชกรภารกิจงานควบคุมกำกับดูแลผลิตภัณฑ์สุขภาพก่อนสู่ตลาดลงเยี่ยมเตรียมความพร้อมของการเปิดศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จทุกสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จำนวน 12 แห่ง (12 ศูนย์บริการฯ)

7) เปิดศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จระดับอำเภอพร้อมกันทุกอำเภอ 1 พฤษภาคม 2566

2.2 พัฒนาระบบบริการ ด้านปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการซึ่งได้จากการศึกษาของผู้วิจัย เรื่องปัจจัยต่อการให้บริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จระดับอำเภอ

2.3 พัฒนาระบบบริการด้านการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการโดยสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ประเมินความพึงพอใจในการรับบริการในรูปแบบออนไลน์

ระยะที่ 3 ประเมินผลการพัฒนาบริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จจากระยะที่ 2 โดยพิจารณาจากระยะเวลาการพิจารณาอนุญาตเปรียบเทียบกับระยะเวลามาตรฐานที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชนความรู้เจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขและแบบสำรวจประเมินความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์ของผู้มารับบริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุข

จังหวัดมหาสารคาม และประเมินผลการดำเนินงานเปิดสิทธิ์เข้าใช้งานสารสนเทศผ่านระบบ SKYNET ของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จระดับอำเภอรวม 12 อำเภอ เดือนมีนาคม 2567

เครื่องมือในการวิจัย

ใช้แบบสอบถามออนไลน์ แบ่งเป็น 2 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 2 แบบวัดความรู้เพื่อเตรียมความพร้อมด้านความรู้ของเจ้าหน้าที่ระดับอำเภอ

ชุดที่ 3 แบบประเมินความพึงพอใจออนไลน์

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้รับการทดสอบความน่าเชื่อถือ ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอแบบสอบถามต่อผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความเที่ยงของเนื้อหา โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (index of item objective congruence : IOC) ของแบบสอบถาม

การรวบรวมข้อมูล

ทำการศึกษาดังแต่ 1 มกราคม 2566 - 30 มกราคม 2567 เป็นการศึกษาเชิงพรรณนาและรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามผู้มารับบริการที่มาติดต่อ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม

สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. วิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจตามแนวคิดของ Likert' Scale แบบ 1 - 5 จัดระดับออกเป็นอันตรภาค 5 ชั้น ชั้นละเท่าๆ กัน โดยคำนวณจากค่าพิสัยในการแปรค่า 5 ระดับคะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึงความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง พึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

1. สถานการณ์ปัญหาของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม จากการประชุมทบทวนหัวหน้างานเภสัชกรกลุ่มภารกิจควบคุมกำกับดูแลผลิตภัณฑ์สุขภาพก่อนสู่ตลาด จำนวน 5 คน

ตารางที่ 1 สถานการณ์ปัญหาของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม

ประเด็นปัญหา	สถานการณ์ปัญหา
1. ความรวดเร็วและทันเวลาในการพิจารณาอนุญาต	- การพิจารณาอนุญาตมีความล่าช้า
2. ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ	- ผู้รับบริการต้องเดินทางมาติดต่อกับศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม - การขาดความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการยังไม่ได้เหมาะสม หรือทันสมัย
3. ระบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ	- การประเมินความพึงพอใจในรูปแบบเดิมทำให้เกิดความลำเอียง เนื่องจากประเมินต่อหน้าเจ้าหน้าที่

จากตารางที่ 1 พบว่า จากการประชุมระบบงานควบคุมกำกับก่อนสู่ตลาด ประกอบด้วยเภสัชกรหัวหน้างานทุกคน จำนวน 5 คน ได้เสนอประเด็นสถานการณ์ปัญหา เพื่อนำไปสู่การพัฒนางานคือ ปัญหาการพิจารณาอนุญาต ยังมีความล่าช้า ผู้รับบริการไม่สามารถตรวจสอบว่าเรื่องที่ยื่นไว้กำลังอยู่ระหว่างดำเนินการในขั้นตอนใดผู้อนุญาตลงนามแล้วหรือไม่

ประเด็นสถานที่ คือ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม ยังพบปัญหา คือ ผู้รับบริการต้องเดินทางมาติดต่อกับศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม, การขาดความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการยังไม่ได้เหมาะสม หรือทันสมัย

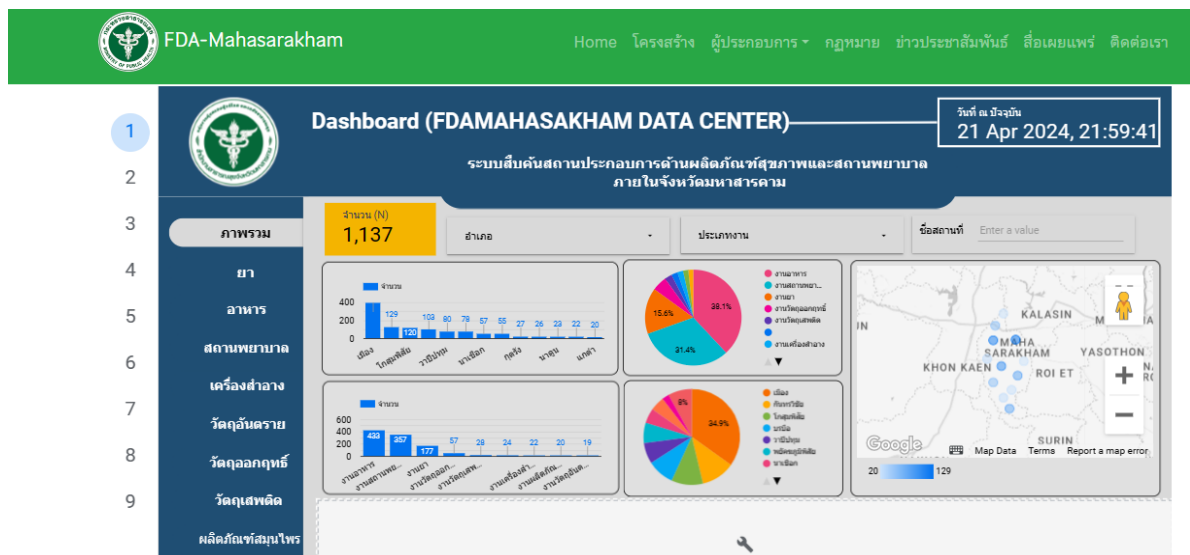
ส่วนการประเมินความพึงพอใจรูปแบบเดิม ทำให้เกิดความลำเอียง เนื่องจากประเมินต่อหน้าเจ้าหน้าที่

2. พัฒนาระบบบริการ เป็นการพัฒนางานควบคุม กำกับผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพก่อนออกสู่ตลาด

ระยะที่ 2 เป็นการพัฒนาระบบบริการ ทำให้เกิดการพัฒนาระบบบริการ ดังนี้

2.1 การพัฒนาระบบบริการ ให้เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทันเวลา ผลการพัฒนาระบบ ดังนี้

1) ออกแบบทะเบียนเกี่ยวกับผู้มารับบริการรายวันให้เป็นปัจจุบันตามเวลาจริง (Real time) ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพ เบ็ดเสร็จ ประกอบด้วย การจัดทำฐานข้อมูลผู้ประกอบการ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ การพิจารณาคำขอต่างๆ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ ด้วย google Sheet โดยรายละเอียดของทะเบียนเกี่ยวกับผู้มารับบริการและระยะเวลาการพิจารณาอนุญาตในแต่ละขั้นตอนเจ้าหน้าที่สามารถเข้ามาทวนสอบได้ทุกขั้นตอน ดังแสดงรูปที่ 3



รูปที่ 3 Dashboard ทะเบียนเกี่ยวกับผู้มารับบริการรายวัน บนเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม

2) จัดทำคู่มือประชาชน ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม โดยเผยแพร่แก่ประชาชนทางช่องทางเว็บไซต์หลักของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม (<http://www.moph-web.moph.go.th/web2023/frontend/web/index.php>) ประกอบด้วย

กระบวนการตามพระราชบัญญัติในความรับผิดชอบของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และกรมสนับสนุนบริการสุขภาพที่ได้รับมอบอำนาจให้ส่วนภูมิภาคมีอำนาจการพิจารณาอนุญาตคำขอต่างๆ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการอนุญาตโดย

เปรียบเทียบระยะเวลาการอนุญาตมาตรฐานกับทะเบียนเกี่ยวกับผู้มารับบริการรายวัน เพื่อให้การพิจารณาอนุญาตเป็นไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกของทางราชการ พ.ศ. 2558

3) ประชุมชี้แจงเกษตรกรหัวหน้างานควบคุมกำกับก่อนสู่ท้องตลาดและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคระดับอำเภอ เพื่อร่วมกันออกแบบระบบ กำหนดแนวคิด แนวทางการพัฒนา โดยการมอบภารกิจด้านการพิจารณาเข้าใช้งานสิทธิ์สารสนเทศผ่านระบบ SKYNET ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

ให้กับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุกอำเภอ เพิ่มอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาอนุมัติการเปิดสิทธิ์เข้าใช้งานผ่านระบบ e-submission เพื่อลดการเดินทางเข้าติดต่อกับศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม จนนำไปสู่นวัตกรรม คือเปิดศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จระดับอำเภอพร้อมกันทุกอำเภอ 1 พฤษภาคม 2566 และเกิดรูปแบบของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ เรียกว่า รูปแบบ FDA-MSK OSSC District Smart Model ดังแสดงรูปที่ 4



รูปที่ 4 ภาพแสดงการเปิดศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จระดับอำเภอพร้อมกันทุกอำเภอ

2.2 พัฒนาระบบบริการ ด้านปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการซึ่งได้จากการศึกษาของผู้วิจัย เรื่องปัจจัยต่อการให้บริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จระดับอำเภอ ซึ่งประกอบด้วย ความสะดวกในการเข้าถึงบริการบนแพลตฟอร์มดิจิทัล, ความรวดเร็วในการให้บริการและเข้าถึงข้อมูลที่ทันสมัย, ความเป็นกันเองและความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่, ความสะอาดและความเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ และความชัดเจนและความถูกต้องของข้อมูลที่ให้บริการ โดยผู้วิจัยได้ทำโครงการเพื่อพัฒนาศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพให้เข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 วัตถุประสงค์มุ่งเน้นการบริการประชาชนในพื้นที่จังหวัดมหาสารคามให้ได้ครบทั้งด้านกำลังคน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและภูมิทัศน์ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านเอกสาร ด้านการเงิน ด้านระบบคิว และระบบนัดหมายเพื่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ดังนี้

1) โครงการยกระดับการบริการสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

2) โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์และสิ่งแวดล้อมมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ และการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

3) โครงการซ่อมแซมปรับปรุงห้องน้ำเพื่อให้บริการประชาชนสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของสำนักงาน

สาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

4) โครงการเข้าบริการตรวจอินเทอร์เน็ตและเพิ่มประสิทธิภาพแอปพลิเคชัน Line Official Account เพื่อให้บริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จและการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

5) โครงการจ้างเหมาบริการเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเพื่อพัฒนาระบบงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการพิจารณาอนุญาตผลิตภัณฑ์สุขภาพและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (One Stop Service Center) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2567

2.3 พัฒนาระบบบริการด้านการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โดยพัฒนาจากงานวิจัยของผู้วิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยต่อการให้บริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จระดับอำเภอ กรณีศึกษาเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม ประกอบกับพัฒนาระบบบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มารับการตามเกณฑ์ของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประกอบด้วยมาตรฐาน 5 ด้าน ดังนี้

- ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านสถานที่ให้บริการ
- ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
- ด้านอุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
- ด้านระยะเวลาในการให้บริการ

ผลการพัฒนาระบบการประเมินความพึงพอใจการรับบริการในรูปแบบออนไลน์ซึ่งสามารถประมวลผลและวิเคราะห์ผลได้ทันทีซึ่งสามารถตอบแบบประเมินได้ด้วยมือถือที่มี

เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเนตลดการได้รับข้อมูลที่ล่าเอียง
จากการที่จำต้องประเมินต่อหน้าเจ้าหน้าที่

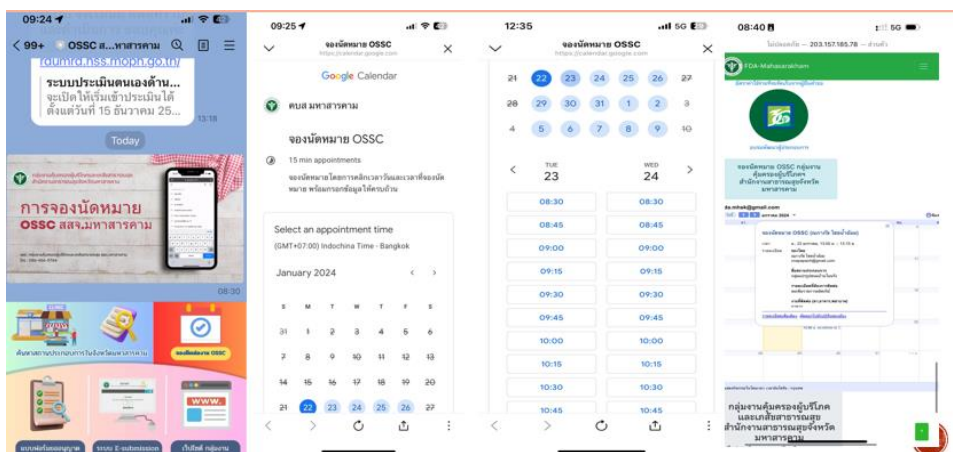
3. ความรวดเร็วและทันเวลาในการพิจารณาอนุญาต

ตารางที่ 2 ความรวดเร็วและทันเวลาในการพิจารณาอนุญาต

ระยะเวลาที่ศึกษา	จำนวนครั้งที่ระยะเวลาการพิจารณา อนุญาตเป็นไปตามกำหนดเวลา		จำนวนทั้งหมดที่พิจารณา อนุญาต
	ไม่เป็นไปตามกำหนดเวลา	ไม่เป็นไปตามกำหนดเวลา	
- ช่วงก่อนพัฒนา (ปี 2566)	111 (97.4%)	3 (2.6%)	114
- หลังการพัฒนา (ปี 2567)	90 (100.0%)	0 (0.0%)	90

จากตารางที่ 2 พบว่า ในปี 2566 ก่อน
การพัฒนากระบวนการให้บริการ มีการพิจารณา
อนุญาตที่รวดเร็วและทันเวลา ร้อยละ 97.4 และ
ต่อมาหลังจากการพัฒนากระบวนการให้บริการ ในปี
2567 พบว่า การพิจารณาอนุญาตมีความรวดเร็ว
และทันเวลาเพิ่มขึ้น (ร้อยละ 100)

การพัฒนาระบบ Line official ของ
ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ส่งผลให้
ผู้ประกอบการได้รับความสะดวกในการติดต่อและ
ประสาน ระหว่างเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงาน
โดยตรงทำให้การพิจารณาออกใบอนุญาตเป็นไป
ด้วยความรวดเร็วและทันเวลา ดังแสดงรูปที่ 5

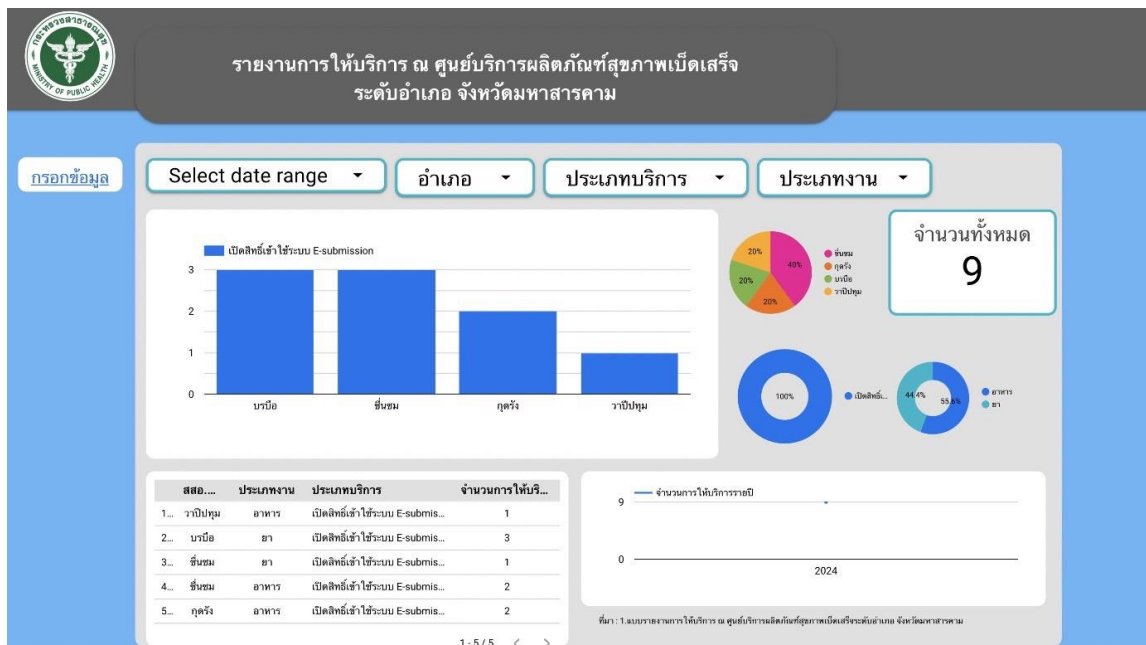


รูปที่ 5 Line official และระบบจองคิวออนไลน์

4. การพัฒนาศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จเครือข่ายหน่วยบริการระดับอำเภอ

จากการมอบภารกิจให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเปิดศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จระดับอำเภอ มีผู้ประกอบการ

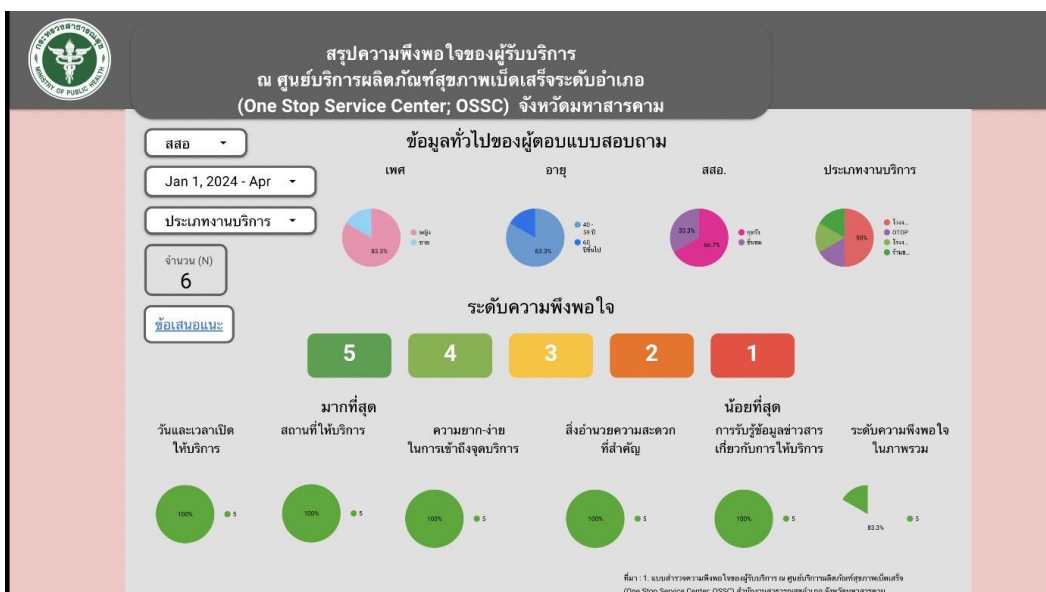
เข้ารับบริการตามพื้นที่ที่สถานประกอบการจัดตั้งกระจายไปตามอำเภอต่างๆ โดยจำนวนของผู้เข้ารับบริการเบ็ดเสร็จสารสนเทศบนแพลตฟอร์ม SKYNET ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาเรียงตามลำดับมากที่สุด 3 อันดับ ดังนี้ ได้แก่ อำเภอบรบือ ชื่นชม และกุตุรง ดังแสดงรูปที่ 6



รูปที่ 6 การเบ็ดเสร็จสารสนเทศให้กับผู้ประกอบการใช้งานบนแพลตฟอร์ม SKYNET ของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จระดับอำเภอ

นอกจากการให้บริการเบ็ดเสร็จสารสนเทศฯ ของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จระดับอำเภอแล้ว ศูนย์บริการฯ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม ยังจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้บริการเชื่อมโยงกันทุกอำเภอ เพื่อให้เห็น

ระดับความพึงพอใจ ของศูนย์บริการ สามารถนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการมาปรับ แก้ไขและพัฒนาศูนย์บริการแต่ละอำเภอ ส่งผลให้เกิดการพัฒนาคุณภาพบริการจากผลประเมินความพึงพอใจ ดังแสดงรูปที่ 7



รูปที่ 7 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพ 12 อำเภอ

5. การประเมินผลการอบรมให้ความรู้
การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานของศูนย์บริการ

ผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุข
อำเภอ

ตารางที่ 3 แสดงสรุปผลการประเมินความรู้ก่อนและหลังการอบรม

ทดสอบความรู้	คะแนนเต็ม	คะแนนต่ำสุด	คะแนนสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ
ก่อนการอบรม	10	3	7	5.9	49.17
หลังการอบรม	10	5	10	9.8	81.67

จากตารางที่ 3 การประเมินความรู้ก่อนและหลังอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายเกี่ยวกับการพิจารณาอนุญาตผลิตภัณฑ์สุขภาพของผู้ปฏิบัติงานในศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จำนวน 12 คน ประกอบด้วย นักวิชาการสาธารณสุขจำนวน 7 คน, พยาบาลวิชาชีพ จำนวน 1 คน, เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข จำนวน 1 คน,

เจ้าพนักงานสาธารณสุข จำนวน 3 คน ซึ่งเป็นมีหน้าที่ในการเปิดสิทธิ์เข้าใช้งานระบบสารสนเทศบนแพลตฟอร์มดิจิทัล SKYNET ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

พบว่า ก่อนการอบรม ผู้เข้ารับการอบรมได้คะแนนเฉลี่ย 5.90 คะแนน จากจำนวน 10 ข้อ ข้อละ 1 คะแนน คะแนนเต็ม 10 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 49.17 คะแนนต่ำสุด 3 คะแนน

คะแนนสูงสุด 7 คะแนน ส่วนหลังการอบรมมี
คะแนนเฉลี่ย 9.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.67
คะแนนต่ำสุด 5 คะแนน คะแนนสูงสุด 10 คะแนน

6. การประเมินความพึงพอใจในการรับ บริการ

6.1 ความพึงพอใจในการรับบริการ จำแนกรายด้าน

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในการรับบริการ จำแนกรายด้าน

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ความหมาย
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.06	0.31	มาก
2. ด้านสถานที่ให้บริการ	4.23	0.29	มาก
3. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.95	0.31	มาก
4. ด้านอุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	3.95	0.39	มาก
5. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	3.94	0.32	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่
มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ
ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
ด้านอุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
ด้านระยะเวลาในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก

อภิปรายผล

จากสถานการณ์ปัญหาของศูนย์บริการ
ผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ กลุ่มงานคุ้มครอง
ผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุข
จังหวัดมหาสารคาม พบว่า การพิจารณาอนุญาต
มีความล่าช้า สืบเนื่องจากปัญหาเดิมที่เป็นกรรับ
อนุญาตโดยใช้เอกสารเท่านั้นและเจ้าหน้าที่
งานควบคุมกำกับก่อนสู่ตลาด กลุ่มงานคุ้มครอง
ผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุข
จังหวัดมหาสารคาม เท่านั้น ที่เป็นผู้พิจารณา
อนุญาต ทำให้ต้องใช้ระยะเวลาในการพิจารณา
อย่างถี่ถ้วน ทั้งผู้รับบริการต้องมายื่นเอกสาร
ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม
ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางมายื่นเอกสาร
หรือหลักฐานในการขออนุญาต หากสถาน
ประกอบการอยู่ต่างอำเภอ นอกเหนือจากอำเภอ
เมืองมหาสารคาม และไม่สามารถตรวจสอบว่า
เรื่องที่ยื่นไว้แล้วกำลังอยู่ระหว่างดำเนินการใน
ขั้นตอนใด เนื่องจากไม่มีระบบหรือช่องทางที่ให้
ผู้รับบริการตรวจสอบได้ทันทีและปัญหาการ
ประเมินความพึงพอใจในรูปแบบเดิมทำให้ได้
ข้อมูลลำเอียง เนื่องจากผู้รับบริการประเมินต่อ
หน้าเจ้าหน้าที่โดยตรง ซึ่งผลการพัฒนางานฯ
ทำให้เกิดการพัฒนากระบวนการบริการ จำแนกรายด้าน
ดังต่อไปนี้

1. พัฒนางานการพิจารณาอนุญาตให้
เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทันเวลา

- งานอนุญาตมีความรวดเร็วและ
ทันเวลาเพิ่มขึ้น ร้อยละ 100 ซึ่งเป็นผลเนื่องจาก
ผู้ให้บริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพ
เบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม

และศูนย์บริการฯ อีก 12 ศูนย์บริการฯ ในระดับอำเภอ ได้มีการร่วมกันทบทวนข้อมูลระยะเวลาการพิจารณาอนุญาตที่ได้บันทึกไว้ในทะเบียนรายงานของผู้มารับบริการที่ได้พัฒนาขึ้นอย่างสม่ำเสมอ และร่วมกันวางแผนดำเนินงานการส่งต่อข้อมูลสถานประกอบการด้านสุขภาพไปยังทุกอำเภอให้เข้าถึงได้เป็นปัจจุบัน และพิจารณาอนุญาตให้ไปด้วยความรวดเร็วและทันเวลาที่ได้เผยแพร่ไว้ในคู่มือประชาชน เพื่อใช้ในการเปรียบเทียบในแต่ละชั้นตอน สอดคล้องกับการศึกษาของ อรุณรัตน์ อรุณเมือง ที่ได้ศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานควบคุมกำกับผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพ ก่อนออกสู่ท้องตลาด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท⁽⁵⁾ พบว่า จากปัญหาการพิจารณาอนุญาตมีความล่าช้าได้พัฒนางานฯ และเกิดระบบพิจารณาอนุญาตให้ เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทันเวลา เพิ่มขึ้นร้อยละ 100 จากผลการพัฒนาระบบจะเห็นได้ว่า ผู้วิจัยได้นำแนวคิดการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมมาใช้ในการพัฒนาการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (PAR) เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง/พัฒนา โดยเจ้าหน้าที่สาธารณสุขทั้งระดับจังหวัดและอำเภอเข้ามามีส่วนร่วมกับนักวิจัยตลอดกระบวนการวิจัย เป็นการวิจัยที่เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับอำเภอได้ร่วมดำเนินการในการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบ โดยผู้วิจัยทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานและบริหารการวิจัยให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ตลอดกระบวนการวิจัยผู้มีส่วนร่วมเกิดการเรียนรู้ร่วมกันและพัฒนาไปด้วยกัน การให้โอกาสผู้เกี่ยวข้องแลกเปลี่ยนมุมมอง วิธีคิด จนเกิดการยอมรับปัญหาพร้อมกันมีเป้าหมายเดียวกัน⁽⁶⁾

- ผลการประเมินความรู้จากการประเมินความรู้ของผู้เข้ารับการอบรมเรื่อง

กฎหมายเกี่ยวกับการพิจารณาอนุญาตผลิตภัณฑ์สุขภาพของผู้ปฏิบัติงานในศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จำนวน 12 คน (12 ศูนย์บริการฯ) ครอบคลุมทุกอำเภอยกเว้นอำเภอเมือง ก่อนและหลังการอบรมมีคะแนนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าหลังการอบรม ผู้เข้าอบรมได้รับความรู้จากการอบรม E-learning โดยเกษตรกรหัวหน้างานภารกิจกำกับดูแลผลิตภัณฑ์สุขภาพก่อนสู่ตลาด ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม

- ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำรวจช่องทางออนไลน์ด้านผู้ให้บริการ/ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของศิริขวัญ บริหาร และคณะ⁽⁷⁾ ที่ศึกษาความพึงพอใจผู้ใช้บริการในจังหวัดเชียงใหม่ที่พบความพึงพอใจภาพรวมร้อยละ 80.11 โดยความพึงพอใจเจ้าหน้าที่เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 80.2 และ 76.6 ตามลำดับ

2. จากการพัฒนากระบวนการบริการ ทำให้เกิดนวัตกรรมบริการแก่ประชาชน คือ การจัดตั้งศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จระดับอำเภอ ในการอำนวยความสะดวกผู้รับบริการครอบคลุมทุกอำเภอ จนได้รูปแบบการให้บริการระบบบริการด้วยแพลตฟอร์มดิจิทัล SKYNET ของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ เรียกว่า FDA-MSK OSSC District Smart Model ซึ่งเป็นนโยบายของนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม ที่เล็งเห็นความสำคัญของเครือข่ายบริการของเจ้าหน้าที่ซึ่งสามารถใกล้ชิดกับประชาชนให้เข้าถึงบริการรวดเร็ว ฉับไว ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางและความล่าช้าจากในปีที่ผ่านมา

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม มีการเตรียมความพร้อมของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบื้องต้นระดับอำเภอ โดยมีรูปแบบการให้บริการเครือข่ายอำเภอ ดังนี้

1) อบรมให้ความรู้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่ เพื่อพัฒนาศักยภาพในการให้บริการ

2) พัฒนาระบบการตรวจอนุญาตใหม่ โดยให้พนักงานเจ้าหน้าที่อำเภอเข้ามามีบทบาทในการตรวจพิจารณาอนุญาต ผ่านระบบสารสนเทศบนแพลตฟอร์มดิจิทัล SKYNET ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และตรวจประเมินสถานที่ด้านยา อาหาร และสถานพยาบาลเอกชน

3) พัฒนาช่องทางติดต่อผ่าน Line Official ระดับอำเภอในการส่งต่อข้อมูลการพิจารณาอนุญาตรวมถึงการจองคิวออนไลน์

4) สร้าง DASHBOARD รายงานข้อมูลสถานประกอบการ/การขออนุญาตใหม่ บนเว็บไซต์หลักของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม และแบบประเมินความพึงพอใจระดับอำเภอครอบคลุม 12 อำเภอ

ข้อเสนอแนะ

1. สามารถนำไปใช้เป็นต้นแบบการให้บริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบื้องต้น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในเขตสุขภาพที่ 7

2. นำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดการพัฒนาคุณภาพบริการในจังหวัดต่างๆ ระดับภาคและประเทศในการ พัฒนาศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพระดับจังหวัดสู่มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกต่อไป (Government Easy Contact Center: GECC)

3. มีการประเมินผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นการกระตุ้นการทำงาน และเพื่อ

เป็นการพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

4. พัฒนางานอื่นๆ ที่สามารถใช้ฐานข้อมูลร่วมกันได้ ให้มีความสะดวกรวดเร็วและตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

5. ควรมีการปรับแนวคิด และทัศนคติให้พร้อมรับการพัฒนาอยู่เสมอ เพื่อให้มีการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. สามารถนำการวิจัยนี้ไปศึกษาการลดต้นทุนในการให้บริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบื้องต้นจังหวัดต่อไป

2. สามารถนำการวิจัยนี้ไปศึกษาการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการเดินทางมารับบริการต่อหน่วยการรับบริการต่อครั้งต่อไป

3. ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการนำเทคโนโลยีเข้ามาให้บริการประชาชนของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบื้องต้น

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณ ดร.นพ.พิทักษ์พงศ์ พายุหะ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม และเภสัชกรบุญถม ปาปะแพ เภสัชกรเชี่ยวชาญ (ด้านสาธารณสุข) และเภสัชกรหญิงแฉล้ม รัตนพันธ์ หัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข ที่กรุณาให้คำปรึกษาการวิจัย คณะเจ้าหน้าที่กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม สาธารณสุขอำเภอและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุกท่าน ที่สนับสนุนการตรวจประเมิน เก็บรวบรวมข้อมูลการให้บริการของศูนย์บริการ

ผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จในการวิจัยครั้งนี้ และผู้รับบริการด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพที่กรุณาช่วยตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลตามแบบประเมินงานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

1. วีระชัย ประเสริฐโส. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ. 2562. (ออนไลน์). แหล่งข้อมูลจาก: https://www.personnel.moi.go.th/recruitment/2563/ARTICLE160763_0.PDF (ค้นเมื่อ 16 เมษายน 2567)
2. สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. แผนปฏิบัติการราชการรายปี (พ.ศ.2567) ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. 2567. (ออนไลน์). แหล่งข้อมูลจาก: <https://www.innovative.fda.moph.go.th/all-service/category/getting-service-at-ossr/> (ค้นเมื่อ 20 เมษายน 2567)
3. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกฯ. 2567. (ออนไลน์). แหล่งข้อมูลจาก: <https://www.opdc.go.th/content/Mzl> (ค้นเมื่อ 20 เมษายน 2567)
4. อากาศร เขจรักษ์. การศึกษาปัจจัยต่อการให้บริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จระดับอำเภอ กรณีศึกษา เขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม. วารสารวิศวกรรมและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม 2566; 1(6): 38-45.
5. อรุณรัตน์ อรุณเมือง. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานควบคุมกำกับผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพ ก่อนออกสู่ท้องตลาด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท. วารสารอาหารและยา 2561; 53-63.
6. สุกัญญา คุณสุวรรณ. การใช้กระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาแบบประเมินผลการปฏิบัติงานกลุ่มสาระการเรียนรู้ศิลปะ สาระทัศนศิลป์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต) สาขาวิจัยและประเมินผลการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี; 2558.
7. ศิริขวัญ บริหาร, มโนรมย์ สินธพอาชา, สิริพร บุปพาเดชะ. ความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มารับบริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่. วารสารสาธารณสุขล้านนา 2552; 5(1): 9-102.