

ประสิทธิผลของการใช้รูปแบบการประเมินทางไกลในการตรวจสอบการดำเนินการด้านผลิตภัณฑ์ สุขภาพและบริการสุขภาพ ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 จังหวัดฉะเชิงเทรา

กนกกาญจน์ จันะโร

กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์: เพื่อศึกษาผลของการตรวจสอบการดำเนินการด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพแบบทางไกลในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในจังหวัดฉะเชิงเทรา **วิธีการ:** ผู้วิจัยเก็บข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับอนุญาตสถานประกอบการด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพ (สถานประกอบการ) ที่เคยได้รับการตรวจสอบการดำเนินการแบบทางไกล จำนวน 115 คน ความคิดเห็นที่สำรวจ คือ ความเห็นในด้านบริบท ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิตของการตรวจสอบการดำเนินการแบบทางไกล การวิจัยเชิงคุณภาพทำการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจประเมินสถานประกอบการ แบบทางไกล จำนวน 15 คนถึงความคิดเห็นต่อการตรวจสอบการดำเนินการแบบทางไกล การศึกษาเปรียบเทียบผลการตรวจสอบการดำเนินการ จำนวน 45 แห่งซึ่งผ่านการตรวจสอบที่ 2 ครั้ง โดยครั้งที่ 1 เป็นการประเมินทางไกล และครั้งที่ 2 เป็นการตรวจ ณ สถานที่จริง การตรวจสอบที่ทั้งสองครั้งห่างกัน 1-3 วัน สถานประกอบการดังกล่าวแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ สถานประกอบการด้านยา สถานที่ผลิตอาหาร และสถานพยาบาลเอกชน อย่างละ 15 แห่ง **ผลการวิจัย:** ผู้รับอนุญาตที่เคยได้รับการตรวจสอบที่แบบทางไกลเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อการประเมินทางไกลทั้งในด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจประเมินเห็นด้วยกับการตรวจประเมินแบบทางไกลในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 แต่ยังมีข้อจำกัดในด้านอุปกรณ์และสถานที่ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบคะแนนการตรวจสอบการดำเนินการแบบทางไกลและการตรวจ ณ สถานที่จริง ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ **สรุป:** การใช้รูปแบบการประเมินทางไกลในการตรวจสอบการดำเนินการด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพ สามารถใช้เป็นทางเลือกที่มีประสิทธิภาพภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

คำสำคัญ: การประเมินทางไกล ผู้ตรวจประเมิน ผู้รับอนุญาต ผลิตภัณฑ์สุขภาพ บริการสุขภาพ

รับต้นฉบับ: 3 ส.ค. 2565, ได้รับบทความฉบับปรับปรุง: 22 ส.ค. 2565, รับลงตีพิมพ์: 30 ส.ค. 2565

ผู้ประสานงานบทความ: กนกกาญจน์ จันะโร กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา 24000 E-mail: kanokkan.chan@gmail.com

Effectiveness of Remote Inspection of Establishments for Health Products and Services during the COVID-19 Pandemic, Chachoengsao Province

Kanokkan Chanwaro

Health Consumer Protection and Pharmacy Department, Chachoengsao Provincial Public Health Office

Abstract

Objective: To study the results from remote inspection of establishments for health products and health services in the epidemic situation of COVID-19 in Chachoengsao Province. **Method:** The researcher collected quantitative data using the questionnaire to measure the opinions of 115 licensees of the establishments of health products and services (the establishments) remotely inspected. The opinions surveyed were on the context, inputs, processes and outcomes of remote inspection of establishments. The qualitative research was conducted by interviewing 15 remote inspectors on their opinions on such audits. The study also compared the audit results of 45 establishments undergoing 2 times of inspection, first with remote assessment and the second with on-site inspection, 1-3 days apart. These establishments were divided into 3 groups including those on drug, food, private sanatorium, with 15 establishments on each. **Results:** Licensees who had undergone remote inspections of establishments strongly agreed with it in terms of context, input, process and outcomes. The auditors agreed with remote inspection in the situation of the COVID-19 epidemic. However, there were some limitations in terms of equipment and rooms for conducting remote inspections. Comparison of the scores from remote and on-site inspections of the establishments showed no statistically significant difference. **Conclusion:** Remote inspections of establishments for health products and health services can be an effective alternative under the COVID-19 epidemic situation.

Keywords: remote inspection, inspectors, licensees, health products, health services

บทนำ

ผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพเป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งกับชีวิตประจำวันของมนุษย์ หน่วยงานที่ทำหน้าที่ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพ ในส่วนของกระทรวงสาธารณสุข คือ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ โดยทำงานร่วมกับส่วนภูมิภาค คือ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (1)

จังหวัดฉะเชิงเทรา มีสถานประกอบการด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพที่ขึ้นทะเบียนไว้กับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 1,376 แห่ง (2) ในปี พ.ศ. 2564 มีสถานประกอบการที่ขออนุญาตใหม่ จำนวน 81 แห่ง แบ่งเป็นสถานพยาบาล 26 แห่ง สถานประกอบการด้านยา 15 แห่ง สถานประกอบการด้านอาหาร 22 แห่ง สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ 3 แห่ง สถานที่ผลิตและนำเข้าเครื่องสำอาง 11 แห่ง และสถานที่ผลิตวัตถุดิบทราย 4 แห่ง ในการขออนุญาตสถานประกอบการด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพ (สถานประกอบการฯ) ผู้ขออนุญาตต้องยื่นเอกสารคำขอ และรับการตรวจประเมินมาตรฐานสถานที่เพื่อประกอบการพิจารณาอนุญาตสถานที่นั้น กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มีหน้าที่ในการตรวจประเมินมาตรฐานสถานประกอบการดังกล่าวเพื่อควบคุมให้สถานที่ผลิตผลิตภัณฑ์สุขภาพและสถานบริการสุขภาพเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด ซึ่งเป็นการคุ้มครองความปลอดภัยและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริโภค ทำให้ประชาชนได้บริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพที่มีคุณภาพและปลอดภัย

ในช่วงที่ทั่วโลกได้ประสบปัญหาการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้เกิดปรากฏการณ์ทางสังคมที่เรียกว่า “ความปกติใหม่” หรือ “new normal” ส่งผลให้ประชาชนต้องเว้นระยะห่างทางสังคมและหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าเพื่อความปลอดภัยจากโรคโควิด-19 (3) ทำให้เกิดผลกระทบต่อการควบคุมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นอย่างมาก กระบวนการตรวจมาตรฐานสถานประกอบการที่ขออนุญาตใหม่เกิดความล่าช้า ผู้ประกอบการต้องเสียโอกาสในการดำเนินธุรกิจ นอกจากนี้ยังส่งผลต่อสถานประกอบการรายเก่าบางประเภทที่ต้องได้รับการตรวจมาตรฐานเพื่อประกอบการพิจารณาต่ออายุใบอนุญาตอีกด้วย ประกอบ

กับพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาของทางราชการ พ.ศ. 2558 ได้กำหนดให้หน่วยงานราชการที่ให้บริการประชาชน จะต้องจัดทำคู่มือประชาชน ซึ่งกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการแก่ประชาชนให้เป็นไปตามกำหนด (4) ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคเป็นไปอย่างต่อเนื่องในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในต้นปี พ.ศ. 2564 สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทราจึงปรับระบบการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์กับการตรวจมาตรฐานสถานประกอบการฯ โดยทดลองใช้รูปแบบการประเมินทางไกล ซึ่งเป็นการตรวจสถานประกอบการฯ ผ่านโปรแกรม Line meeting และ Zoom application ทดแทนการตรวจ ณ สถานที่จริง โดยคาดหวังว่าจะสามารถลดความเสี่ยงต่อการติดเชื้อโรคโควิด-19 ของเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจประเมินและผู้ประกอบการ เป็นการอำนวยความสะดวกให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการ สามารถลดระยะเวลาเดินทางไปตรวจสถานที่และลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง รวมทั้งยังสามารถคุ้มครองประชาชนได้แม้จะเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้ออีกด้วย

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบผลการตรวจสถานประกอบการฯ แบบทางไกลและการตรวจ ณ สถานที่จริง และรวบรวมปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการตรวจสถานประกอบการฯ แบบทางไกล

วิธีการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบผสม วิธีการประกอบด้วยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งผ่านการอนุมัติให้ทำวิจัยในมนุษย์จากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการศึกษาวิจัยในมนุษย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา เลขที่ PH_CCO_REC 016/2565 การประเมินทางไกล (remote audit) ในการศึกษาหมายถึง การตรวจประเมินสถานที่เพื่อทวนสอบหลักฐาน โดยใช้โปรแกรมการสนทนาหรือโปรแกรมประชุมออนไลน์ ได้แก่ Line meeting และ Zoom application ผ่านระบบสมาร์ตโฟน แท็บเล็ต หรือคอมพิวเตอร์ของผู้ตรวจประเมินและผู้ประกอบการ โดยใช้การตรวจวิธีนี้ทดแทนการตรวจประเมิน ณ สถานที่จริง

การวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 การศึกษาความคิดเห็นของผู้รับอนุญาตสถานประกอบการฯ

ซึ่งเคยได้รับการตรวจแบบทางไกล ส่วนที่ 2 เป็นการสัมภาษณ์ถึงความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจประเมินทางไกล และส่วนที่ 3 เป็นการเปรียบเทียบผลการตรวจสถานประกอบการฯ ผ่านรูปแบบการประเมินทางไกลและการตรวจ ณ สถานที่จริง

ส่วนที่ 1 ความคิดเห็นของผู้รับอนุญาตฯ

ตัวอย่าง

ตัวอย่างในการวิจัยส่วนนี้ คือ ผู้รับอนุญาตสถานประกอบการฯ ทั้งหมด 154 คนที่เคยได้รับการตรวจมาตรฐานแบบทางไกล ในจังหวัดฉะเชิงเทรา

เครื่องมือและการเก็บข้อมูล

แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ตอน ตอนที่ 1 เป็นคำถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบเลือกตอบจำนวน 8 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อำเภอที่ตั้งสถานประกอบการ ประเภทสถานประกอบการ ระยะเวลาการประกอบกิจการ ขนาดพื้นที่ และลักษณะของสถานประกอบการ ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการประเมินสถานประกอบการฯ แบบทางไกลใน 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านบริบท เป็นคำถามเกี่ยวกับความต้องการและความจำเป็นในการใช้การประเมินแบบทางไกล 2. ด้านปัจจัยนำเข้าเป็นคำถามเกี่ยวกับความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ และต้นทุนต่าง ๆ ในการประเมินแบบทางไกล 3. ด้านกระบวนการ เป็นคำถามเกี่ยวกับแนวทางและวิธีการในการประเมินแบบทางไกล และ 4. ด้านผลผลิตเป็นคำถามเกี่ยวกับประโยชน์และผลที่ได้จากการประเมินแบบทางไกล รวมทั้งความพึงพอใจต่อการประเมินแบบทางไกล คำถามเป็นแบบ Likert's scale 5 ระดับ จากเห็นด้วยน้อยที่สุด (1 คะแนน) ถึงเห็นด้วยมากที่สุด (5 คะแนน) ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดจำนวน 3 ข้อ ได้แก่ คำถามเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นอื่น ๆ

แบบสอบถามข้างต้นพัฒนาขึ้นเองโดยผู้วิจัยและถูกเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาและครอบคลุมตามเนื้อหา ผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วยเภสัชกรเชี่ยวชาญ เภสัชกรชำนาญการพิเศษในกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข ซึ่งมีประสบการณ์ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภค มากกว่า 20 ปี และผู้ประกอบการร้านขายยาซึ่งมีประสบการณ์มากกว่า 20 ปี หลังจากนั้น นำข้อมูลที่ได้มาหาค่าดัชนีความสอดคล้องของคำถามแต่ละข้อ

กับวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด (Index of Item Objective Congruence: IOC) พบว่า ทุกข้อมี IOC มากกว่า 0.50 จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้ไปทดสอบในตัวอย่าง 30 คน พบค่า Cronbach Alpha 0.94 ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามให้ผู้รับอนุญาตสถานประกอบการฯ ทางไปรษณีย์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาใช้สถิติเชิงพรรณนาบรรยายข้อมูลส่วนบุคคล และความคิดเห็นต่อการตรวจสถานประกอบการฯ ของผู้รับอนุญาตแบบทางไกล

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจประเมิน

ตัวอย่าง

ตัวอย่างในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจประเมินมาตรฐานสถานประกอบการฯ ระดับจังหวัดและระดับอำเภอ ทั้งหมด ที่เคยทำการตรวจประเมินสถานประกอบการฯ แบบทางไกล รวมจำนวน 15 คน

เครื่องมือและการเก็บข้อมูล

การวิจัยสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจประเมินทางไกล โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้างชนิดปลายเปิด แบ่งเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 ถามข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล 7 ข้อ ได้แก่ ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง สถานที่ปฏิบัติงาน เบอร์โทรศัพท์ เพศ อายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการตรวจประเมินแบบทางไกล แบ่งคำถามเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านบริบท เป็นคำถามเกี่ยวกับความต้องการและความจำเป็นในการใช้การประเมินแบบทางไกล 2. ด้านปัจจัยนำเข้า เป็นคำถามเกี่ยวกับความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ และต้นทุนต่าง ๆ ในการใช้วิธีการประเมินแบบทางไกล 3. ด้านกระบวนการ เป็นคำถามเกี่ยวกับแนวทางและวิธีการในการประเมินแบบทางไกล รวมถึงผลกระทบต่องานโดยรวมของผู้ให้ข้อมูล และ 4. ด้านผลผลิต เป็นคำถามเกี่ยวกับประโยชน์และผลที่ได้จากการประเมินแบบทางไกล รวมทั้งความพึงพอใจต่อการประเมินดังกล่าว

แบบสัมภาษณ์ผ่านกระบวนการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาและครอบคลุมตามเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านซึ่งเป็นชุดเดียวกับผู้เชี่ยวชาญในการศึกษาส่วนที่ 1 และใช้กระบวนการเดียวกัน พบว่า IOC ของคำถามแต่ละข้อมีค่ามากกว่า 0.50 ผู้วิจัยสัมภาษณ์ความคิดเห็นของ

เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจประเมินแบบทางไกลตามประเด็นคำถาม
ในเครื่องมือการวิจัย และบันทึกข้อมูลด้วยการจดบันทึก

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์
เนื้อหา สังเคราะห์ และตีความเพื่อนำมาสรุปข้อมูล

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบผลการตรวจ

ตัวอย่าง

ตัวอย่างในการวิจัย คือ ผู้ขออนุญาตรายใหม่
หรือผู้ขอต่ออายุใบอนุญาตสถานประกอบการฯ ในปี 2565
ที่ต้องได้รับการตรวจมาตรฐานตามกฎหมาย ซึ่งไม่ทราบ
ขนาดประชากรทั้งหมด เนื่องจากมีผู้ขออนุญาตรายใหม่
ด้วย การศึกษาจึงเลือกตัวอย่างแบบเจาะจงจำนวน 45 แห่ง
ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ ร้านขายยา 15 แห่ง สถานที่
ผลิตอาหาร 15 แห่ง และสถานพยาบาลเอกชน 15 แห่ง

การประเมินสถานประกอบการฯ

ผู้วิจัยประเมินสถานประกอบการฯ ระหว่างเดือน
พฤษภาคม – เดือนกรกฎาคม 2565 โดยขอความร่วมมือ
จากผู้ขออนุญาตรายใหม่และผู้ขอต่ออายุใบอนุญาตสถาน
ประกอบการฯ ที่จำเป็นต้องได้รับการตรวจมาตรฐานตาม
กฎหมาย จำนวน 45 คน ให้เข้ารับการตรวจมาตรฐาน
สถานที่ 2 ครั้ง ครั้งที่ 1 เป็นการประเมินแบบทางไกลด้วย
โปรแกรม Line meeting หรือ Zoom application และบันทึก
ผลคะแนน การตรวจสถานที่ ครั้งที่ 2 ทำโดยพนักงาน
เจ้าหน้าที่ชุดเดิม ณ สถานประกอบการจริง การตรวจ
สถานที่ทั้งสองครั้งห่างกัน 1-3 วัน

ก่อนการตรวจสถานประกอบการฯ แบบทางไกล
ผู้วิจัยศึกษาเอกสารที่เกี่ยวกับสถานประกอบการฯ ที่จะรับ
การตรวจ ทั้งแบบแปลน ภาพถ่ายประกอบที่เกี่ยวข้อง
รวมทั้งเตรียมความพร้อมของผู้รับการตรวจโดยอธิบาย
วิธีการใช้โปรแกรมที่ใช้ในการตรวจอย่างละเอียด และมีการ
ส่งบันทึกการตรวจให้ผู้ประกอบการฯ ศึกษาก่อนการตรวจ
จริง เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจประเมินจำนวน 2-3 คน เป็นพนักงาน
เจ้าหน้าที่ตามกฎหมายที่มีประสบการณ์ในการตรวจ
มาตรฐานสถานประกอบการฯ ไม่น้อยกว่า 5 ปี เจ้าหน้าที่
ทั้งหมดตรวจประเมินร่วมกัน และบันทึกผลคะแนนการ
ตรวจร่วมกัน

เครื่องมือ

แบบบันทึกการตรวจมาตรฐานสถานประกอบการฯ
ฯ จำแนกตามประเภทของสถานประกอบการฯ ดังนี้ 1.

แบบบันทึกการประเมินวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชนใน
สถานที่ขายยาแผนปัจจุบัน (5) ที่สำนักงานคณะกรรมการ
อาหารและยาได้สร้างขึ้น เป็นแบบประเมินแบบเลือกตอบ
แบ่งออกเป็น 5 หมวด ได้แก่ สถานที่ขายยาแผนปัจจุบัน
อุปกรณ์ บุคลากร การควบคุมคุณภาพยา และการปฏิบัติ
ตามวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชน จำนวน 39 ข้อ คะแนน
ที่ได้ถูกคำนวณเป็นค่าร้อยละของคะแนนเต็ม 2. แบบบันทึก
การตรวจประเมินสถานที่ผลิตอาหารตามข้อกำหนดพื้นฐาน
(6) ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เป็นแบบ
เลือกตอบ แบ่งออกเป็น 5 หมวด ได้แก่ ก. สถานที่ตั้ง
อาคารผลิต การทำความสะอาด และการบำรุงรักษา ข.
เครื่องมือเครื่องจักร อุปกรณ์การผลิต การทำความสะอาด
และการบำรุงรักษา ค. การควบคุมกระบวนการผลิต ง. การ
สุขาภิบาล และ จ. สุขลักษณะส่วนบุคคล รวมจำนวน 60
ข้อ คะแนนที่ได้ถูกคำนวณเป็นค่าร้อยละของคะแนนเต็ม
และ 3. แบบบันทึกการตรวจมาตรฐานคลินิก (7) ซึ่ง
ปรับปรุงจากบันทึกการตรวจที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
พัฒนาขึ้น เป็นแบบบันทึกแบบเลือกตอบ แบ่งออกเป็น 6
หมวด ได้แก่ ก. ลักษณะทั่วไปของสถานพยาบาล ข.
ลักษณะการให้บริการ ค. การแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับชื่อ
สถานพยาบาล ผู้ประกอบวิชาชีพหรือผู้ประกอบโรคศิลปะ
ในสถานพยาบาล อัตราค่าบริการพยาบาล ค่าบริการ และ
สิทธิผู้ป่วย ง. ชนิดและจำนวนเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นใน
สถานพยาบาล จ. ยาและเวชภัณฑ์ในสถานพยาบาล และ
ฉ. ยาช่วยชีวิตฉุกเฉิน จำนวน 42 ข้อ หากถูกต้อง คิด
คะแนนให้ข้อละ 1 คะแนน หากไม่ถูกต้องคิดคะแนนให้ข้อ
ละ 0 คะแนน จากนั้นจึงรวมคะแนนทั้งหมด นำคะแนนที่ได้
ไปคิดเป็นค่าร้อยละของคะแนนเต็ม

การวิเคราะห์ข้อมูล

การเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนที่ได้
จากการตรวจมาตรฐานสถานประกอบการฯ ผ่านการประเมิน
แบบทางไกลและการตรวจ ณ สถานที่จริง โดยใช้ สถิติ
Wilcoxon matched pairs signed rank test โดยกำหนดค่า
นัยสำคัญทางสถิติที่ $P < 0.05$

ผลการวิจัย

ความคิดเห็นของผู้รับอนุญาต

ลักษณะของตัวอย่าง

ผู้รับอนุญาตสถานประกอบการฯ ทั้งหมด 154 คน
เคยได้รับการตรวจสถานประกอบการแบบทางไกล แต่ผู้รับ

อนุญาต 39 คนไม่ตอบแบบสอบถาม ทำให้ได้ตัวอย่างทั้งหมด 115 คน ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้รับอนุญาตสถานประกอบการฯ ที่ตอบแบบสอบถาม ผู้รับอนุญาตส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 66.09) มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี (ร้อยละ 42.61) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 73.05) สถานประกอบการฯ ส่วนใหญ่เป็นร้านขายยา (ร้อยละ 60.87) รองลงมาเป็นสถานพยาบาล (ร้อยละ 24.35) สถานที่ผลิตอาหาร (ร้อยละ 5.22) สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ (ร้อยละ 5.22) และสถานที่ผลิตเครื่องสำอาง (ร้อยละ 4.35) สถานประกอบการฯ ส่วนใหญ่มีขนาดพื้นที่ 25-50 ตารางเมตร (ร้อยละ 48.70) และสถานประกอบการมีลักษณะเป็นอาคารพาณิชย์/ตึกแถว (ร้อยละ 68.70) ดังแสดงในตารางที่ 1

ความเห็นด้วยต่อวิธีการของผู้รับอนุญาต

ตารางที่ 2 แสดงความเห็นด้วยของผู้รับอนุญาตต่อการตรวจสถานประกอบการฯ แบบทางไกลใน 4 ด้าน ด้านบริบทมีคะแนนความเห็นด้วยสูงสุด (4.70 คะแนนจากคะแนนเต็ม 5) รองลงมาเป็นด้านผลผลิต (4.67 คะแนน) ด้านกระบวนการ (4.57 คะแนน) และด้านปัจจัยนำเข้า (4.48 คะแนน) ประเด็นที่ผู้รับอนุญาตเห็นด้วยมากที่สุดคือการประเมินทางไกลเป็นรูปแบบการทำงานที่ตอบสนองต่อสถานการณ์ที่มีการแพร่ระบาดของโรค (4.76 คะแนน) และหัวข้อที่มีคะแนนความเห็นด้วยต่ำสุด คือ ท่านเชื่อมั่นว่าการตรวจประเมินทางไกล จะมีระบบรักษาความลับของข้อมูลที่ดี (4.20 คะแนน) อย่างไรก็ตาม จะเห็นได้ว่า ข้อที่ได้คะแนนความเห็นด้วยต่ำที่สุดก็มีคะแนนสูงเกิน 4.0 ซึ่งถือว่ามีความเห็นด้วยอย่างมาก

นอกจากนี้ผู้รับอนุญาตสถานประกอบการฯ ให้ความเห็นว่า อุปสรรคในการตรวจแบบทางไกล คือ ความเสถียรของสัญญาณอินเทอร์เน็ต หรือมีบางบริเวณที่เป็นจุดอับสัญญาณทำให้เป็นปัญหาในการสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ แต่อย่างไรก็ตาม การตรวจแบบทางไกลเป็นทางเลือกที่ทำให้รู้สึกสะดวก ปลอดภัย ประหยัดเวลาในการดำเนินการ และต้องการใช้วิธีตรวจแบบทางไกลเป็นทางเลือกในการตรวจต่อไปในอนาคต

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจประเมิน

เจ้าหน้าที่ผู้ประเมินทั้งหมด 15 คน เป็นเพศหญิง 10 คน เพศชาย 5 คน ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี (8

คน) เป็นเจ้าหน้าที่ระดับอำเภอ 9 คน เจ้าหน้าที่ระดับจังหวัด 6 คน และส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานอยู่ในช่วง 5-10 ปี (6 คน) ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจประเมินแบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้

ตารางที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับอนุญาตสถานประกอบการฯ (N=115)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	39	33.91
หญิง	76	66.09
อายุ		
20-30 ปี	20	17.39
31-40 ปี	49	42.61
41-50 ปี	34	29.57
51-60 ปี	7	6.09
มากกว่า 60 ปี	5	4.35
ระดับการศึกษา		
อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า	7	6.09
ปริญญาตรี	84	73.05
สูงกว่าปริญญาตรี	24	20.87
ประเภทของสถานประกอบการ		
ร้านขายยา	70	60.87
สถานพยาบาล	28	24.35
สถานที่ผลิตอาหาร	6	5.22
สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	6	5.22
สถานที่ผลิตเครื่องสำอาง	5	4.35
พื้นที่ของสถานประกอบการ		
น้อยกว่า 25 ตารางเมตร	5	4.35
25-50 ตารางเมตร	56	48.70
51-75 ตารางเมตร	25	21.74
76-100 ตารางเมตร	14	12.18
มากกว่า 100 ตารางเมตร	15	13.05
ลักษณะของสถานประกอบการ		
อาคารพาณิชย์/ตึกแถว	79	68.70
อาคารเฉพาะ	27	23.48
ตั้งอยู่ในที่พักอาศัย	6	5.22
ตั้งอยู่ภายในห้างสรรพสินค้า/ อาคารสำนักงาน	3	2.61

ตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อการตรวจสถานประกอบการฯ ผ่านรูปแบบการประเมินทางไกล (N=115) (คะแนนเต็ม 5)

ความคิดเห็น	เฉลี่ย	SD
1. การประเมินด้านบริบท	4.70	0.06
- การประเมินทางไกลเป็นรูปแบบการทำงานที่ตอบสนองต่อสถานการณ์ที่มีการแพร่ระบาดของโรค	4.76	0.47
- การประเมินทางไกลเป็นรูปแบบการทำงานที่ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการ	4.75	0.47
- การประเมินทางไกลจัดเป็นการพัฒนาระบบราชการให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น	4.69	0.50
- การประเมินทางไกลเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการจากหน่วยงานภาครัฐ	4.61	0.56
2. การประเมินด้านปัจจัยนำเข้า	4.48	0.10
- ท่านมีความพร้อมด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในการรับ-ส่งข้อมูล (เช่น ระบบ WiFi ระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต เป็นต้น)	4.63	0.66
- ท่านหรือหน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่รองรับโปรแกรมที่ใช้ตรวจประเมินทางไกล	4.44	0.68
- สถานประกอบการของท่านมีสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการตรวจประเมินทางไกล (เช่น ไม่มีเสียงรบกวน , ไม่มีจุดอับสัญญาณ เป็นต้น)	4.44	0.65
- ท่านหรือบุคลากรของท่านมีทักษะความรู้เพียงพอในการใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการตรวจประเมินทางไกล	4.42	0.73
3. การประเมินด้านกระบวนการ	4.57	0.17
- การประเมินทางไกลเป็นการเพิ่มความสะดวกต่อการดำเนินการมากยิ่งขึ้น	4.73	0.48
- การประเมินทางไกลช่วยให้ท่านประสานงานกับเจ้าหน้าที่ได้รวดเร็วยิ่งขึ้น	4.73	0.46
- ท่านสามารถรับทราบข้อมูล รายละเอียดต่าง ๆ ที่เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจประเมินแนะนำอย่างครบถ้วน	4.65	0.56
- การประเมินทางไกลใช้เวลาดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.65	0.50
- ท่านสามารถสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจประเมินผ่านการประเมินทางไกลได้เป็นอย่างดี	4.57	0.58
- ท่านคิดว่าการตรวจประเมินทางไกลมีความเป็นธรรมแก่ท่าน	4.52	0.61
- ท่านยินยอมให้ผู้ตรวจประเมินบันทึกภาพและเสียง รวมทั้งข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้องกับการประเมินทางไกล	4.51	0.63
- ท่านเชื่อมั่นว่าการตรวจประเมินทางไกล จะมีระบบรักษาความลับของข้อมูลที่ดี	4.20	0.79
4. การประเมินด้านผลผลิต	4.67	0.05
- การประเมินทางไกลช่วยลดระยะเวลาโดยรวมของการดำเนินการ	4.76	0.47
- การประเมินทางไกลช่วยลดค่าใช้จ่ายและต้นทุนโดยรวมของหน่วยงานของท่านได้	4.68	0.56
- ท่านต้องการใช้รูปแบบการประเมินทางไกลในการตรวจแทนการตรวจที่สถานที่จริง	4.68	0.47
- การประเมินทางไกลช่วยลดความเสี่ยงของอุบัติเหตุจากการเดินทาง	4.68	0.52
- ท่านมีความพึงพอใจต่อการตรวจประเมินทางไกล	4.66	0.49
- การประเมินทางไกลเป็นการเพิ่มทางเลือกในการรับบริการของท่าน	4.62	0.52
- ท่านเชื่อมั่นว่าผลจากการประเมินทางไกลสามารถใช้ทดแทนการตรวจประเมินที่สถานที่จริงได้	4.61	0.53

ด้านบริบท: ผู้ให้ข้อมูลให้ความเห็นว่า ในสถานการณ์ที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ผู้ปฏิบัติงานมีความกังวลในการปฏิบัติงานที่ต้องสัมผัสหรือใกล้ชิดกับผู้ประกอบการ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ตรวจสถานที่ยังของสถานประกอบการฯ แบบทางไกลเป็นการแก้ไขปัญหาที่ดี และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน เพราะเป็นวิธีการที่ยืดหยุ่น ทำให้

การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง สามารถลดความเสี่ยงในการติดเชื้อจากโรคระบาด และยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับหน่วยงานราชการ ซึ่งตอบสนองแนวคิดรัฐบาลดิจิทัล โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ที่จำเป็น

ด้านปัจจัยนำเข้า: ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความเห็นว่า ผู้บังคับบัญชาเข้าใจถึงบริบทและความจำเป็นในการ

ปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานดังกล่าว จึงสนับสนุนทั้งในด้านทรัพยากร สถานที่ และคำแนะนำที่จำเป็น เจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้ประเมินระดับจังหวัดทั้งหมด 6 คน ให้ความเห็นว่าตนได้รับการสนับสนุนที่ดีจากหน่วยงานของตนโดยมีสถานที่ที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน มีระบบอินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วเพียงพอในการปฏิบัติงานที่ดี และตนมีความรู้เพียงพอในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพที่ดี

ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ประเมินระดับอำเภอ 5 คน (จากทั้งหมด 9 คน) ให้ความเห็นว่า แม้ผู้บังคับบัญชาจะเข้าใจถึงความจำเป็นในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานดังกล่าว แต่ยังมีข้อจำกัดเรื่องสถานที่ในการปฏิบัติงานโดยส่วนใหญ่ใช้โต๊ะทำงานของตนในการตรวจสอบสถานที่ผ่านระบบทางไกล บางครั้งจึงเสียสมาธิในการปฏิบัติงานบ้าง และต้องใช้อุปกรณ์การสื่อสาร ได้แก่ สมาร์ทโฟนและอินเทอร์เน็ตส่วนตัวในการปฏิบัติงาน บางครั้งสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ไม่แรงเพียงพอจึงเป็นปัญหาในการปฏิบัติงาน แต่ยังมีเจ้าหน้าที่ระดับอำเภอ 4 คน (จากทั้งหมด 9 คน) ใช้อินเทอร์เน็ตและคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานตนในการปฏิบัติงาน จึงลดปัญหาด้านความเสถียรของสัญญาณอินเทอร์เน็ตได้ นอกจากนี้มีเจ้าหน้าที่ระดับอำเภอ 5 คน (จากทั้งหมด 9 คน) ให้ความเห็นว่า ตนยังขาดทักษะในการใช้โปรแกรมที่ใช้ในการตรวจประเมินระยะไกล และต้องการได้รับการสนับสนุนความรู้ด้านเทคโนโลยีเพิ่มเติม

ด้านกระบวนการ: ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความเห็นว่าการสื่อสารข้อมูลกับผู้ประกอบการผ่านระบบทางไกล ต้องอาศัยความเสถียรของระบบอินเทอร์เน็ตทั้งในส่วนของผู้เจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการ หากสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ดีอาจเป็นอุปสรรคในการสื่อสาร แต่โดยรวมสามารถสื่อสารได้อย่างชัดเจนเนื่องจากก่อนการประเมินมีการสอบถามความสมัครใจและความพร้อมด้านเทคโนโลยีของผู้ประกอบการก่อนการเลือกใช้วิธีการประเมินทางไกล แต่เคยพบกรณีที่บางพื้นที่ของสถานประกอบการมีจุดดับสัญญาณอินเทอร์เน็ต ทำให้ไม่สามารถตรวจสอบพื้นที่บริเวณดังกล่าวได้ ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ประเมินแก้ไขโดยการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการและให้ส่งภาพถ่ายบริเวณดังกล่าวเพิ่มเติม

นอกจากนี้การประเมินทางไกลอาจมีการบันทึกข้อมูลระหว่างการตรวจประเมินโดยเจ้าหน้าที่ ซึ่งสามารถนำบันทึกการตรวจดังกล่าวมาทวนสอบย้อนหลังในประเด็นที่ไม่แน่ใจเพื่อลดความผิดพลาดได้ และหากมีกรณีที่ต้อง

อาศัยดุลยพินิจในการตัดสินใจ และตนเองไม่สามารถตัดสินใจได้ ยังสามารถเชิญบุคลากรที่มีประสบการณ์หรือผู้บังคับบัญชาร่วมพิจารณาผ่านระบบทางไกลร่วมกับตนได้

ส่วนด้านการควบคุมเวลาการประเมินนั้น การประเมินทางไกลสามารถควบคุมเวลาได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยรวมการตรวจประเมินทางไกลช่วยประหยัดเวลาในการเดินทาง จึงสามารถบริหารจัดการเวลาในการปฏิบัติงานอื่นได้เพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม การตรวจประเมินทางไกลใช้เวลาขณะตรวจมากกว่าการตรวจ ณ สถานที่จริง เนื่องจากการมองภาพผ่านกล้องจะไม่เห็นรายละเอียดบางอย่างชัดเจน เช่น รายละเอียดฉลากยา ป้ายที่มีขนาดเล็ก เอกสารบางอย่างที่ใช้ประกอบการประเมิน เป็นต้น เจ้าหน้าที่ผู้ประเมินจำเป็นต้องให้ผู้ประกอบการขยายภาพขณะตรวจ และอธิบายรายละเอียดประกอบ ผู้ให้ข้อมูลเสนอแนะให้แก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยให้ผู้ประกอบการส่งภาพนิ่งมาให้เจ้าหน้าที่ผู้ประเมินตรวจสอบก่อนหรือหลังการประเมิน

อย่างไรก็ตาม เจ้าหน้าที่ผู้ประเมินบางส่วนยังมีความกังวลเรื่องการรักษาความลับของผู้ประกอบการเนื่องจากมีความจำเป็นต้องใช้โต๊ะทำงานส่วนตัวในการตรวจประเมินทางไกล จึงมีบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องอยู่บริเวณโดยรอบ จึงอาจส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของผู้เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจประเมินได้ นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจประเมินรู้สึกว่าการประเมินทางไกลอาจเป็นการลดปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่ผู้ประเมินซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ประเมินยังต้องการพูดคุยโดยตรงกับผู้ประกอบการเพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน โดยคาดหวังว่าจะเป็นประโยชน์ในการช่วยให้ผู้ประกอบการร่วมมือในการปฏิบัติตามกฎหมายต่อไป

ด้านผลผลิต: ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความเห็นว่า การตรวจประเมินทางไกลเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงานราชการ นอกจากช่วยลดความเสี่ยงในการติดเชื้อจากโรคระบาดได้ ยังช่วยลดระยะเวลาโดยรวมในการปฏิบัติงาน ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และลดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุระหว่างการเดินทางได้ นอกจากนี้ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่า ตนสามารถปฏิบัติงานได้ปริมาณมากขึ้นเนื่องจากไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ผู้ประเมิน 9 คน (จากทั้งหมด 15 คน) มั่นใจว่า กระบวนการตรวจประเมินทางไกลโดยรวมให้ผลลัพธ์ไม่ต่างจากการตรวจ

ประเมิน ณ สถานที่จริง และต้องการใช้รูปแบบการประเมินทางไกลเป็นทางเลือกในการตรวจสอบสถานที่ในสถานการณ์ปกติ เนื่องจากมีความเห็นว่า การตรวจประเมินทางไกลและการตรวจ ณ สถานที่จริง ใช้แบบตรวจสอบสถานที่ฉบับเดียวกัน และตนได้ยินเสียงและเห็นภาพจากสถานที่จริง แต่อย่างไรก็ตาม ยังมีบางประเด็นที่ไม่มั่นใจกรณีที่ผู้ประกอบการอาจเจตนาปิดบังบางสิ่งที่มองไม่เห็นด้วยภาพขณะประเมินทางไกล เช่น ฝุ่นละออง ควั่น เสียง กลิ่น หรือบางมุมของสถานประกอบการที่ผู้ประกอบการไม่ต้องการให้เจ้าหน้าที่รับทราบ จึงมีความจำเป็นต้องพิจารณาเลือกใช้รูปแบบการประเมินทางไกลกับสถานประกอบการบางประเภทที่ไม่มีความซับซ้อนและมีขนาดพื้นที่ไม่ใหญ่เกินไป เพื่อให้การตรวจมีมุมมองที่ครอบคลุมได้ตลอดทุกพื้นที่ในสถานประกอบการ และเสนอแนะให้มีการส่งภาพถ่ายและแผนผังของสถานที่มาให้เจ้าหน้าที่ผู้ประเมินศึกษาโดยละเอียดเพื่อให้เข้าใจถึงบริบทพื้นที่โดยรวมก่อนการตรวจประเมินสถานที่จริง

การเปรียบเทียบผลการตรวจจากสองวิธี

การเปรียบเทียบผลการตรวจสอบสถานประกอบการ 45 แห่งด้วยวิธีการแบบปกติและแบบทางไกลได้ผลดังแสดงในตารางที่ 4 คะแนนเฉลี่ยของทั้งสองวิธีไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทั้งในสถานประกอบการประเภทร้านอาหาร (P=0.11) สถานที่ผลิตอาหาร (P=0.07) และสถานพยาบาล (P=0.32) ดังตารางที่ 4

การอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้เป็นผลจากการปรับระบบการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ซึ่งได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์กับการตรวจมาตรฐานสถานประกอบการฯ ในรูปแบบการประเมินทางไกล ผ่านโปรแกรม Line meeting และ Zoom

application เพื่อทดแทนการตรวจ ณ สถานที่จริง การวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ผู้ประกอบการที่เคยได้รับการตรวจมาตรฐานสถานประกอบการผ่านระบบทางไกล และเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจประเมิน พบว่า การตรวจผ่านระบบทางไกลได้รับการยอมรับจากทั้งผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจประเมินว่าเป็นวิธีการที่ตอบสนองต่อสถานการณ์ที่มีการแพร่ของโรคระบาด ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจประเมิน โดยลดระยะเวลาโดยรวมในการปฏิบัติงาน ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และลดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุระหว่างการเดินทางได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ Putrevu (8) เกี่ยวกับประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายในแบบทางไกลที่พบว่า การตรวจประเมินทางไกลทำให้สามารถตรวจสอบหลายแผนกในบริษัทหนึ่ง หรือบริษัทหลายแห่งได้ในคราวเดียว จึงเป็นการประหยัดทั้งเวลาและทรัพยากร การศึกษาของดวงแก้ว อังกูรสิทธิ์ และคณะ (9) ที่ศึกษาความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการตรวจสอบสถานที่ของร้านนวดเพื่อสุขภาพด้วยระบบการสนทนาแบบเห็นภาพ (VDO call) ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) พบว่า ผู้ประกอบการให้ความเห็นว่า วิธีการดังกล่าวมีความเหมาะสม ทันสมัย และประหยัดค่าใช้จ่าย

การศึกษาของ Castka และคณะ (10) เรื่องการตรวจสอบและประเมินผลทางไกลในอุตสาหกรรมอาหารในช่วงการระบาดของโรคโควิด-19 พบว่า โดยรวมบริษัทต้องการการตรวจประเมินแบบทางไกลมากกว่าการตรวจสอบสถานที่จริง เนื่องจากลดความยุ่งยากและได้ผลลัพธ์ไม่ต่างกัน ทั้งยังประหยัดต้นทุนโดยรวม ส่วนผู้ตรวจสอบมีความเห็นว่า กระบวนการประเมินทางไกลจำเป็นต้องอาศัยการเตรียมเอกสารหลักฐานและวิเคราะห์หลักฐานและบันทึกต่าง ๆ ก่อนการตรวจสอบจริง และใช้เวลาในการประเมินมากกว่าการตรวจสอบสถานที่จริง อุปสรรคที่สำคัญต่อการประเมินทางไกล คือ ความเร็วของอินเทอร์เน็ต และการ

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบคะแนนการตรวจผ่านรูปแบบการประเมินทางไกลและการตรวจ ณ สถานที่จริง

ประเภทของสถานประกอบการ	คะแนนการตรวจแบบทางไกล		คะแนนการตรวจ ณ สถานที่จริง		P
	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	
ร้านอาหาร (n=15)	99.22	1.39	98.96	1.82	0.11
สถานที่ผลิตอาหาร (n=15)	92.05	8.87	91.41	9.43	0.07
สถานพยาบาล (n=15)	99.82	0.70	99.64	0.96	0.32

ตรวจประเมินทางไกลทำให้ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ตรวจสอบและผู้รับการตรวจลดลง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาที่พบว่า ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจและมีความต้องการรับการประเมินผ่านระบบทางไกล เนื่องจากรู้สึกรู้ว่าเป็นวิธีการที่สะดวก ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายโดยรวมในการดำเนินการ แต่เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจประเมินให้ความเห็นว่า การตรวจประเมินทางไกลใช้เวลาโดยรวมน้อยกว่า แต่ใช้เวลาระหว่างการตรวจประเมินมากกว่าการตรวจ ณ สถานที่จริง และสัญญาณอินเทอร์เน็ต เป็นปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจประเมินยังต้องการพูดคุยแบบเห็นหน้าโดยตรงกับผู้ประกอบการเพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน โดยคาดหวังว่าจะเป็นประโยชน์ในการจูงใจให้ผู้ประกอบการร่วมมือในการปฏิบัติตามกฎหมายต่อไป

การศึกษาการประเมินทางไกลในการตรวจสถานประกอบการ ที่ผ่านมา ยังไม่เคยมีการเปรียบเทียบผลการตรวจแบบทางไกลและการตรวจสถานที่จริง ผู้วิจัยจึงเปรียบเทียบผลดังกล่าว โดยเลือกสถานประกอบการด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ได้แก่ ร้านขายยา และสถานที่ผลิตอาหาร และสถานพยาบาล เป็นตัวแทนสถานประกอบการในการทำวิจัย เนื่องจากร้านขายยา สถานที่ผลิตอาหาร และสถานพยาบาล มีจำนวนผู้ประกอบการที่มายื่นขออนุญาตใหม่ และขอต่ออายุใบอนุญาต เป็นจำนวนมากกว่าสถานประกอบการประเภทอื่น จากการศึกษาพบว่า สถานประกอบการแต่ละประเภทมีคะแนนเฉลี่ยของการตรวจประเมินแบบทางไกล และการตรวจ ณ สถานที่จริง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่พบว่าสถานที่ผลิตอาหารมีความแตกต่างของคะแนนระหว่างการตรวจมากกว่าร้านขายยาและสถานพยาบาล โดยพบว่าความแตกต่างของคะแนนการตรวจสถานที่ผลิตอาหารเกี่ยวข้องกับหมวดสถานที่ตั้ง อาคารผลิต การทำความสะอาดและการบำรุงรักษา ซึ่งการให้คะแนนในหมวดนี้จำเป็นต้องสังเกตบริเวณทั้งภายนอกและภายในอาคารผลิต และเนื่องจากสถานที่ผลิตอาหารแต่ละแห่งส่วนใหญ่มีพื้นที่ใช้สอยขนาดใหญ่ มีชอกมุมหลายจุด และมีกระบวนการผลิตที่หลากหลาย จึงทำให้การตรวจผ่านกล้องไม่สามารถเก็บรายละเอียดของสถานที่ผลิตได้ครบทุกจุด โดยพบว่าภายนอกและภายในสถานที่ผลิต บริเวณพื้น ผนัง เพดาน บางจุดมีน้ำขังหรือซำรุด ผู้ประกอบการบางส่วนไม่ได้หันกล้องมาบริเวณดังกล่าว ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจประเมินไม่

เห็นข้อบกพร่องนั้น แสดงว่า หมวดสถานที่ที่ตั้ง อาคารผลิต การทำความสะอาดและการบำรุงรักษา เป็นหมวดที่ต้องเพิ่มความระมัดระวังในการตรวจแบบทางไกล

ส่วนการตรวจร้านขายยาและสถานพยาบาลด้วยวิธีการทั้งสองพบความแตกต่างของคะแนนน้อยมาก โดยความแตกต่างของการตรวจสถานที่ร้านขายยาเกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชียา ซึ่งในการตรวจ ณ สถานที่จริงในร้านขายยาบางแห่ง พบว่า ข้อมูลในบัญชียาไม่ตรงกับปริมาณยาที่มีจริง แต่ในการตรวจผ่านระบบทางไกล การสุ่มตรวจข้อมูลจากบัญชียาเทียบกับปริมาณยาที่มีอยู่จริงทำได้ยาก ทั้งนี้จากการศึกษาโดยรวมพบว่า ร้านขายยาและสถานพยาบาลส่วนใหญ่มีพื้นที่ขนาดเล็กและมีลักษณะการประกอบกิจการที่ไม่ซับซ้อน สถานประกอบการส่วนใหญ่มีรูปแบบการจัดสถานที่คล้ายคลึงกัน นอกจากนี้บันทึกการตรวจร้านขายยาและสถานพยาบาลมีเกณฑ์การให้คะแนนในการตรวจสถานที่ชัดเจนและมีลักษณะของกระบวนการเป็นไปในแนวทางเดียวกัน จึงประเมินคะแนนได้ง่ายและตรงกับรายละเอียดที่เป็นจริงมากกว่า

Eulerich และคณะ (11) ได้ศึกษาประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายในแบบทางไกล พบว่า ความสำเร็จของการตรวจประเมินทางไกลขึ้นอยู่กับ การสนับสนุนที่ดีจากผู้รับการตรวจสอบ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาที่พบว่า การยอมรับและความพร้อมของผู้ประกอบการเป็นปัจจัยสำคัญในการช่วยให้เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจประเมินปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่อย่างไรก็ตาม การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาการตรวจสถานประกอบการฯ แบบทางไกลเพื่อใช้ประกอบการขออนุญาตใหม่หรือขอต่ออายุใบอนุญาต ซึ่งต้องมีการนัดหมายกับผู้ประกอบการก่อนการตรวจประเมิน ดังนั้นเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจประเมินจำเป็นต้องประเมินความพร้อมของผู้ประกอบการก่อนการตรวจประเมินทั้งในด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยี ขนาดและความซับซ้อนของพื้นที่สถานประกอบการ และความพร้อมของสัญญาณอินเทอร์เน็ต เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีประเด็นความกังวลของผู้รับอนุญาตสถานประกอบการฯ และเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจประเมินเกี่ยวกับการรักษาความลับของข้อมูลผู้ประกอบการระหว่างการตรวจแบบทางไกล จึงควรเตรียมความพร้อมในด้านความเป็นส่วนตัวระหว่างการตรวจแบบทางไกล เช่น การใช้ห้องที่เป็นสัดส่วน-มิดชิดในการตรวจ และกรณีที่มีการบันทึกภาพขณะตรวจ ควรจัดทาระบบป้องกันการเข้าถึงข้อมูลของสถานประกอบการโดยผู้ไม่เกี่ยวข้องด้วย

ข้อเสนอแนะ

การตรวจสอบสถานประกอบการฯ แบบทางไกล ในสามารถใช้เป็นทางเลือกในการตรวจสอบสถานที่เพื่อลดความเสี่ยงในการติดเชื้อโรคระบาดหรือมีความจำเป็นเร่งด่วน ส่วนในสถานการณ์ปกติอาจใช้รูปแบบการประเมินทางไกลเป็นทางเลือกในการตรวจสอบสถานที่กรณีติดตามการแก้ไขปรับปรุงสถานที่ครั้งที่ 2 หลังจากเจ้าหน้าที่เคยตรวจสอบสถานที่จริงมาแล้วอย่างน้อยหนึ่งครั้ง ในการวิจัยครั้งต่อไปควรเพิ่มขนาดตัวอย่างเพื่อให้งานวิจัยมีความน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น รวมทั้งควรมีการเปรียบเทียบประสิทธิภาพของการตรวจประเมินแบบทางไกลและการตรวจ ณ สถานที่จริงในสถานประกอบการฯ ประเภทอื่นเพิ่มเติมเพื่อให้สามารถขยายผลการศึกษาให้มากยิ่งขึ้น

สรุป

การใช้รูปแบบการประเมินทางไกลในการตรวจสอบสถานประกอบการด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพ เป็นทางเลือกที่มีประสิทธิภาพและได้รับการยอมรับที่ดีในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ เป็นการลดความเสี่ยงจากการสัมผัสของผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจประเมิน ลดความเสี่ยงจากการเกิดอุบัติเหตุระหว่างเดินทาง และยังช่วยลดระยะเวลาและค่าใช้จ่ายโดยรวมในการดำเนินงาน แต่การตรวจสอบสถานประกอบการแบบทางไกลยังมีข้อจำกัดบางประการ ซึ่งต้องมีการพัฒนาเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่ รวมทั้งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้บริโภคว่าจะได้รับความปลอดภัยจากการใช้ผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพที่ได้มาตรฐานตามกฎหมายภายใต้สถานการณ์ที่มีข้อจำกัดในการตรวจ ณ สถานที่จริง

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทราที่อนุญาตให้ทำการวิจัยเรื่องนี้ ขอขอบคุณผู้ประกอบการสถานประกอบการด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูลในการทำวิจัย ขอขอบคุณ ภญ.สมจิตร์ ทองสุขดี ภญ.ลลิตา พรพนาวัลย์ ภญ.ดร.ลาวัณย์ บุณะจินดา ที่ให้คำแนะนำและให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทราทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือในการร่วมเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

1. Health Intervention and Technology Assessment Foundation. Proposal development project on consumer protection structure system in health product of Thailand in the future [online]. 2021 [cited Mar 10, 2022]. Available from: www.hitap.net/documents/166401.
2. Chachoengsao Provincial Public Health Office. Database of establishment in Chachoengsao [online]. 2021 [cited May 16, 2022]. Available from: 203.157.123.7/fda8riew/?page_id=1843.
3. Digital Government Development Agency. Thailand's digital government development plan A.D.2020-2022. [online]. 2021 [cited Mar 10, 2022]. Available from: www.dga.or.th/policy-standard/policy-regulation/dga-019/dga-024/dga-029/.
4. Licensing Facilitation Act B.E. 2558. Royal Gazette No.132, Part 4A (Jan 22, 2015).
5. Food and Drug Administration, Ministry of Health. Guideline to achieve mandatory GPP regulation. [online]. 2015 [cited Mar 31, 2022]. Available from: 203.157.196.7/web_ssj/webmanager/uploads/2017-10-171314086.คู่มือการตรวจประเมินวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชนGPP.compressed.pdf
6. Food and Drug Administration, Ministry of Health. Record of assessment for food production according to basic requirement. [online]. 2020 [cited Mar 31, 2022]. Available from: [www.fda.moph.go.th/sites/food/Unit/%E0%B8%95%E0%B8%AA.2\(63\).pdf](http://www.fda.moph.go.th/sites/food/Unit/%E0%B8%95%E0%B8%AA.2(63).pdf)
7. Department of Health Service Support. Record of assessment for clinic [online]. 2019 [cited Mar 14, 2022]. Available from: mrd.hss.moph.go.th/mrd1_hss/?P=734
8. Putrevu J. The efficacy of remote auditing in ensuring and enhancing the efficacy of the internal audit [online]. 2021 [cited Mar 10, 2022]. Available

from:www.dpublication.com/wp-content/uploads/2021/11/3 1-4087.pdf.

9. Angkoonsit D, Chatadul S. A study of satisfaction and efficiency in site examination of health massage parlors with a video chat system (VDO call) via the line application. Department of Health Service Support Journal 2021; 17: 45-55.
10. Castka P, Zhao X, Bremer P, Wood L, Miroso M. Remote auditing and assessment during the COVID-

19 pandemic in New Zealand and China [online]. 2021 [cited Mar 11, 2022]. Available from: ir.cantebury.ac.nz/bitstream/handle/10092/102272/Remote%20Auditing.pdf?sequence=2.

11. Eulerich M, Wagener M, Wood D. Evidence on audit effectiveness from transitioning to remote audit because of COVID-19 [online]. 2021 [cited Mar 10, 2022]. Available from: papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3774050.